Systèmes & Réseaux

Technicien informatique

Gérez le matériel du parc informatique, déployez des postes de travail et apportez un support aux utilisateurs

Nombre d'heures de formation : 440 heures

Mentor individuel

Durée de la formation en alternance : 12 mois*

Associate's-level diploma**

*Vérifiez l'éligibilité du parcours en fonction de votre contrat d'alternance (professionnalisation ou apprentissage) auprès des conseillers pédagogiques via hello@openclassrooms.com.

**Gestionnaire en maintenance et support en informatique - NSF 326r - Associate's-level diploma - enregistré au RNCP par arrêté du 7/17/15 publié au JO du 7/25/15

OPENCLASSROOMS

Financez ce parcours grâce à vos crédits CPF directement depuis la plateforme Mon Compte Formation :

Temps complet - 8 mois
Temps partiel - 14 mois

Ce parcours est réalisé en partenariat avec le CESI.

Quel est le rôle d'un(e) technicien(ne) informatique ?

Il/elle intervient sur tous les aspects du parc informatique: du **déploiement** à la **maintenance**. Polyvalent(e), c'est aussi le **point de contact des utilisateurs** pour résoudre leurs problèmes au quotidien.

Le/la technicien(ne) informatique installe et met en service les **équipements informatiques** (PC, tablettes, imprimantes et autres périphériques et logiciels) reliés en réseau filaire ou Wifi. Il/elle est en relation avec tous les métiers dans l'entreprise, de la direction aux différents services internes. Il/elle traite aussi avec les **fournisseurs** en relation avec le parc informatique (fournisseurs de matériel, d'accès réseau et de logiciels, etc.).

Au-delà de ses compétences techniques, le/la technicien(ne) informatique doit faire preuve de qualités humaines. Il doit savoir gérer le stress des utilisateurs, comprendre leurs priorités pour apporter des réponses pragmatiques. Le/la technicien(ne) doit enfin être **curieux(se)** et débrouillard(e) !

Les métiers que vous pourrez exercer

En suivant cette formation, vous pouvez exercer différents métiers :

- Technicien(ne) Informatique
- Technicien(ne) Support Informatique (HelpDesk)
- Technicien(ne) de maintenance en informatique
- Technicien(ne) Systèmes et Réseaux

Ces métiers sont présents dans tous les secteurs d'activité, et au sein de tous types d'entreprises. Vous aurez donc l'embarras du choix pour vous épanouir !

Retrouvez sur cette page les indicateurs de performance des formations OpenClassrooms.

Pourquoi suivre cette formation ?

> Quelle que soit la taille de l'entreprise ou le secteur d'activité, les outils informatiques sont devenus **indispensables** : des ordinateurs à la téléphonie, en passant par les logiciels, les serveurs et Internet. Le rôle du technicien informatique est de piloter tous ces outils, conseiller, rassurer et **accompagner leurs utilisateurs**.

Cette formation a été créée par notre équipe éducative. Notre méthode pédagogique est basée sur la réalisation de **projets concrets** et l'accompagnement d'un **expert métier** chaque semaine, votre mentor.

L'idée est simple : pour apprendre efficacement, il est important d'être actif dans son apprentissage. Au sein de ce parcours, cela passe par la réalisation de projets basés sur des **scénarios issus du monde professionnel.** Votre mission : chercher des solutions, créer vos livrables et les présenter de façon convaincante devant votre évaluateur ! En plus d'être une façon d'apprendre plus interactive, vous pourrez directement **appliquer cette expérience en entreprise** et vous aurez un **portfolio de projets réalisés à montrer à votre futur employeur** pour le convaincre de vous embaucher.

La formation est composée de 8 projets à la complexité croissante. Chaque projet vous permettra d'acquérir des compétences spécifiques, directement applicables en poste.

Compétences acquises grâce à cette formation

- Monter un poste de travail répondant aux besoins de l'utilisateur
- Installer un poste de travail utilisateur et des périphériques (Windows et Linux)
- Installer du matériel et des périphériques sur une infrastructure d'entreprise (Windows)
- Configurer des logiciels d'entreprise
- Fournir une assistance informatique
- Accompagner les utilisateurs sur les outils et la sécurité informatique
- Surveiller la disponibilité d'un serveur
- Gérer le stock d'un parc informatique
- Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur (Windows et Linux)
- Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité

En plus de ces compétences techniques, vous appréhenderez des **compétences transversales** dites 'soft skills' qui vous feront gagner en maturité professionnelle sur le long terme et vous permettront de progresser dans votre carrière :

- sens du service,
- de l'organisation,
- capacités de communication écrite et orale.

