



# 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 &amp; 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
<b>BLOC A - ASSISTER OU DEPANNER LES UTILISATEUR.RICE.S</b>		
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
<i>Sous-total</i>		<b>140</b>
<b>BLOC B - METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS NUMERIQUES</b>		
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
<i>Sous-total</i>		<b>147</b>
<b>BLOC C - INTERVENIR SUR LES ELEMENTS DE L'INFRASTRUCTURE</b>		
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
<i>Sous-total</i>		<b>168</b>
<b>BLOC D - COMPETENCES TRANSVERSALES</b>		
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
<i>Sous-total</i>		<b>161</b>
<b>TOTAL HEURES EN CENTRE DE FORMATION</b>		<b>616</b>
Pratique professionnelle en entreprise (Stage)		210
<b>DURÉE TOTALE DE L'ACTION DE FORMATION</b>		<b>826</b>

Date de mise à jour: juillet 2024