

FORMATION GRATUITE POUR FEMMES
EN COURS DU JOUR

TECHNICIENNE SUPPORT PC & RÉSEAU

www.interface3.be
L'informatique au féminin

© Emmanuel Crooy - n° 0462440966



Babette De Leener, Support ICT, Service Public Fédéral Justice, a suivi la formation Helpdesk chez Interface3

UN TREMLIN POUR ÉVOLUER!

Toute entreprise nécessite de personnes compétentes pour résoudre les problèmes informatiques au quotidien : les techniciens support PC et réseau. Si vous avez le sens du contact et que vous avez envie d'un job où l'on apprend tous les jours, alors ce métier est fait pour vous!

FOCUS SUR LE MÉTIER

En tant que technicienne support PC et réseau, vous aidez les utilisateurs de PC, vous répondez à leurs questions, vous assurez la résolution de leurs problèmes ou les dirigez vers le service le plus approprié.

Le métier de technicienne support PC et réseau est le résultat de deux profils professionnels complémentaires. La helpdesk téléphonique qui aide les utilisateurs à résoudre leurs problèmes par téléphone et la

technicienne PC et réseau qui installe et configure logiciels et périphériques, détecte et résout les pannes chez l'utilisateur.

On parle également de support IT de 1re et 2e ligne, en référence aux étapes de résolution d'une panne informatique.

Cette profession est souvent un tremplin pour évoluer dans le domaine informatique : un secteur très porteur en termes d'emploi!

INFOS PRATIQUES

CONDITIONS:

Être demandeuse d'emploi, ne pas avoir obtenu le CESS, avoir des bases en néerlandais ou en anglais.

INFOS:

- Début : 22 février 2021
- Durée : 11 mois
- De 6 à 8 semaines de stage en entreprise

SÉANCES D'INFOS

**4/1, 11/1, 18/1,
25/1, 1/2, 8/2 2021
à 9h30**

LES DÉBOUCHÉS

Cette fonction se retrouve dans toutes les entreprises, les administrations et les organisations disposant d'un parc informatique. Par ailleurs, de nombreux techniciens support PC et réseau travaillent dans des sociétés spécialisées en charge de la gestion informatique de sociétés « clientes ».

Quel que soit le type d'entreprise, il s'agit d'un travail d'équipe : l'aisance relationnelle, une bonne compréhension des problèmes et la connaissance des compétences des collègues pour bien réorienter les utilisateurs, sont les facteurs de succès d'un service support IT.

QUALITÉS REQUISES

- **Esprit pédagogique** : les utilisateurs de PC ne sont pas des experts informatiques : savoir s'exprimer en s'adaptant à leur langage, en évitant le jargon trop technique, est un atout important.
- **Curiosité** : l'informatique est en perpétuelle évolution : se renseigner sur les nouveaux logiciels et les nouveaux produits est essentiel à la fonction.
- **Goût pour le challenge** : avoir le goût pour la résolution des problèmes techniques est important. Trouver des solutions pour satisfaire les utilisateurs demande endurance, rigueur et un brin de créativité !

Interface3 travaille pour offrir un meilleur avenir professionnel aux femmes.


Le centre organise **11 formations qualifiantes**, visitez notre site pour les découvrir.

Bâtiment Laurentide
rue Gaucheret 88-90
B-1030 Bruxelles

T +32 (0) 2 219 15 10

www.interface3.be
informations@interface3.be

 interface3

 company/interface3

PROGRAMME 2021-2022

- **HARDWARE**
Les composants du PC n'auront plus de secrets pour vous !
- **SOFTWARE**
Installation et paramétrage des systèmes d'exploitation, des logiciels de bureau-tique et utilitaires.
- **TROUBLESHOOTING**
Technique et logique d'identification et de résolution des pannes software, hardware et réseau.
- **BASES EN RÉSEAUX**
Types (LAN, WAN) protocole (TCP, IP) et supports physiques.
- **HELPDESK ET TÉLÉPHONE**
Techniques de gestion d'un service helpdesk, développement des compétences en communication au téléphone.
- **COURS ITIL V3**
Très demandée par les employeurs, ITIL est un référentiel méthodologique qui se base sur les bonnes pratiques d'organisation et de gestion d'un service informatique.
- **BUREAUTIQUE**
Microsoft Word, Excel, PowerPoint, et Outlook.
- **LANGUES**
Plus de 200 heures de cours d'anglais et de néerlandais et de nombreux exercices pratiques adaptés au métier.
- **SANS OUBLIER**
Ateliers pratiques et projet de fin de formation. Développement professionnel et jobcoaching.
- **CERTIFICATIONS**
Des épreuves menant à la certification métier Technicienne support PC & réseau (CeCAF) sont organisées tout au long de la formation.