Salaire d'un(e) technicien(ne) informatique

En suivant la formation "Technicien(ne) Informatique", vous pouvez prétendre à une rémunération annuelle brute de 20 000 € (pour un débutant) à 30 000 € (pour un profil confirmé) (sources : fiche du Cidj, fiche de Neuvoo). Cette rémunération peut également varier selon la taille de la structure qui vous emploie et la région.

Evolution professionnelle

Cette formation est une **porte d'entrée dans le domaine de l'IT !**

Le/la technicien(ne) informatique peut **évoluer**, après quelques années d'expérience ou en poursuivant ses études, en tant qu'administrateur systèmes et réseaux ou responsable technique par exemple.

Prérequis

Cette formation est accessible à toutes et tous. Aucun prérequis de niveau n'est demandé.

Toutefois, nous vous recommandons les éléments suivants :

- Niveau de langue : pour les apprenants étrangers, un niveau de français B1-B2 (utilisateur indépendant) est conseillé pour la réussite de la formation.
- Matériel : l'accès à un ordinateur (PC ou Mac), muni d'un micro, d'une webcam ainsi qu'une bonne connexion internet pour les séances de mentorat (3.2 Mbps en envoi et 1.8 Mbps en réception de données). Pour tester la qualité de votre connexion, cliquez sur ce lien. De plus, pour mettre en œuvre les compétences, vous devrez :
    - Travailler sur un ordinateur muni au minimum d'un processeur multi-cœurs, de **16Go de RAM** et de 100Go d'espace de stockage disponibles ;
    - Être administrateur de votre ordinateur afin de pouvoir installer des programmes complémentaires.

Comment obtenir ce diplôme ?

Pour obtenir le diplôme :

- vous devrez réaliser et valider la totalité des projets du parcours ;
- vous devrez réaliser une application professionnelle de 3 mois (stage en entreprise de 3 mois) ;
- votre dossier sera ensuite étudié et validé par le jury du CESI.

Projet 1 - 20 heures

Découvrez votre parcours de Technicien(ne) informatique

Vous embarquez sur un grand parcours d'apprentissage ! Préparez votre formation avec les outils et les bonnes pratiques dont vous aurez besoin tout au long de vos projets et de vos cours.

Compétences cibles

- Établir un plan de formation
- Mettre en place un tableau de bord de veille technologique
- Présenter une offre d'emploi pertinente pour un technicien informatique

Cours associés

Découvrez le métier de technicien informatique

Facile 8 heures

Vous souhaitez en savoir plus sur le métier de technicien informatique, son rôle dans l'entreprise et ses missions quotidiennes ? Découvrez les facettes de ce métier d'informaticien « multifonctions » !

Mettez en place un système de veille informationnelle

Facile 4 heures

Apprenez à faire de la veille pour vous adapter aux évolutions de votre métier et à utiliser des outils de veille informationnelle.

Apprenez à apprendre

Facile 6 heures

Être capable d'apprendre vite et bien est une compétence clé dans n'importe quel domaine. Suivez ce cours pour améliorer votre capacité d'apprentissage !

Développez vos soft skills

Facile 6 heures

Les soft skills, comme l'adaptabilité, la collaboration, la résolution de problèmes, sont des compétences de plus en plus recherchées. Développez ces compétences transversales et comportementales.

Projet 2 - 30 heures

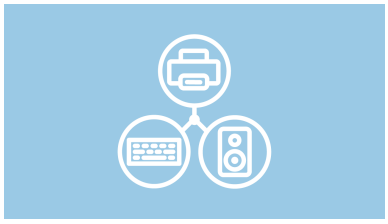
Assemblez l’ordinateur idéal pour votre client

Vous travaillez dans une boutique de réparation d'ordinateurs et vous devez proposer un devis à un client pour un PC sur-mesure répondant à son besoin, puis préparer l'assemblage.

Compétences cibles

- Monter un poste de travail répondant aux besoins de l'utilisateur

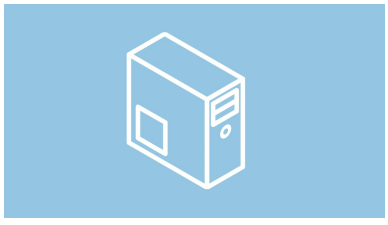
Cours associés



Découvrez les périphériques modernes et leurs méthodes de connexion

Facile 1 heure

Apprenez-en plus sur les périphériques, depuis leur création jusqu'aux dernières innovations.



Montez un PC

Facile 10 heures

Découvrez les composants d’un ordinateur, achetez le matériel adapté à vos besoins et maîtrisez chaque étape de l’assemblage !

