Technicien Support en Numérique

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Cursus diplômant

Domaine : Ecole supérieure d'informatique

Filière : Alternance

Rubrique : Niveau 4 (Bac)

Éligible au CPF : Non

Action collective : Non

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

Le cursus de Technicien support en numérique a pour objectif de vous permettre d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour assurer le support des utilisateurs en assurant l'installation et le support technique d'équipement numérique, ainsi que la mise en fonction de logiciels.

- **BLOC 1** - Assurer l'assistance auprès des utilisateurs des équipements numériques et logiciels associés
- **BLOC 2** - Déploiement de matériels numériques et logiciels associés
- **BLOC 3** - Exploitation d'équipements numériques et logiciels associés

Public visé

Demandeurs d'emploi / Étudiants / Salariés souhaitant développer leurs compétences dans le domaine du support technique auprès des utilisateurs

Pré-requis

Les candidats doivent être titulaires a minima d'un diplôme de niveau 3 (ou avoir un niveau 4 même non validé) ou dans le cas contraire justifier a minima d'un an d'expérience en informatique, dans la maintenance ou la relation client.

PROGRAMME

Déploiement de matériels numériques et logiciels associés

- Installer et interconnecter les postes informatiques, les périphériques réseaux et les terminaux mobiles.
- Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise.
- Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.
- Assurer le suivi de déploiements en respectant les méthodes de travail et les processus du client.

Exploiter des équipements numériques et les logiciels associés .

- Assurer l'échange ou la remise en état d'équipement numérique
- renseigner les documents d'intervention.
- Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde et restauration en respectant la politique de sauvegardes de l'entreprise.
- Identifier les données utilisateurs à sauvegarder et à restaurer lors des interventions.

Assurer l'assistance auprès des utilisateurs des équipements numériques et logiciels associés

- Détecter, diagnostiquer et résoudre des problèmes
- Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.
- Savoir utiliser des outils de gestion de parc (tickets d'incident).

Code de formation : TSEN

€ Tarifs

Tarif & financement :

- Contrat d'apprentissage/ de professionnalisation : Prise en charge de la formation par l'OPCO et l'entreprise d'accueil
- CPF / CPF de transition / VAE / POE ... : nous contacter.

Campus Arcueil : admission@aston-ecole.com
Campus Lille : admission-lille@aston-ecole.com

Plus d'informations

Lieux & Horaires

Durée : 420 heures

Rythme : 12 mois(3 semaines en entreprise et 1 semaine en centre de formation)

Délai d'accès :
Rentrée entre septembre et novembre. Candidature possible jusqu'à 8 jours avant le début de la formation. Réponse d'admission sous 48h après dossier complet et entretien.
L'intégration à la session visée est conditionnée par la signature du contrat.

informations :
Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Des aménagements (pédagogiques, techniques ou organisationnels) peuvent être mis en place. Pour toute question, contactez notre Référent Handicap à l'adresse s.duhayon@aston-ecole.com ou consultez notre politique d'accessibilité.

Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

Informations non contractuelles - PDF généré le 2/11/2026

- Comprendre l'anglais technique.
- Pouvoir communiquer en anglais.

Exploitation d'équipements numériques et logiciels associés

- Savoir vérifier la livraison selon la commande du client.
- Savoir s'adapter à des technologies et matériels nouveaux.
- Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.
- Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.
- Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle.

MODALITÉS

Modalités

En cours de formation : Evaluation en continu des compétences acquises & Evaluation dans le contexte professionnel par l'entreprise.

Évaluation finale : Les compétences acquises par le candidat seront présentées dans un dossier de validation d'un minimum de 60 pages, constitué d'un portefeuille de preuves précisant le contexte et les circonstances d'acquisition sur le terrain de l'entreprise , en phase avec le référentiel de certification.
Un entretien devant un jury de professionnels de 20 minutes (un tiers temps supplémentaire pour les candidats relevant d'un handicap) suivi d'un questionnement de 10 minutes, permettra d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel par blocs de compétences.

Quel que soit le mode d'acquisition des compétences, les blocs de compétences sont autonomes et peuvent de ce fait être validés séparément. Pour autant l'acquisition de l'ensemble des blocs de compétences est obligatoire pour valider la certification.

Méthode

Cours magistraux, études de cas, travaux dirigés, simulations, jeux de rôles, supports numériques…

La démarche pédagogique suivie est la combinaison des démarches inductive et déductive. Ceci avec l'utilisation des méthodes expositive et active. L'alternance des démarches et des méthodes permet de rendre l'alternant / l'étudiant acteur de sa formation. Le formateur est un facilitateur de l'apprentissage.

CERTIFICATIONS

Titre RNCP N° RNCP41110 _ Technicien support en numérique
Certificateur : INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS)
Code NSF : 326r

Date d'enregistrement : 18-07-2025
Date d'échéance d'enregistrement : 18-07-2028

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences de la certification professionnelle.
La certification est obtenue par la validation de l'intégralité des blocs de compétences.

POUR ALLER PLUS LOIN

Les débouchés

Les poursuites d'études
Au sein d'Aston : Titre niveau 5 _ Technicien systèmes réseaux et sécurité ou BTS CIEL Cybersécurité, Informatique, Electronique (option A)

Informations non contractuelles - PDF généré le 2/11/2026

Information sur les niveaux et les correspondances

Les métiers

- Technicien de proximité en informatique
- Technicien de maintenance informatique
- Technicien de help desk en informatique
- Technicien réseaux
- Technicien support IT
- Technicien support client

Informations non contractuelles - PDF généré le 2/11/2026