

TECHNICIEN(NE) INFORMATIQUE HELPDESK

Titre Professionnel de Niveau 4 (équivalent BAC) – Code ROME : I1401

Code RNCP : 40799 – Publication : 12/06/2023 | Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION



* PUBLIC CONCERNÉ

- Personne en Situation de Handicap (PSH)

* PREREQUIS

- Reconnaissance « Travailleur Handicapé » (RQTH) délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Savoir lire et écrire
- Intégrité fonctionnelle des 2 mains
- Audition adaptée pour micro-casque
- Vision corrigée proche de la normale
- Bon équilibre général et nerveux
- Petite manutention

* MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Accord d'orientation (ORP) par la MDPH

* DURÉE

- Durée totale : 20 mois

* PLUS D'INFO

Secrétariat

04 91 18 56 00 | crplarouguiere@formationmetier.fr

Carine PAUWELS

cpauwels@formationmetier.fr

Référent Handicap : Bertrand CHAMBIN

bchambin@formationmetier.fr

▶ LE RÔLE D'UN(E) HELPDESK

Assurer la gestion d'un parc informatique via un outil de ticketing, s'occuper de la maintenance, apporter une assistance technique N1/N2, Intervenir par téléphone ou en contrôle à distance.

Faire preuve de réactivité et d'agilité, savoir poser des diagnostics fiables dans un délai relativement court, mener une veille technologique sur les évolutions et s'autoformer.

Résoudre divers dysfonctionnements, effectuer des déploiements, publier des procédures techniques, former un public à l'utilisation d'un logiciel ou d'un équipement numérique, conseiller sur l'achat du matériel et faire appliquer les règles de sécurité informatique.

▶ INFORMATIONS PRATIQUES



Financement

Les frais sont pris en charge par divers organismes d'Assurance Maladie (hors repas)



Lieu

101 Bd des Libérateurs
13011 MARSEILLE



Capacité d'accueil

Groupe de **6 personnes** sur 1 entrée par an



Accessibilité

Accès transport en commun
- Bus N°10, arrêt Les Caillols
- Bus N°91, arrêt Les Caillols
Accès PMR



Format

Formation continue



Organisation

35 h hebdomadaires sur site
- Alternance Théorie / Pratique
- Période en entreprise : 12 semaines

► DOMAINES PROFESSIONNELS

- **CCP1** : Mettre en service des équipements numériques
- **CCP2** : Intervenir sur les éléments numériques
- **CCP3** : Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Les Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) du Titre Professionnel répondent aux exigences du REAC

► APTITUDES A L'EMPLOI

- Travail prolongé sur écrans, en équipe
- Capacité d'analyse, rigueur, logique
- Méthode, organisation, autonomie

► APTITUDES FONCTIONNELLES

- Intégrité fonctionnelle des 2 mains
- Audition adaptée pour micro-casque
- Vision corrigée proche de la normale

► MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu des acquis (reporting hebdomadaire)
- Evaluation en Cours de Formation par Activité-Type
- Dossier Professionnel à présenter lors de l'examen final

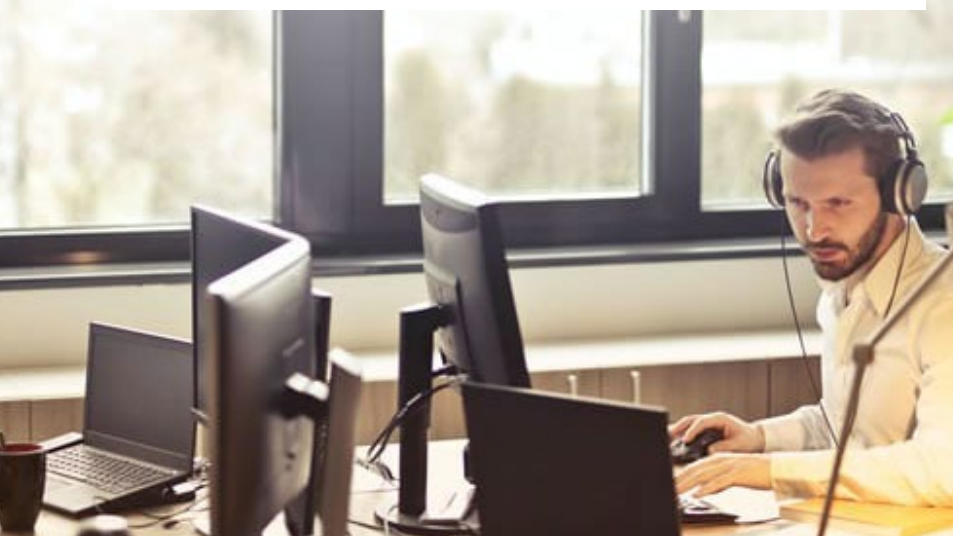
► CONDITIONS DE VALIDATION

L'obtention du titre professionnel délivré par le Ministère du Travail est conditionnée par la présentation à l'examen final.

La session de validation du titre professionnel clôture la formation, en présence d'un jury de professionnels.

L'examen comprend :

- **Mise en situation de 3h40** permettant d'évaluer chaque bloc de compétences (CCP) conformes au référentiel de certification (RC) du titre professionnel
- **Entretien final de 50 minutes** avec les membres du jury
- **Validation de l'ensemble des CCP** et de l'entretien final permettant l'obtention du titre professionnel



* MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ACCOMPAGNEMENT

- Plateau technique professionnel agréé par la DREETS
- Formateur référent qualifié Formation Pour Adultes
- **Service médico-psycho-social** (Médecin, Infirmière, Psychologue du travail, Assistante sociale, Diététicienne)
- **Chargée de relations entreprises** en appui pour les Périodes d'Application en Entreprise et la Dynamique de Recherche d'Emploi
- **Des réunions de synthèse** sont organisées avec chaque bénéficiaire tout au long du parcours de formation pour suivre la progression selon les objectifs fixés, définir les étapes à venir, les moyens à mettre en œuvre, les aides à mettre en place et ajuster le projet professionnel

► QUELQUES CHIFFRES

TAUX DE REUSSITE : 1ère session en 2024

TAUX D'INSERTION : 1ère session en 2024

* EMPLOIS POTENTIELS

- Technicien de maintenance, d'assistance et de support informatique
- Helpdesk N1/N2, Service Après-Vente

* POURSUITE D'ÉTUDES

- Technicien Supérieur Systèmes & Réseaux
- Superviseur Helpdesk
- Gestionnaire de parc informatique

* SECTEUR D'ACTIVITÉ

- ESN (Entreprise de Services du Numérique) PME / PMI / TPE
- Collectivité territoriale ou service public