Projet 3 - 60 heures

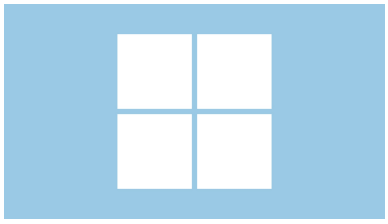
Déployez le parc informatique d’une start-up

Vous acceptez une mission en freelance pour accompagner le développement d'une start-up. Vous allez installer et mettre à jour des OS Windows et Linux et réparer un poste défectueux.

Compétences cibles

- Installer un poste de travail utilisateur et des périphériques
- Maintenir en condition opérationnelle un poste de travail utilisateur

Cours associés



Installez et déployez Windows 10

Facile 6 heures

Dans ce cours, vous découvrirez les bases de Microsoft Windows 10, en apprenant à l'installer, à le paramétrer, et surtout à le déployer en généralisant une image avec Sysprep.

Exploitez votre PC avec Windows 10

Facile 8 heures

Découvrez les fonctionnalités de Windows 10 pour administrer et sécuriser votre ordinateur. Maitrisez Cortana et le Windows Store, utilisez les outils pour surveiller et optimiser votre PC, ainsi que pour le sécuriser, comme Windows ATP et le firewall.

Prenez le contrôle à distance d'un poste Linux/Windows avec VNC

Moyenne 8 heures

Vous êtes technicien informatique ou HelpDesk et vous devez aider des utilisateurs à manipuler leur ordinateur ? Apprenez à prendre le contrôle d'une machine à distance grâce à VNC !

Virtualisez votre architecture et vos environnements de travail

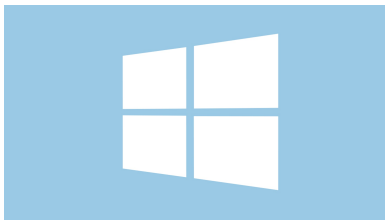
Facile 6 heures

Découvrez la virtualisation et les machines virtuelles. Distinguez les types d'hyperviseurs et virtualisez vos environnements de test et l'architecture de vos systèmes d'information !

Initiez-vous à Linux

Facile 8 heures

Dans ce cours débutant, découvrez Linux : un système d'exploitation gratuit et fascinant qui vous donnera un contrôle sans précédent sur votre ordinateur ! Créé par des passionnés d'informatique, Linux est un vecteur important de la philosophie du libre et l'alternative parfaite à Windows ou macOS.



Prenez en main Windows Server

Moyenne 12 heures

Installez, configurez & administrez un système Windows Server 2019. Mettez votre système en réseau, déployez des serveurs DHCP & DNS & utilisez WSUS, Hyper-V & PowerShell

Projet 4 - 60 heures

Faites évoluer le parc informatique d'une PME

Dans le cadre d'une mission client confiée par votre ESN, vous allez simuler l'architecture réseau avec Packet Tracer et configurer une machine cliente avec les logiciels demandés.

Compétences cibles

- Configurer des logiciels d'entreprise
- Installer du matériel et des périphériques sur une infrastructure d'entreprise
- Intégrer des postes nomades et périphériques sur un réseau

Cours associés

Concevez votre réseau TCP/IP

Facile 10 heures

Concevez votre premier réseau TCP/IP et découvrez l'outil de simulation Cisco Packet Tracer en réalisant ce cours en 3 étapes : créez l'architecture physique de votre réseau, configurez-le pour assurer la communication et ajoutez les services DHCP et DNS.

Simulez le schéma de votre réseau avec Cisco Packet Tracer

Moyenne 12 heures

Apprenez à simuler votre schéma de réseau d'entreprise avec l'outil Cisco Packet Tracer : configurez et sécurisez votre réseau.

Projet 5 - 60 heures

Fournissez un support aux utilisateurs

En tant que technicien HelpDesk, vous allez assister les utilisateurs avec un outils efficace de gestion des tickets, dans le respect des SLA et de la charte informatique de l'entreprise.

Compétences cibles

- Accompagner les utilisateurs sur les outils et la sécurité informatique
- Fournir une assistance informatique en effectuant une analyse de l'incident
- Fournir une assistance informatique en suivant une procédure établie

Cours associés

Gérez vos incidents avec le référentiel ITIL sur GLPI

Facile 6 heures

Mettez en place les bonnes pratique ITIL sur le logiciel GLPI afin d'offrir un support informatique helpdesk de qualité en gérant les tickets d'incidents, de problèmes et les demandes de changements.

Développez votre sens du service

Facile 8 heures

Dans une économie où le sens du service est au cœur des échanges, apprenez à répondre à un besoin, à personnaliser vos relations et à gérer des situations difficiles avec un interlocuteur.

