



Centre de Formations d'Apprentis d'Orange Parcours Service Clients

Orange et l'IPI proposent un parcours d'apprentissage de deux ans en alternance entre formation et montée en compétence au sein des entités de service clients entreprises et opérateurs du Groupe

A propos du métier

Les Techniciens et Techniciennes Service Client d'Orange sont au cœur de la transformation numérique de nos clients entreprises et opérateurs. Sur ce poste, vous avez un rôle clé dans la relation de confiance que nous établissons avec eux :

- Vous contribuez à la mise en service d'offres, de la mobilisation des ressources à la configuration des services et la validation du bon fonctionnement final côté client
- Vous prenez en charge la résolution d'éventuels dysfonctionnements techniques
- Vous informez le client et les acteurs internes et externes impliqués dans vos actions
- Vous pouvez jouer un rôle de conseil à l'utilisation
- Vous contribuez à l'expérience client en assurant une relation client de qualité (téléphone, mail, sms, etc.)

A propos du diplôme

- Certification professionnelle Technicien/Technicienne Systèmes Réseaux et Sécurité délivrée par l'ADIP-IPI (Association pour le Développement et l'Insertion Professionnelle - Institut Poly-Informatique)
- Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) au Niveau 5 (équivalent Bac+2), code NSF 326, par arrêté du 07/07/2017, publié au J.O du 19/07/2017, code CPF 247875 - Fiche RNCP 28668

Accès à la formation

Calendrier et processus d'admission

- Réception des candidatures du 7 avril au 30 juin 2021 sur Orange.jobs (Rubrique Etudiants/CFA Orange)
- Processus d'admission : dossier de candidature/entretien téléphonique/tests/entretien individuel en visioconférence
- Démarrage du contrat d'apprentissage et de la formation en 2^{ème} quinzaine de septembre 2021, fin en 2023
- Prérequis : bac ou plus (connaissances en informatique et réseaux appréciées)
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le Groupe Orange apporte une attention particulière à l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Si vous êtes concerné.e, le CFA Orange dispose d'une référente handicap qui sera en mesure de vous accompagner afin de faciliter votre intégration et votre suivi pédagogique, contact par mail : referent-handicap.cfa@orange.com

Dispositif

- Contrat d'apprentissage de 24 mois
- Environ 150 jours de formation sur 24 mois
- Rythme : une période de formation initiale de deux mois environ en continu pour acquérir les fondamentaux de la relation client et des réseaux informatiques et télécommunications, puis deux semaines de formation/deux semaines en entreprise durant six mois environ, puis une semaine en formation/trois semaines en entreprise

Coût

- Aucun frais d'inscription à la charge du bénéficiaire
- L'entreprise adhère à un Opérateur de Compétences qui finance la totalité du coût de la formation¹
- Dans le cadre du contrat d'apprentissage, la formation est donc gratuite et l'apprenti.e est rémunéré.e

Lieu de travail et de formation (hors contexte Covid-19)

- Localisations de travail selon postes : Bagnolet, Blagnac, Colomiers, Limoges, Lyon, Nantes, Paris, Toulouse, etc.
- Certains postes sont orientés sur l'International avec une pratique partielle en anglais
- Formations en proximité du site de travail avec accompagnement individualisé (site IPI, partenaire ou Orange)
- Périodes ponctuelles de regroupement en présentiel sur Paris
- Dans le contexte Covid-19, travail et formation peuvent être effectués à distance (sous réserve de connexion haut débit et d'environnement adapté)



Centre de Formations d'Apprentis d'Orange Parcours Service Clients

Objectif de la formation

La formation prépare à l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier, selon les attendus du référentiel de la certification « Technicien/Technicienne Systèmes Réseaux et Sécurité », avec un approfondissement dans le domaine des réseaux & télécoms et de la relation client.

