

TECHNICIEN(NE) INFORMATIQUE HELPDESK

Niveau 4 (Bac) - Code ROME : I1401

▶ 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.

● PUBLIC CONCERNÉ

- ❖ Personne en Situation de Handicap (PSH)

● PREREQUIS

- ❖ Reconnaissance « Travailleur Handicapé » (RTH) 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

- ❖ Accès par prescripteur (MDPH) après accord d'orientation (ORP)
- ❖ Délai d'accès : en continu selon positionnement de la liste d'attente et des places disponibles

● DUREE

- ❖ Durée totale : 20 mois
- ❖ Préparatoire numérique incluse (6mois)

● PLUS D'INFO

- ❖ **Carine PAUWELS** | **04 91 18 56 00** | cpauwels@formationmetier.fr
- ❖ **REFERENT HANDICAP**
Raymond WALBRECQ | **07 57 40 44 46** | rwalbrecq@formationmetier.fr

▶ 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** 6 personnes sur 1 entrées 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 / Méthode mobilisée** **35 h** hebdomadaires sur site
- Alternance Théorie / Pratique
- Périodes en entreprise de 12 semaines

▶ 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

ACCESSIBILITE FORMATION

● APTITUDES À 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

▶ DOMAINE PROFESSIONNEL

- ❖ 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

▶ QUELQUES CHIFFRES

- ❖ Taux de réussite
1^{ère} session 2024
- ❖ Taux d'insertion à 6 mois
1^{ère} session 2024

▶ 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 clôturera la formation, en présence d'un jury de professionnels.

L'examen comprend :

- ❖ Mise en situation totale de 03h40 permettant d'évaluer chaque bloc de compétences (CCP) conformes au référentiel de certification (RC) du titre professionnel
- ❖ Entretien final de 00h50 avec les membres du jury
- ❖ Validation de l'ensemble des CCP et de l'entretien final permettant l'obtention du titre professionnel

● EMPLOIS POTENTIELS

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

● POURSUITE DES 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