Rédigez des écrits professionnels

Facile 4 heures

La communication écrite est primordiale dans le monde professionnel. Quel que soit votre métier, si vous voulez maîtriser la rédaction d'un écrit de la structuration à la relecture, ce cours vous sera utile !

Projet 6 - 70 heures

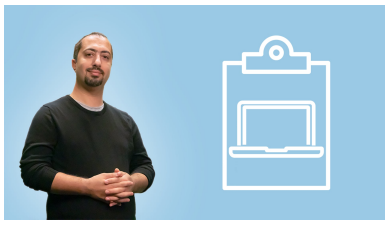
Gérez un parc informatique au quotidien

Au sein d'une petite DSI, vous devez maintenir l'inventaire du parc informatique de l'entreprise avec un outil efficace tout en anticipant les demandes de support et en gérant les fournisseurs.

Compétences cibles

- Gérer les interactions avec des prestataires de services informatiques
- Gérer le stock d'un parc informatique
- Rédiger un rapport technique ou un complément à une base documentaire
- S'assurer du respect de la législation sur un parc informatique
- Surveiller la disponibilité d'un serveur

Cours associés



Gérez votre parc informatique avec GLPI

Facile 6 heures

Réalisez un inventaire du matériel de votre parc informatique et organisez-le avec GLPI. Nous verrons comment inventorier le matériel et les logiciels de manière automatique avec FusionInventory et comment gérer administrativement et financièrement le parc.

Projet 7 - 70 heures

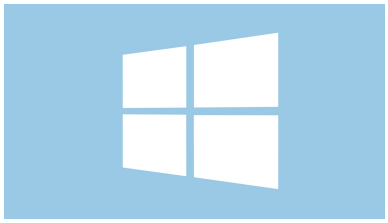
Créez des services partagés en entreprise et automatisez des tâches

Vous devez installer un Serveur Windows dans une entreprise, avec ses principaux services (AD, DHCP et DNS) et vous automatisez certaines tâches.

Compétences cibles

- Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs
- Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de maintenance
- Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité
- Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur

Cours associés



Prenez en main Windows Server

Moyenne 12 heures

Installez, configurez & administrez un système Windows Server 2019. Mettez votre système en réseau, déployez des serveurs DHCP & DNS & utilisez WSUS, Hyper-V & PowerShell

Découvrez le fonctionnement des algorithmes

Facile 4 heures

L'algorithmique est l'art de décomposer les étapes d'une solution à un problème sous forme d'instructions précises pour des programmes informatiques. Apprenez à faire votre algorithme !

Centralisez et sécurisez votre annuaire Active Directory

Moyenne 8 heures

Active Directory est un service d’annuaire basé sur LDAP. Vous apprendrez à le maîtriser pour centraliser l’identification et l'authentification des ressources d’un réseau.

Planifiez vos tâches avec des scripts PowerShell sur Windows Server

Facile 4 heures

Écrivez des scripts d'automatisation, de planification et de sauvegarde avec PowerShell pour votre Active Directory sur Windows Server.

Projet 8 - 70 heures

Mettez en oeuvre vos compétences de Technicien informatique sur le terrain

Grâce à votre compréhension de l'activité d'une structure, à votre veille technologie et à vos connaissances, faites des propositions pour améliorer un parc informatique et rédigez un rapport.

Compétences cibles

- Assurer une veille technologique sur les services et les produits innovants
- Comprendre son environnement professionnel et anticiper ses évolutions
- Savoir préconiser l'acquisition de matériel informatique et numérique

Cours associés

Rédigez votre rapport de stage

Facile 30 minutes

Le stage en entreprise est une étape décisive de votre formation. Afin d'en tirer le maximum et d'en rendre compte au mieux, vous allez produire un rapport de stage. Suivez ce mini-cours pour apprendre à rédiger un rapport de stage aussi enrichissant que convaincant !

Mettez en place un système de veille informationnelle

Facile 4 heures

Apprenez à faire de la veille pour vous adapter aux évolutions de votre métier et à utiliser des outils de veille informationnelle.

Obtenez l'emploi qui vous correspond

Facile 6 heures

Vous avez repéré une offre d'emploi qui vous intéresse ? C'est le moment de postuler ! Ce cours va vous y aider en vous donnant les clés pour une lettre de motivation percutante et un entretien réussi.

Développez votre réseau professionnel

Facile 10 heures

Apprenez à mobiliser votre réseau professionnel en développant une vraie stratégie de networking.

