



TECHNICIEN.NE ASSISTANCE INFORMATIQUE

Enregistré auprès de France Compétences sous le n°RNCP37681, jusqu'au 01/09/2025, paru au JO du 13/05/2023

Délivré par le Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion
Code NSF 326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux
Niveau 4 (Niveau Bac)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37681/>



DATE(S)

16 septembre 2024
au 14 mars 2025

LIEU

CCI DU CHER
Avenue d'Issoudun
1800 BOURGES

DURÉE

826h :
616h en centre de formation
210h de stage en entreprise

PUBLIC(S)

Entreprises
Salariés
Demandeurs d'emploi
Reconversion

OBJECTIFS

- » Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
- » Mettre en service des équipements numériques
- » Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

COMPÉTENCES VISÉES

- » Architecture et technologie des ordinateurs
- » Architecture, installation et configuration des systèmes d'exploitation
- » Identification et formalisation du besoin client
- » Proposition technique claire, chiffrée et argumentée
- » Respect des processus de gestion d'incidents et de problèmes
- » Maîtrise d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents

EMPLOIS VISÉS

- » Technicien assistant informatique / correspondant informatique
- » Technicien assistance Helpdesk / Technicien de maintenance 1er niveau
- » Technicien de déploiement / Technicien de service après-vente



TAUX*

Taux de satisfaction*	85,92%
Taux de certification	88%
Taux de rupture	20%
Taux d'insertion à 3 mois	0%
Taux d'insertion à 6 mois	0%
Taux de poursuite d'étude	63%

ACCESSIBILITE
HANDICAP

Etude des besoins spécifiques au cas par cas
Aide à la constitution des dossiers
Adaptations spécifiques

Contactez notre référente handicap pour plus
d'informations



Nathalie BONNARD
nathalie.bonnard@cher.cci.fr
02 48 67 55 55

TARIFS

Titre entier avec passage de titre
8€/h : 6 608€
CCP avec passage de titre : **15€/h**
Module seul : **20€/h**

Financement Région sous conditions
Éligible au CPF

CONTACTS

CCI FORMATION 18

Frédérique HARANG
Carole PONCEAU

cciformation18@cher.cci.fr
CCI du cher - Avenue d'Issoudun
CS 70237 - BOURGES CEDEX

cher.cci.fr

MODALITÉS D'ACCÈS

- » Présence à l'information collective
- » Entrée/sortie permanente (modularisation des parcours : ex d'intégration pour 1 CCP)
- » Bulletin d'inscription
- » Tests de sélection : anglais (10%), français (10%), mathématiques (10%), informatique (15%), culture générale (5%), test de personnalité
- » Entretien de motivation (50%)
- » La note globale permet de constituer les listes principale et d'attente

PRÉREQUIS

- » Conseillé : Avoir suivi la formation de préparation aux métiers du numérique
- » Expérience significative dans l'informatique - appétence pour le service client

PÉDAGOGIE & MOYENS

- » Matériel neuf
- » Intervenants professionnels et issus du secteur
- » Participative et directement opérationnelle
- » Réalisation de projets en groupe et en autonomie
- » Distanciel possible si conditions l'exigent
- » Groupe teams pour favoriser le partage de connaissances et favoriser l'entraide, dialogue facilité avec les intervenants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- » Contrôle continu
- » Passage de titre
 - ECF (examens en cours de formation)
 - Dossier professionnel
 - Questionnaire professionnel
 - Mises en situation professionnelle (en autonomie et devant jury)
 - Entretien technique
 - Entretien final

(Evaluation différente si CCP uniquement)



PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION*

*Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salariés formés.

N° Bloc	Les blocs	Nb d'heures
BLOC A - ASSISTER OU DEPANNER LES UTILISATEUR.RICE.S		
BA-1	Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc	35
BA-2	Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques	70
BA-3	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique	35
	Sous-total	140
BLOC B - METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS NUMERIQUES		
BB-1	Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur	63
BB-2	Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile	28
BB-3	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données	56
	Sous-total	147
BLOC C - INTERVENIR SUR LES ELEMENTS DE L'INFRASTRUCTURE		
BC-1	Installer et configurer les équipements et services réseaux	42
BC-2	Intervenir sur un réseau sécurisé	84
BC-3	Intervenir sur un annuaire Active Directory	42
	Sous-total	168
BLOC D - COMPETENCES TRANSVERSALES		
BD-1	Accueil - team building	3,5
BD-2	Bilans intermédiaire et final	7
BD-3	Recherche de stage en autonomie	17,5
BD-4	CV/Lettre de motivation – coaching individuel	7
BD-5	Anglais technique	28
BD-6	Relation client - communication écrite et orale	28
BD-7	Techniques de recherche de stage	21
BD-8	Développement durable et informatique	3,5
BD-9	Veille technologique	3,5
BD-10	Préparation épreuve	21
BD-11	Certification	21
	Sous-total	161
TOTAL HEURES EN CENTRE DE FORMATION		616
Pratique professionnelle en entreprise (Stage)		210
DURÉE TOTALE DE L'ACTION DE FORMATION		826

Date de mise à jour : juillet 2024

CONTACTS

CCI FORMATION

cciformation18@cher.cci.fr

CCI du cher - Avenue d'Issoudun CS 70237 BOURGES CEDEX

cher.cci.fr

**BOOSTEZ vos
COMPÉTENCES**
AVEC **CCI FORMATION**

CCI CHER

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES