

Masterclass – Juin 2025

Découvrir le métier de technicien informatique et helpdesk



arinfo
École des métiers
du numérique

GRUPE
I-MAGINER

SOMMAIRE

1.

Introduction

- Règles de participation

2.

Qui sommes-nous ?

3.

Devenir technicien informatique

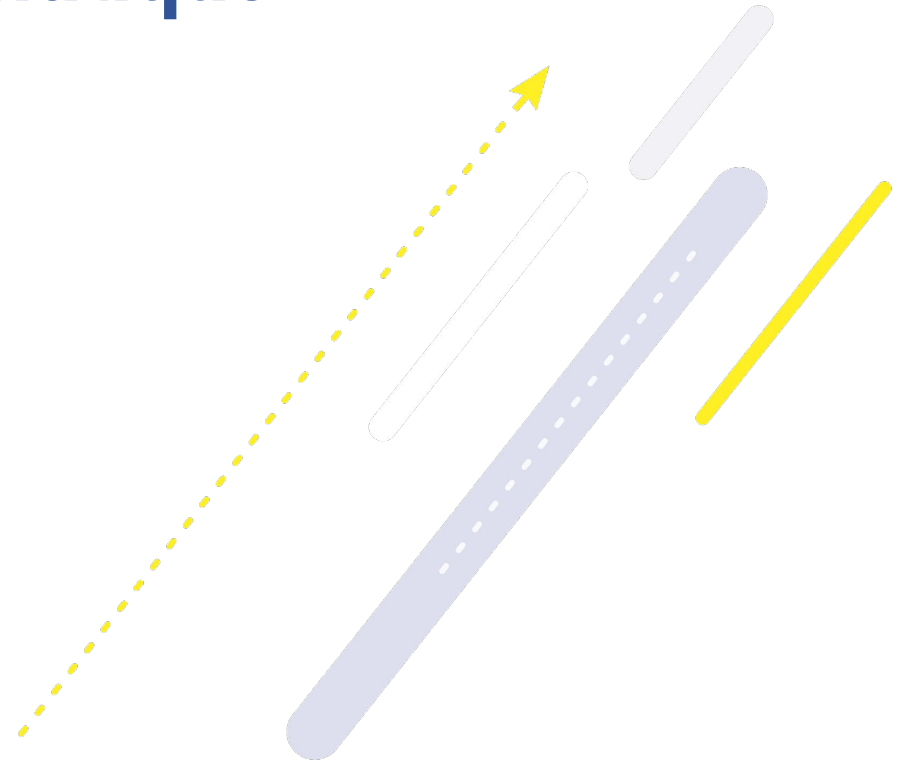
- Présentation du métier
- Les appétences & les prérequis
- La formation & les débouchés

4.

Temps d'échange

5.

Conclusion



1.

Introduction

Quelques règles pour le bon déroulement de cette masterclass



Pour garantir une expérience fluide et agréable pour toutes et tous, merci de bien vouloir respecter les règles suivantes :

- **Indiquez votre prénom et nom dans votre identifiant google meet** afin que nous puissions vous identifier facilement.
- **Coupez votre micro pendant l'intervention** pour éviter les bruits parasites.
- **Activez votre caméra si vous le souhaitez** , cela favorise une ambiance plus conviviale, mais ce n'est pas obligatoire.
- **Utilisez le chat pour poser vos questions** tout au long de la présentation.
- **Un temps d'échange est prévu en fin de session** : vous pourrez alors activer votre micro pour poser vos questions en direct ou réagir à la présentation.

2.

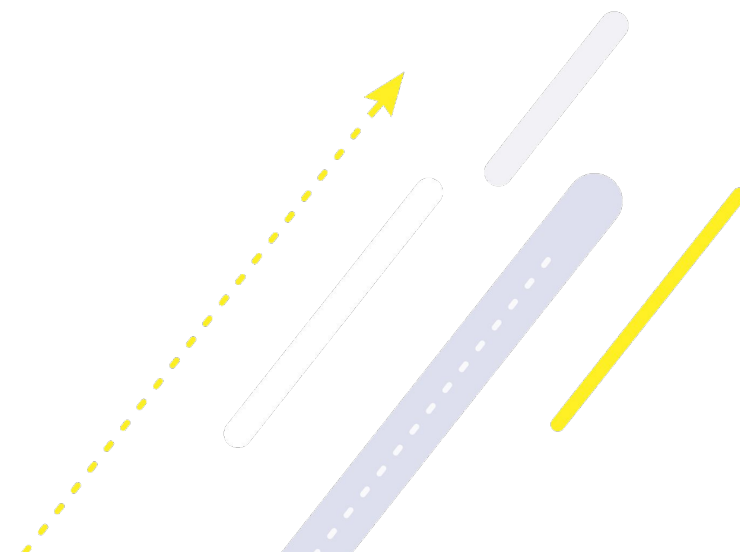
Qui sommes-nous ?

Un réseau de centres de formation & CFA



Spécialisé depuis plus de 30 ans dans les métiers et outils du numérique, Arinfo accompagne les apprenants vers des compétences concrètes et des diplômes reconnus.

- 📌 **Présent dans 4 régions** , Arinfo propose des modalités accessibles :
 - **Téléprésentiel** : suivez votre formation dans un centre Arinfo ou depuis chez vous
 - Formations **inter/intra entreprise sur mesure**
 - Une **mise à disposition de matériel et licences logiciels** adaptées à votre parcours
 - Des **effectifs de formation mesurés**
 - Une **pédagogie active** basée sur la pratique
 - Des **formateurs experts** dans leurs domaines d'intervention
 - Un **accompagnement personnalisé**



Une offre adaptée à tous les profils



Fort de son expérience, Arinfo met un point d'honneur sur **l'accompagnement de tout un chacun dans son projet professionnel** en mettant en place :

- Des **formations accessibles sans niveau d'étude** spécifique
- Des parcours en **alternance** (12 mois) ou en temps **continu** (6 mois)
- Des formations référencées sur **Parcoursup**
- Des formations **certifiantes courtes sur les outils** du numérique (AutoCAD, Revit, WordPress, Excel, l'IA etc.)
- Des formations **sur des métiers d'actualité** en corrélation avec le territoire
- Des **établissements handi-accueillant**



3.

Devenir technicien informatique

Présentation du métier



Un technicien informatique installe, configure, met en service, maintien et dépanne les équipements informatiques (postes, périphériques, logiciels) ainsi que les connexions réseau (locales ou distantes). Il assiste les utilisateurs au quotidien, intervient sur site ou à distance, et contribue à la sécurité et à la qualité du service informatique dans l'entreprise.

Ce professionnel intervient sur plusieurs missions :

- Installation
- Configuration
- Maintenance
- Support utilisateur
- Gestion de parc
- Sécurisation



Présentation du métier



Les outils du technicien d'assistance informatique

Pour diagnostiquer et résoudre les incidents informatiques, le technicien utilise des outils essentiels : systèmes d'exploitation (Windows 11, Linux, macOS), assistance à distance (TeamViewer) et gestion de parc (GLPI). Leur maîtrise est indispensable pour assurer un support rapide et efficace.

Outils de gestion de ticket (ITSM)

- GLPI
- ServiceNow
- Zendesk

Inventaire et gestion

- OCS Inventory
- Lansweeper
- GLPI + OCS couplés

Outils de prise en main à distance

- TeamViewer
- AnyDesk
- RustDesk

Système d'exploitation

- Windows
- Linux
- Mac

Outils de diagnostic

- CND/powershell
- Wireshark
- Iperf
- Utilitaires Windows

Outils de documentation et base de connaissances

- Confluence
- Notion
- GLPI



Les appétences & les prérequis



Avant de se lancer dans le métier de technicien informatique, il est important d'identifier les qualités personnelles et les bases nécessaires pour réussir dans cette voie.

Ce métier allie compétences **techniques** , **logique** et **précision** . Il demande autant de **sens du service** , de **méthode** et d'**adaptabilité** que de **rigueur dans l'exécution** .

Appétences :

- Curiosité pour l'informatique
- Esprit logique
- Sens du service
- Patience & rigueur

Prérequis :

- Utilisation basique d'un ordinateur
- Compréhension de consignes
- Notions en bureautique et navigation
- Motivation à apprendre

La formation



Formation technicien d'assistance informatique

Niveau de sortie : BAC – Titre professionnel reconnu par l'État

Compétences développées :

- Préparer et configurer un poste de travail (système, périphériques, logiciels).
- Intervenir sur les équipements numériques (diagnostic, maintenance, dépannage).
- Installer et sécuriser un réseau local (filaire, Wi-Fi, VLAN, pare-feu).
- Assister les utilisateurs sur les outils informatiques (logiciels, bureautique, accès).
- Mettre en œuvre une solution de messagerie, de sauvegarde et de partage.
- Utiliser des outils de ticketing et de gestion de parc (GLPI, Inventaire automatisé).
- Appliquer les bonnes pratiques de cybersécurité et de protection des données.
- Documenter ses interventions (fiches de procédures, comptes-rendus techniques).
- Communiquer efficacement avec les utilisateurs et les équipes techniques.
- S'adapter à des environnements variés : Windows, Linux, cloud, mobilité, virtualisation.

Cette formation vise à former des professionnels capables d'**installer, configurer, sécuriser, dépanner et maintenir les équipements informatiques et réseaux**, tout en assurant un **support aux utilisateurs** .



Les débouchés



Technicien support / helpdesk

Intervient pour assister les utilisateurs en cas de problème logiciel, matériel ou réseau, à distance ou sur site.

Compétences requises :

- Bonne maîtrise des systèmes d'exploitation
- Utilisation des outils de ticketing
- Capacité d'analyse et sens du relationnel

Administrateur systèmes et réseaux

Assure l'installation, la configuration et la maintenance des serveurs et de l'infrastructure réseau d'une entreprise.

Missions principales :

- Mises à jour et sauvegardes
- Supervision du réseau
- Diagnostic et résolution des incidents

Technicien déploiement / intégrateur TIC

Prépare et déploie des postes de travail en série avec une configuration standardisée.

Il intervient également pour répondre aux demandes liées à des dysfonctionnements logiciels, matériels ou réseaux.

Les débouchés :

- Technicien Support/helpdesk
- Technicien de proximité
- Administration système/réseau (Junior)
- Technicien déploiement/Intégration
- Technicien de maintenance Informatique



4.

Temps d'échange

Vos questions, vos remarques, vos besoins...



Ce moment est le vôtre !

**N'hésitez pas à prendre la parole
ou à utiliser le chat pour
intervenir.**

Nous sommes à votre écoute.

Pensez à activer votre micro si vous
souhaitez parler.



5.

Conclusion

Merci pour votre attention et votre participation !

Nous espérons que cette masterclass vous a permis d'y voir plus clair sur les usages du numérique et **les opportunités professionnelles qu'offre ce secteur en constante évolution.**

Si vous souhaitez aller plus loin, découvrir nos formations certifiantes ou diplômantes, ou **être accompagné dans votre projet d'orientation ou de reconversion**, nos équipes sont là pour vous conseiller.

Contactez-nous pour échanger sur vos besoins, recevoir un programme personnalisé ou planifier un rendez-vous d'information.

À très bientôt pour donner vie à vos projets dans le numérique !



À vous de jouer !



arinfo
École des métiers
du numérique

GRUPE
I-MAGINER