Prenez la parole en public

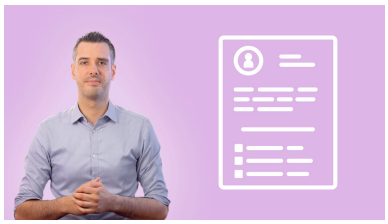
Facile 6 heures

Mobilisez des techniques de communication en public. Créez votre contenu avec le storytelling et le mind mapping, et entraînez-vous pour maîtriser votre prestation orale.

Développez votre résilience

Facile 8 heures

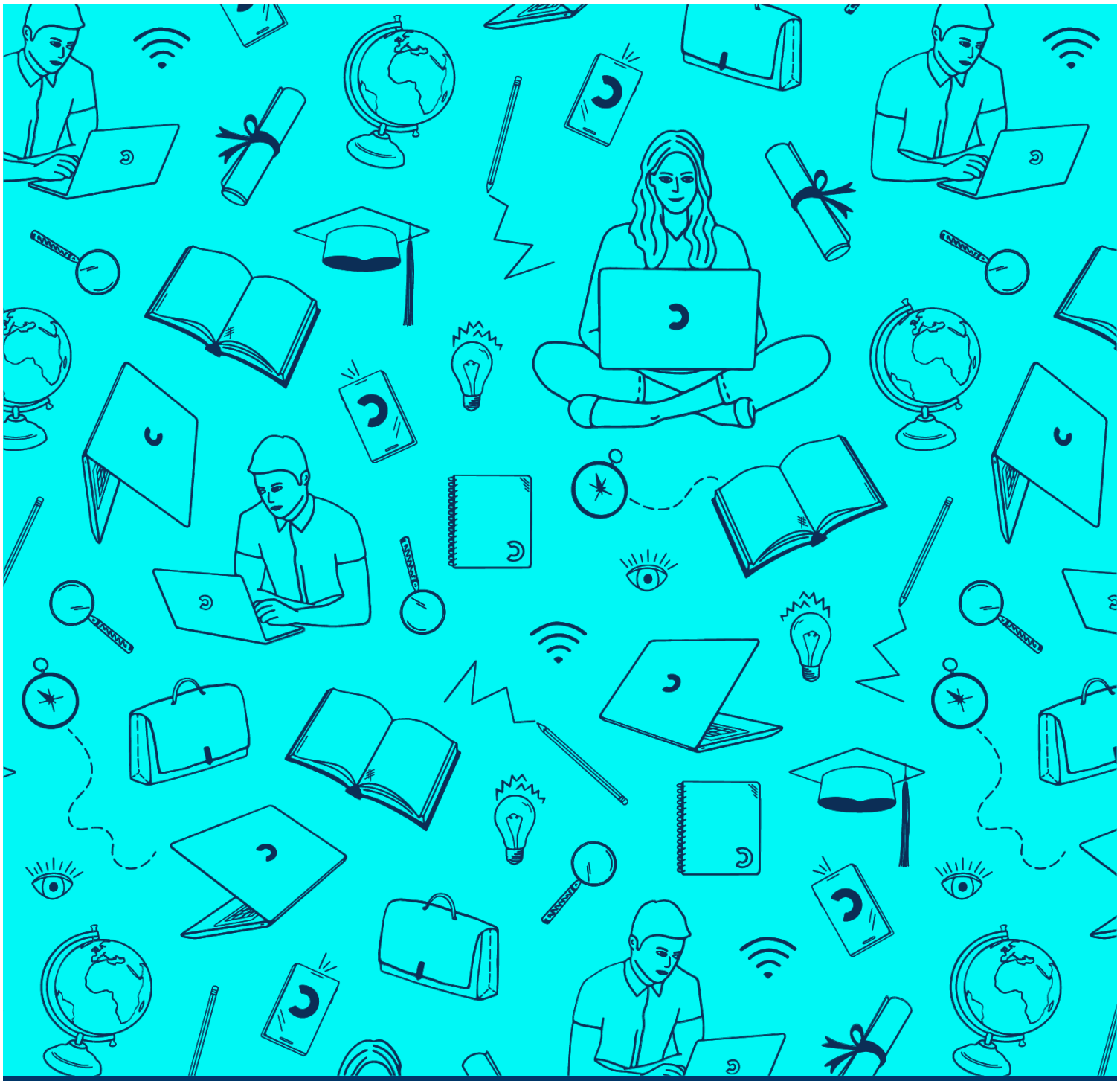
La résilience concerne tout le monde : c'est la capacité à faire face aux changements et à continuer à se développer, quelles que soient les circonstances extérieures. Si vous voulez concrètement améliorer votre résilience, rejoignez ce cours !