Compétences visées

La certification se décline au travers de 5 blocs de compétences décrits ci-dessous :

- BC01** - Déployer les matériels, les systèmes et les logiciels
- BC02** - Sécuriser, entretenir un parc informatique hétérogène
- BC03** - Administrer des serveurs hétérogènes et un réseau multi-sites
- BC04** - Assurer la relation avec les utilisateurs/trices
- BC05** - Garantir un suivi administratif

+ **Spécialisation Architecture de réseaux de télécommunications**

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences de la certification professionnelle

Débouchés

Au terme de leur parcours de formation les apprenant.e.s pourront exercer l'un des métiers suivants :

- Technicien/Technicienne systèmes réseaux
- Technicien/Technicienne réseaux télécoms
- Technicien/Technicienne informatique et réseaux
- Technicien/Technicienne support

Modalités pédagogiques, évaluation et conditions de délivrance du titre

- Encadrement des formations par des professionnels
- Accompagnement sur le poste par un collaborateur ou une collaboratrice d'Orange
- Formation à distance (téléprésentiel, blended learning, périodes de regroupement en présentiel)
- Ressources pédagogiques en ligne
- Apports théoriques et études de cas d'entreprises, classe inversée
- Mises en situation professionnelle
- Evaluation en continu des compétences acquises
- Evaluation dans le contexte professionnel par l'entreprise
- Evaluation finale : présentation d'un dossier de validation et entretien oral devant un jury constitué de professionnels du métier
- Une formation majoritairement sur poste de travail pour apprendre par la mise en pratique afin d'acquérir des compétences opérationnelles
- Blended Learning : Formation à distance, e-learning, télé-présentiel, périodes de regroupement en présentiel, ressources pédagogiques en ligne, avec notre partenaire pédagogique IPI / Groupe IGS
- Des moyens humains : un accompagnement individuel et personnalisé par un.e collaborateur.ice du Groupe Orange pour vous aider tout au long de votre parcours

Contact

- service.businessschool@orange.com



Centre de Formations d'Apprentis d'Orange Parcours Service Clients

Programme

Relation client

- Techniques de communication
- Ecoute active et diagnostic des dysfonctionnements
- Reformulation
- Conclure un dépannage par un feed-back
- Fidélisation du client
- Remontée d'information
- Gestion de situations délicates
- Qualité de la relation client
- Rédiger des procédures et veiller à leurs applications auprès des clients
- Participer à des actions d'information et d'assistance

Réseaux Télécoms

- Administrer des services de messagerie
- Administrer les services réseaux sous Unix
- Administrer les services réseaux sous Windows
- Les fondamentaux réseaux (Protocoles et concepts TCP/IP)
- Protocoles et concepts de routage
- Pratiquer avec méthode la maintenance des réseaux locaux, interconnexions de réseaux LAN/WAN
- Mettre en œuvre des Liaisons physiques et topologies de réseaux
- Concept et configuration de réseaux locaux
- Réseaux locaux virtuels, Protocoles VTP, Spanning Tree
- Téléphonie d'entreprise VoIP
- Réseaux Wifi
- Qualité de service réseaux, Qos

Sécurité

- Fondamentaux en cybersécurité
- Sécurité et sauvegarde des données
- Mise en place de solutions de pare-feu, configuration VPN/Antivirus
- Sécurité des réseaux – accès distant
- Sécurité physique des S.I

Déploiement matériel, systèmes, logiciel administration SI

- Architecture d'un poste client
- Installer, paramétrer, maintenir un poste de travail et des périphériques
- Les principes de la programmation en langage python
- Installer, paramétrer et administrer des serveurs Microsoft et Linux
- Installer, paramétrer et administrer des serveurs virtualisés (VmWare, Hyper V)
- Élaborer des Scripts d'administration (Shell, Power Shell)
- Savoir configurer les services web
- Serveur de messagerie

Anglais

- Maîtriser le vocabulaire et les pratiques professionnelles
- Relation client
- Rédiger des rapports, mails, écrits professionnels
- Se préparer à un niveau TOEIC (650 visé)