

Titre professionnel technicien d'assistance en informatique

Certifiante

Contrat pro.

Contrat appr.

Réf. : 24126626F — Mise à jour : 16 février 2026

Organisme responsable : **AFPA ENTREPRISES BRETAGNE**

Contenu

Objectifs

Formation en alternance

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Assister ou dépanner les utilisateurs

Programme

Module préparatoire : acteur autonome de mon alternance

1. Mettre en service des équipements numériques

- S'approprier les bases du métier ; Utiliser les outils collaboratifs et la bureautique dans mon environnement de travail ; Pratiquer l'anglais technique ; Communiquer efficacement au travail
- Intervenir sur un équipement numérique ; Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur ; Installer et configurer Windows ; Découvrir le système d'exploitation mobiles (smartphone, tablette) ; Découvrir la virtualisation ; Déployer des postes utilisateurs
- Sécuriser un équipement numérique et ses données ; Sécuriser physiquement un équipement numérique ; Mettre en œuvre la sauvegarde des données et de système ; Protéger les données ; Sécuriser le réseau et les accès internet

2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- Installer et configurer les équipements et services réseaux ; Mettre en service un réseau IP ; Mettre en service les liaisons réseaux ; Installer et connecter les équipements réseau (switch, routeur, sans-fils) ; Mettre en place un service réseau
- Intervenir sur un réseau sécurisé : Intervenir sur le filtrage d'un pare-feu ; Intervenir sur la connexion VPN d'un utilisateur Windows
- Intervenir sur les objets d'Active Directory : Intégrer un équipement au domaine ; Partager les ressources via active directory ; Intervenir sur les droits d'accès aux ressources pour les utilisateurs

3. Assister ou dépanner les utilisateurs

- Traiter un incident dans un centre de service : Traiter un incident conformément au processus ITIL et assurer le suivi du parc ; Respecter les processus de gestion d'incidents ; Appliquer les techniques de communication
- Assister les utilisateurs dans un service support informatique
: Assister les utilisateurs en outils collaboratifs ou bureautiques sur site ou à distance, respecter et faire respecter les bonnes pratiques en matières de sécurité.
- Diagnostiquer et dépanner un équipement numérique : Mettre en œuvre une méthode de diagnostic ; Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème ; Mettre en œuvre une solution en respectant les règles de sécurité ; Mettre en place une maintenance préventive

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Aucun prérequis	Niveau de sortie Niveau Bac général, pro ou techno, BP
------------------------------------	---

Liste des certifications

Titre professionnel technicien d'assistance en informatique Code RNCP : 37681
--

Métiers associés

I1401 — Maintenance informatique et bureautique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1812233	Présentiel	Lorient	09/03/2025	04/06/2026
1942736	Présentiel	Langueux	01/06/2025	05/07/2026