



PLAN DE FORMATION

FORMATION TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Titre professionnel : RNCP225 (TP Technicien d'assistance informatique)

Niveau de qualification : Niveau 4

Date de parution au JO : Arrêté du 22/07/2003 paru au JO du 01/08/2003 – Arrêté 06/04/2018 paru au JO du 19/04/2018

Code(s) ROME :

- I1401 – Maintenance informatique et bureautique

Code(s) NSF :

- 326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux



DURÉE

560 heures en centre
280 heures de période en entreprise



CERTIFICATION

Titre professionnel RNCP
Niveau 4 (ex niv. IV) – Bac
FICHE RNCP (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225/>)



MODALITÉS

50% en présentiel
50% en téléprésentiel



MÉTIERS

Technicien de maintenance informatique
Technicien support informatique
Technicien helpdesk
Technicien informatique

QU'ALLEZ-VOUS APPRENDRE PENDANT LA FORMATION DE TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE ?



Bertrand GIRAULT

Référent de la formation

Dans la formation technicien d'assistance informatique, vous apprendrez les méthodes et les outils vous permettant de gérer et de piloter la maintenance du matériel et des logiciels dans une entreprise ou une ESN (entreprise de services numériques). Vous apprendrez à poser un diagnostic efficace, à réaliser la maintenance (installation et configuration d'un poste client) dans les règles de l'art et aussi à documenter vos interventions pour travailler en équipe ou au sein d'un centre de support.

Vous découvrirez comment réaliser des formations efficaces auprès des utilisateurs pour, par exemple, les aider à comprendre le fonctionnement d'un nouveau logiciel. Vous apprendrez également comment participer de manière professionnelle aux achats et à l'installation de nouveaux équipements numériques.

LE PROGRAMME

Objectifs

- 👉 **Intervenir sur les éléments de l'infrastructure**
Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
- 👉 **Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc**

Pré-requis

La formation est ouverte à tous(tes), **sans condition de diplôme**.

Nous recherchons des personnes **motivées** avec une **pratique avancée des outils numériques** et une **pratique autodidacte de la maintenance de postes informatiques**. Cette pratique autodidacte sera évaluée lors du parcours de candidature.

Déroulé

Nos formations sont basées essentiellement **sur la pratique** et **l'accompagnement individuel** de l'équipe pédagogique ce qui permet d'adapter la courbe d'apprentissage aux capacités de chacun.e.

Atelier du Tech : 210 heures ()

Vous préparerez les outils, documents et méthodes de diagnostic
Vous apprendrez à assembler un poste de travail puis à installer différents systèmes d'exploitation (Windows, Linux et Mac Os) avec leurs logiciels.
Vous automatiserez les tâches répétitives grâce au scripting et veillerez à la sécurité des postes informatiques et des données.

Infrastructure et réseau : 140 heures ()

Vous verrez également comment fonctionne un réseau local, vous apprendrez à mettre en place des serveurs Windows et Linux ainsi que leurs rôles (Active directory, DHCP, DNS, WDS) et bien évidemment à les administrer.

Helpdesk : 105 heures ()

Vous apprendrez à installer et utiliser les outils d'un helpdesk selon les méthodes ITIL afin de gérer les demandes et incidents.
Vous mettrez en place la solution libre GLPI pour l'inventaire et le ticketing (file d'attente des demandes à traiter).

Mise en place d'un helpdesk : 70 heures ()

C'est la séquence finale de la formation. Vous allez mettre en oeuvre toutes vos compétences fraîchement acquises au sein d'un centre de support que vous allez créer en groupe de toute pièce. L'objectif est d'accueillir au sein de l'école de véritables clients avec de vrais besoins et de vous permettre d'être dans une simulation la plus réaliste de votre future activité professionnelle.

Préparation à la certification : 35 heures ()

Nous vous accompagnons jusqu'au passage devant le jury qui accorde les titres professionnels. C'est un diplôme équivalent à un Bac, donc il faut s'y préparer pour se présenter sereinement. Pas d'inquiétude, les formateurs seront aux petits soins pour que ce moment soit presque indolore.

LE PARCOURS DE CANDIDATURE

Prenons le temps de vous accompagner vers votre nouvelle vie professionnelle.

ETAPE 1

Webinaire d'infos

Chaque semaine, nous organisons un webinaire d'informations vous permettant d'avoir plus de détails et surtout de pouvoir poser vos questions.

ETAPE 2

Parcours Welcome

Quelques challenges à réaliser en autonomie à la maison pour se tester et nous permettre de vérifier si vous êtes fait.e pour cette formation.

ETAPE 3

Entretien

Dès la fin de votre parcours welcome, vous pouvez prendre un RDV en ligne pour faire connaissance plus finement et comprendre votre projet.

ETAPE 4

Semaine de testing

C'est la dernière étape de notre parcours de candidature. Nous vous invitons une semaine entière avec les autres candidats pour se tester en live.

En fonction de votre niveau technique, le temps de réalisation de ce parcours est variable selon les candidat.e.s. Mais en moyenne compter entre 10h et 15h de travail personnel.

SITUATION DE HANDICAP



Philippe Lemaire

Référent accessibilité du CEFIM

Vous avez une reconnaissance RQTH et vous vous demandez si nous pouvons vous accueillir ?

Nous accueillons régulièrement des étudiants avec différents handicaps sur nos formations. Pour les handicaps moteurs, nos locaux et nos équipements sont tout à fait adaptés aux normes en vigueur.

Pour les autres handicaps, l'accessibilité peut être adaptée.

L'inclusion de tous et toutes dans la formation est une valeur importante pour nous et nous prendrons toujours le temps de vous accueillir spécifiquement pour évaluer avec vous notre capacité à nous adapter à votre empêchement.