Élaborez votre stratégie de recherche d'emploi

Facile 8 heures

Dans ce cours, vous apprendrez à rédiger un CV percutant, à soigner votre présence sur les réseaux sociaux comme LinkedIn et à chercher des offres. Prêt pour l'aventure ?



alternance

OpenClassrooms, 1ère école en ligne à proposer des formations diplômantes

L'alternance en ligne permet à l'entreprise et à l'étudiant de trouver le **meilleur rythme** adapté à leurs besoins respectifs.

Côté étudiant :

une formation diplômante et 100% financée

L'alternance est une modalité de formation qui mêle acquisition des connaissances (en ligne) et des compétences (en entreprise).

Comment se déroule un parcours en alternance OpenClassrooms ?

- Après avoir choisi le parcours de formation qui lui convient, **l'étudiant bénéficie d'un accompagnement gratuit de 2 mois pour trouver son entreprise**.
- La formation peut se réaliser en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Rendez-vous à la page suivante pour savoir lequel choisir !

Est ce que la formation en alternance a un coût pour l'étudiant ?

- La formation en alternance est gratuite ! Une rémunération est également prévue : jusqu'à 100% du SMIC en fonction de votre âge et de votre année de formation.
- Pour se lancer, une seule adresse : **openclassrooms.com/fr/apprenticeship**

Côté entreprise :

l'accès à des profils qualifiés toute l'année, en toute simplicité !

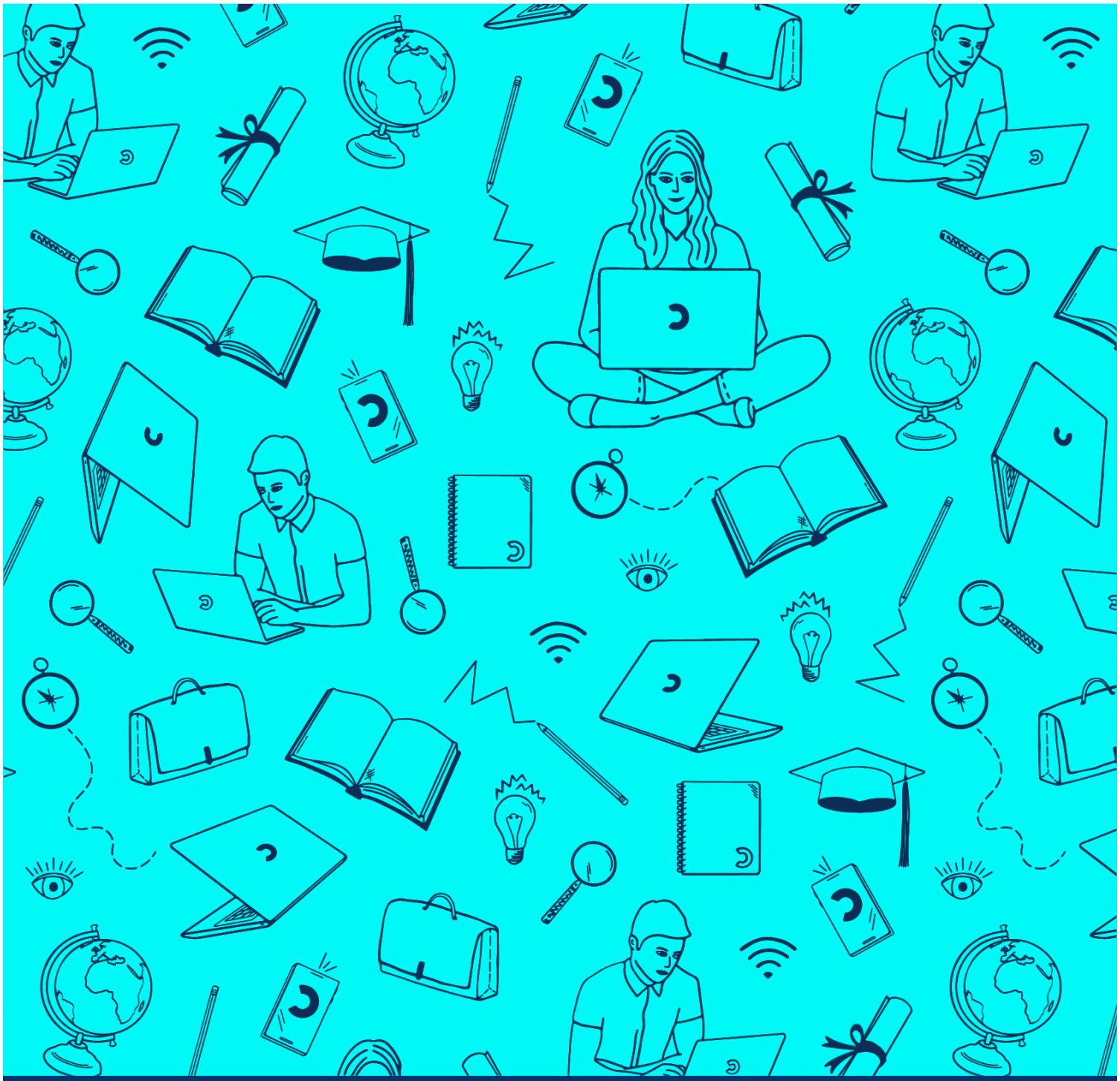
OpenClassrooms est la 1ère école en ligne à proposer des **formations en alternance, aux titres reconnus par l'État** de niveau Bac+2 à Bac+5, sur des **métiers en tension, très recherchés par les recruteurs**. Les formations en alternance **peuvent être financées, soit par la taxe d'apprentissage, soit par les OPCO (Opérateurs de Compétences)**.

