Mis à jour le 15/11/2023

INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE

CCP1 : Mettre en service des équipements fixes et mobiles

PRÉSENTIEL

Référent pédagogique
Mr AMAN ALMAS
Email : contact@reselform.fr
Lieu de la formation :
10ter rue du 4 septembre
92130 Issy les Moulineaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET EVALUABLES :

Les objectifs sont d'acquérir des compétences dans le domaine de la téléphonie en se spécialisant sur les techniques suivantes :

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

PUBLIC :

Toute personne qui souhaite acquérir des compétences dans le domaine de la réparation de téléphone.

PRE-REQUIS :

Être capable de naviguer sur internet, connaitre les bases de l'informatique (clavier, souris).

DUREE:

35 heures de formation e-learning sur plateforme asynchrone.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

THEORIE ET PRATIQUE - Les moyens pédagogiques utilisés sont :

- Un quizz d'entrée
- Un support de cours
- Devoir
- Un quizz final

PROCESSUS D'EVALUATION:

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation pré-formative, à chaud et à froid et auto-évaluation.
Les supports de cours sont accompagnés de quiz pré et post-cours pour évaluer le niveau de l'élève et sa compréhension avant l'examen final. Par la suite le candidat est accompagné jusqu'à la certification officielle.

ACCES A LA FORMATION:

Sur entretien téléphonique et physique.

ACCESSIBILITE :

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation.
Accessible aux personnes en situation de handicap (Personne à mobilité réduite) pour tout autre handicap, rapprochez-vous de nos équipes afin de vous proposer une solution adaptée
Délai de rétractation de 15 jours avant lesquels la formation ne peut démarrer.

MATERIEL :

Aucun matériel.

LE METIER :

L'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique est un(e) professionnel(le) qui effectue en atelier, sur site ou en environnement commercial, l'intégration, la mise en service, la connexion au réseau, la maintenance et le reconditionnement d'équipements informatiques fixes ou mobiles de type microordinateur, périphérique, tablette, smartphone, etc.

LES POSTES VISÉS :

Les débouchés de la formation IDI sont les suivants

- Agent(e) de maintenance informatique
- Technicien(ne) de déploiement
- Agent(e) de récupération DEEE
- Technicien(ne) d'atelier
- Technicien(ne) SAV
- Technicien(ne) sur site

VALIDATION ET CERTIFICATION:

Certification partielle pour obtenir le CCP1 Installateur Dépanneur en informatique RNCP34147 Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3.

La formation IDI permet d'accéder au TITRE PROFESSIONNEL de niveau 3 : Installateur(trice) Dépanneur(e) en Informatique, délivrée par la DRIEETS après un examen d'évaluation devant un jury de professionnels dans le domaine. Des qualifications partielles, sous forme de CCP, peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules. Vous disposez alors d'un délai de 5 ans pour obtenir tous les CCP afin d'accéder au titre professionnel.

LE PROGRAMME

MODULE 1 : Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile

- Raccorder les périphériques d'un équipement informatique.
- Partitionner et formater un disque.
- Installer un système d'exploitation.
- Installer les pilotes de périphériques.
- Installer une application sur un ordinateur.
- Déployer une image.
- Effectuer la recette des postes clients.
- Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais.
- Utiliser un logiciel en anglais.
- Suivre les évolutions technologiques des logiciels.
- Connaissance de différents systèmes d'exploitation.
- Connaissance des principales caractéristiques des BIOS et UEFI (voir glossaire technique).
- Connaissance des principes de base de l'architecture d'un système d'exploitation.
- Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement.
- Connaissance des différents types de comptes.
- Connaissance du vocabulaire anglais technique de base.

MODULE 2 : Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile

- Installer, configurer et tester les différents périphériques.
- Paramétrer et personnaliser, l'environnement detravail de l'utilisateur (création de compte, création de mots de passe sécurisés).
- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants.
- Mettre à jour les logiciels et effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour.
- Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique.
- Décrire précisément et clairement les fonctionnalités de l'équipement mis en service.
- Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire.
- Effectuer la recette d'un poste de travail.
- Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles.
- Rédiger un document.
- Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation.
- Connaissance des différents systèmes d'exploitation mobile.

MODULE 3 : Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau

- Configurer l'adressage IP.
- Configurer un service d'allocation d'adresse IP (DHCP).
- Brasser et tester un réseau filaire.
- Mettre en service, configurer et tester un boitier d'accès à internet en filaire ou sans fil.
- Raccorder, configurer, tester la connexion d'un équipement numérique au réseau.
- Partager une ressource et gérer les droits d'accès.
- Effectuer des sauvegardes de fichiers personnels dans un service Cloud.
- Exploiter une documentation technique.
- Effectuer la recette de l'intervention.
- Renseigner la fiche d'intervention.
- Utiliser une méthodologie de dépannage.
- Informer des clients ou utilisateurs des principes associés au service cloud.
- Rendre compte à sa hiérarchie et alerter.

- Respecter l'environnement du client : courtoisie, discrétion et confidentialité.
- Connaissance des principes de base des réseaux.
- Connaissance des menaces informatiques.
- Connaissance des ports affectés aux principaux services.
- Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, wifi…).
- Notions sur le protocole TCP/IP version 4 et 6.
- Notions sur les protocoles de sécurité

MODULE 4 : Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

- Accueillir un client et comprendre ses besoins.
- Faire la démonstration de l'utilisation d'un équipement ou d'un service.
- Informer un client sur l'utilisation d'un équipement informatique.
- Argumenter sur les caractéristiques des équipements et les solutions proposées.
- Établir un devis ou une facture dans un logiciel.
- Respecter la confidentialité des informations du client.
- Adapter son vocabulaire à l'interlocuteur.
- Gérer une situation de stress.
- Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.
- Connaissance d'un logiciel de messagerie et d'un navigateur.
- Connaissance des techniques de communication orale et écrite.