Vous pouvez dès maintenant **prendre un rendez-vous** avec notre référent accessibilité qui saura vous accueillir et être à votre écoute.

Ou vous pouvez lui passer un message directement : **referent-handicap@cefim.eu**

Et au-delà du premier rendez-vous, il sera la personne à votre écoute tout au long de la formation.

INFOS PRATIQUES

Titre professionnel

Le titre professionnel **Technicien d'Assistance Informatique** est découpé en trois grands blocs de compétences.

- **Bloc 1** (RNCP225BC01) : Mettre en service des équipements numériques
- **Bloc 2** (RNCP225BC02) : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- **Bloc 3** (RNCP225BC03) : Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Retrouvez tout le détail du titre professionnel et de la certification sur le site de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225/>
(<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225/>)

Validation par bloc de compétence

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel impose la structuration de chaque certification professionnelle en blocs de compétences. Cela doit permettre à chacun de progresser de manière plus progressive. En effet, en mobilisant son CPF, le salarié peut **suivre une formation pour valider un bloc de compétences**. La formation professionnelle est donc, par définition, plus courte et moins exigeante, que celle devant conduire à la reconnaissance d'une certification professionnelle.

En revanche, le même salarié pourra s'engager quelques mois, ou quelques années après, dans une nouvelle formation pour valider un second bloc de compétences. Une fois tous les **blocs de compétences de la certification professionnelle** visée obtenus, le salarié pourra alors prétendre à l'obtention de celle-ci.

A noter que si vous échouez à l'obtention du titre professionnel lors de la séquence d'examen final, les blocs de compétences acquis au cours de la formation restent acquis. Au CEFIM, pour les candidats qui échouent au titre professionnel, nous offrons l'opportunité de se présenter au jury d'une session suivante.

Suite de parcours

A l'issue de cette formation et après avoir validé le titre professionnel, de nombreux étudiants poursuivent vers la formation Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux (<https://www.cefim.eu/blog/formation/formation-technicien-superieur-systemes-et-reseaux-thomas-cherrier-vous-explique-tout/>)

Infos légales

Titre professionnel : RNCP225 (TP Technicien d'assistance informatique)

Niveau de qualification : Niveau 4

Date de parution au JO : Arrêté du 22/07/2003 paru au JO du 01/08/2003 – Arrêté 06/04/2018 paru au JO du 19/04/2018

Code(s) ROME :

- I1401 – Maintenance informatique et bureautique

Code(s) NSF :

- 326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Modalités pédagogiques

Cette formation est construite sur une alternance de séquences théoriques et de mises en pratique.

Chaque module de formation débute par une présentation :

- **Des objectifs à atteindre** : compétences à acquérir, connaissances associées
- **Des ressources, outils et méthodes disponibles sur la plateforme de formation** : Guide méthodologique , Support de cours, captation vidéos des cours en téléprésentiel, webographie, bibliographie, ressources web, ressources numériques.
- **Des travaux à réaliser** : mises en situation, travaux dirigés, travaux tutorés, projet individuels, projet collectifs...
- **Des supports de correction** :
 - Support de correction consultable après livraison (vidéo, papier, ...)
 - Correction en direct (présentiel ou visio-conférence en direct)
- **Des critères d'évaluation et seuil requis pour la validation des compétences** : grille d'évaluation, calendriers des livrables attendus, épreuve « sur table »

- **Des modalités de suivi du tuteur de formation** : rencontre individuelle, visio-conférences, Slack, messagerie, téléphone...
- **Personnes ressources** : Les apprenants disposent de trois tuteurs :
 - Le tuteur pédagogique pour les questions liées à l'apprentissage
 - Le tuteur technique pour des problèmes de fonctionnement du matériel ou de la plateforme Campus
 - Le tuteur administratif pour les questions liées aux difficultés administratives (émargement, rémunération...).

Pour assurer le meilleur déroulement possible de la formation, les tuteurs sont joignables par mail, par téléphone, visioconférence, chat...

La formation comprend une période en entreprise. C'est l'occasion de mettre en pratique les compétences acquises durant la formation. Une convention est signée entre le centre de formation, l'entreprise d'accueil et l'apprenant.

L'entreprise d'accueil désigne un tuteur qui l'accompagne durant cette période. Un livret pédagogique précise les objectifs de la formation et les résultats attendus par l'entreprise d'accueil. Le tuteur pédagogique s'appuie sur ce document lors des échanges avec le tuteur en entreprise (téléphone – visioconférence – rencontre).

Moyens pédagogiques

Les méthodes s'appuient sur des principes de pédagogie active, avec modulation des objectifs par stagiaires et par domaine. Elles alternent des séquences de formation en grand groupe et temps de formation par petits groupes à tâches différenciées, selon les prérequis et la progression de chacun. Les objectifs spécifiques sont travaillés de façon individualisée. Les activités mise en œuvre privilégieront les liens avec la pratique, tous les apports théoriques auront une application lors de mises en situations professionnelles.

L'ensemble des parcours de formation et des ressources associées sont disponibles sur notre plateforme LMS : <https://campus.cefim.eu>

Chaque étudiant dispose d'un espace personnel – accessible par un identifiant et un mot de passe.

Celui-ci comprend :

- **Un espace administratif** : Règlement intérieur / Charte informatique, CV des intervenants, Programme de stage, calendrier de la formation, feuilles d'émargement, REAC / RC
- Des modules de cours : description du cours, parcours de formation, exercices, cahier de notes, tableau de suivi de présence, documents, liens, forum utilisateurs....

Passerelles

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225>).



Page mise à jour le 11 avril 2023