Comment lancer des parcours d'alternance au sein de l'entreprise ?

- Pour chercher des profils à recruter en alternance ou lancer le recrutement d'un étudiant déjà identifié, n'hésitez pas à contacter : job.placement@openclassrooms.com
- Les équipes d'OpenClassrooms vous accompagnent à chaque étape d'une démarche d'alternance, du dossier de financement au suivi de vos alternants.

Quand peut-on lancer une démarche d'alternance au sein de l'entreprise ?

- À tout moment : le contrat peut démarrer tout au long de l'année, il n'y a pas de date de rentrée imposée.



Pourquoi l'alternance en ligne ?

Les avantages de l’alternance OpenClassrooms sont nombreux : **date de début flexible, formations créées par des experts métiers, accompagnement personnalisé, formation financée...**

1. Une formation gratuite pour l'étudiant et financée pour l'entreprise

- La formation est gratuite.
- Dans le cadre d'un **contrat de professionnalisation, elle est 100% financée** par votre OPCO.
- Dans le cadre d'un **contrat d'apprentissage**, elle est financée par la taxe d'apprentissage que paient les entreprises privées.

2. Une solution flexible, adaptée aux besoins de l'étudiant et de l'entreprise

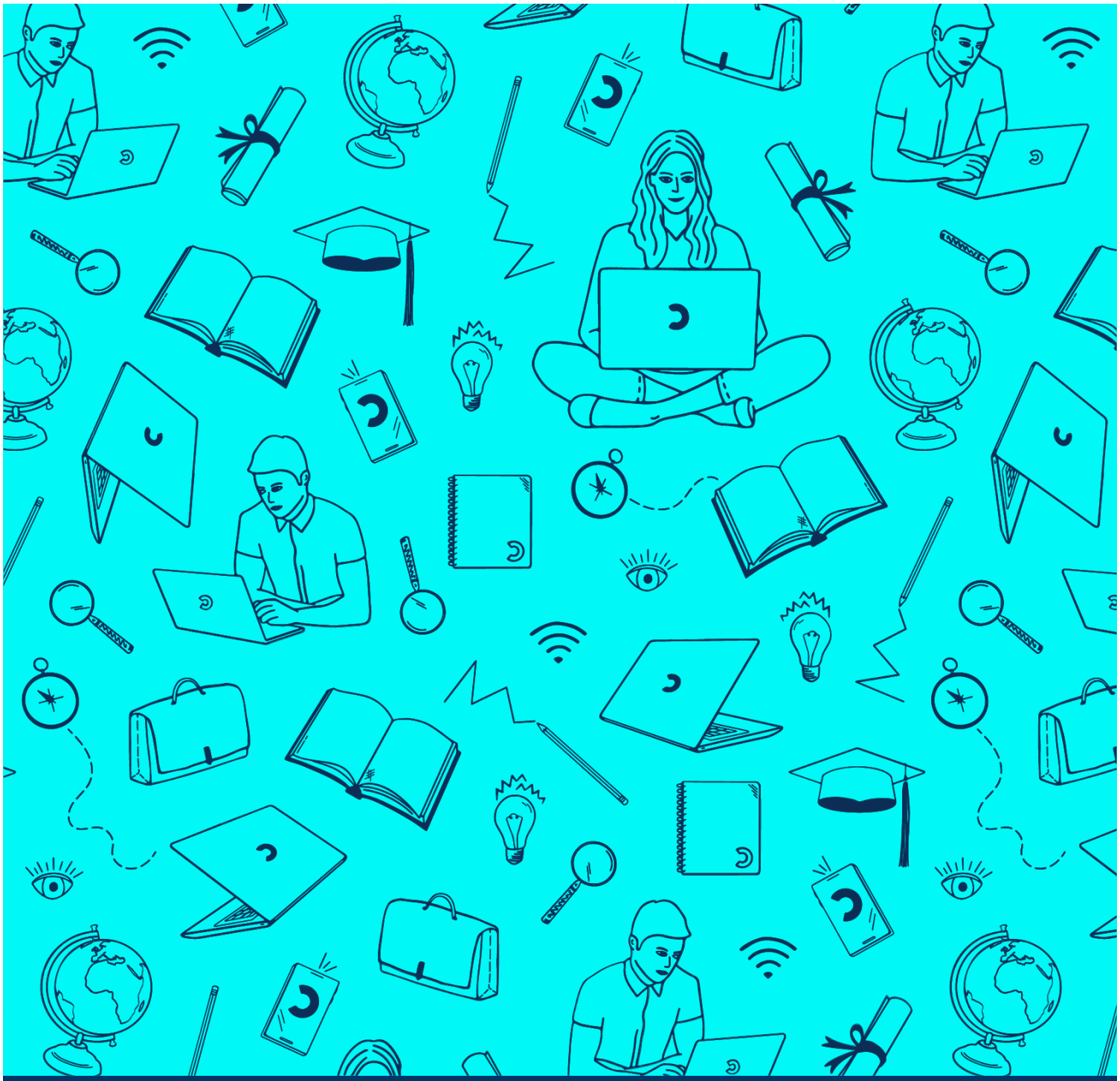
- Le contrat peut démarrer **à tout moment de l'année**.
- Il est possible de faire soit un contrat de professionnalisation, soit un contrat d'apprentissage.
- Le(s) **jour(s)** dédié(s) à la **formation** est (sont) **flexible(s)** en fonction de l'organisation de l'étudiant et de l'entreprise.

