

PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE**.

L'Installateur(trice) Dépanneur(se) en Informatique est un professionnel qui effectue en atelier, sur site ou en environnement commercial, l'intégration, la mise en service, la connexion au réseau, la maintenance et le reconditionnement d'équipements informatiques fixes ou mobiles de type micro-ordinateur, station de travail, tablette, smartphone ou périphérique.

Dans un environnement d'utilisateurs professionnels (service informatique d'entreprise ou ESN), l'Installateur(trice) Dépanneur(se) en Informatique est technicien(ne) de déploiement ou agent de maintenance informatique intervenant sur site pour effectuer des interventions prédéfinies.

En entreprise spécialisée dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il (elle) est agent de récupération. Il (elle) traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE). Dans un espace commercial (magasin, enseigne nationale), auprès de particuliers, il (elle) est technicien(ne) de service après-vente ou technicien(ne) d'atelier et est amené, en plus des activités d'installation et de dépannage, à conseiller et informer les clients.

Dans un environnement domestique, il (elle) assiste, dépanne et informe les clients en tant que technicien(ne) de proximité. Lors de ses interventions il (elle) prend en compte la sécurité des équipements et des données et la protection des données personnelles.

Il (elle) est directement attaché(e) à un hiérarchique ou un donneur d'ordre auquel il (elle) doit rendre compte. Il (elle) intervient le plus souvent seul(e), mais parfois en équipe.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE**, le conduire à être force de proposition dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage. Il s'appuie notamment sur :

- **Des actions de formations en présentiel :**
Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu). Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.
- **Des sessions d'apprentissage à distance synchrone :**
Ces sessions se déroulent en visioconférence. Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.
- **Des sessions d'apprentissage à distance asynchrone :**
Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits de formations transmis par l'équipe pédagogique.

Les apprenants ont aussi la possibilité d'accéder à des contenus de formation via notre plateforme Moodle LMS (Learning Management System). Elle centralise des modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations qui jalonnent le parcours de formation pour une progression structurée.

Des activités complémentaires viennent renforcer l'apprentissage comme des quiz, des vidéos interactives...



Le temps estimé pour la réalisation de ces sessions d'apprentissage tutorées (prescrits de formation, parcours en ligne sur la plateforme, activités complémentaires) est évalué à un maximum de **56 heures** (soit **8 jours**). Cette durée est estimée par le dispensateur de formation et l'apprenant permettant de concourir aux développements des compétences de ce dernier.

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et selon ses contraintes personnelles et professionnelles. Elles peuvent s'effectuer en entreprise et/ou tout autre lieu. Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Les interactions entre les participants et les équipes pédagogiques se font de manière différée, souvent via des groupes de discussions, des e-mails, par téléphone ou via notre plateforme Moodle favorisant une interaction continue et un soutien adapté aux besoins individuels.

Un accompagnement technique et pédagogique entoure l'apprenant lors de ses sessions d'apprentissage synchrone et asynchrone :

- Une assistance technique est assurée par les personnes suivantes :
 - Matthieu Caffin - matthieu-caffin@selforme.com
 - Bruna Rinquin - bruna-rinquin@selforme.com

Elles sont en charge de la résolution des problématiques techniques, soucis de connexions, soucis d'accès aux contenus à distance, accessibilité sur ordinateur, tablette ou mobile.

Elles peuvent être contactées par mail, de 9h à 17h, et s'engagent à fournir une réponse aux sollicitations dans un délai de 48h ouvrées maximum. Cet accompagnement est complété par des procédures d'utilisation pour guider les apprenants dans l'utilisation des outils de formation.

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.

Contenu pédagogique

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel

CCP1 : METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES FIXES ET MOBILES

- 1 – Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- 2 – Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- 3 – Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- 4 – Informer et conseiller le client ou l'utilisateur



CCP2 : DEPANNER ET RECONDITIONNER DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES FIXES ET MOBILES

- 5 – Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile
- 6 – Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion
- 7 – Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
EPREUVES 1, 2 ET 3	<ul style="list-style-type: none">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 professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidatc) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	CCP1 CCP2