3. Une formation de qualité, conçue pour une application directe au sein de l'entreprise.

- Les formations OpenClassrooms sont **professionnalisantes**. Elles sont conçues par et pour l'entreprise, sur des métiers recherchés.
- Les formations OpenClassrooms sont de qualité, avec des **diplômes inscrits au RNCP** (Répertoire National des Certifications Professionnelles) et dont les niveaux sont reconnus par l'État.
- Une plateforme collaborative favorise les échanges entre apprentis et aide à la recherche d'emploi.
- Des espaces de coworking sont proposés dans toute la France.

4. Un accompagnement dédié à chaque étape, pour l'étudiant comme pour l'entreprise

- Des **profils d'étudiants disponibles et pré-sélectionnés par nos experts pour répondre à vos besoins en recrutement sur toute la France**.
- Un accompagnement par nos conseillers pédagogiques **à chaque étape de l'alternance**.
- Un point de suivi hebdomadaire par un **mentor individuel** pour **motiver l'étudiant et l'accompagner** pendant toute sa formation.



Tout savoir sur les contrats d'alternance

Une question ? Un projet ?

Contacter : **job.placement@openclassrooms.com**

Contrat de professionnalisation

1 jour en formation / 4 jours en entreprise.

- L'entreprise embauche l'étudiant en CDD sur 12 ou 24 mois (selon le parcours de formation).
- La formation est financée par un OPCO. OpenClassrooms est référencé dans les principaux OPCO grâce à ses titres certifiés et sa certification Datadock.
- L'entreprise fait la démarche de demande de prise en charge auprès de son OPCO. Nos équipes sont présentes à chaque étape pour l'accompagner.
- L'étudiant est rémunéré **sur une base qui va de 65% à 100% du SMIC** (pour un étudiant de plus de 26 ans).
- Si l'étudiant a plus de 26 ans et est demandeur d'emploi, Pôle Emploi octroie une aide à l'emploi à l'entreprise.

Contrat d'apprentissage

2 jours en formation / 3 jours en entreprise.

- L'étudiant est embauché sur 12 ou 24 mois selon sa formation.
- Le contrat d'apprentissage concerne les personnes de 16 à 29 ans révolus (sans limite d'âge pour les publics RQTH, mais aussi les créateurs d'entreprise, les sportifs de haut niveau et l'encadrement de haut niveau).
- Le contrat d'apprentissage peut être signé par les employeurs dans le secteur public et les entreprises privées.
- La formation est **100% financée grâce à la taxe d'apprentissage** pour les entreprises du secteur privé. Pour le secteur public, une convention financière est établie entre OpenClassrooms et l'employeur.
- Une rémunération de l'apprenti est prévue : jusqu'à 100% du SMIC en fonction de son âge et de l'année de sa formation.
- Notre CFA vous accompagne dans toutes les démarches administratives concernant la mise en place de contrat d'apprentissage.