

**PROGRAMME DE FORMATION  
TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN  
D'ASSISTANCE EN 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 TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE**.

Dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention.

Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)). Il utilise des bases de connaissances qui sont à sa disposition en interne ou sur le WEB (recherche Google, documentation éditeur ...)

### **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 ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère 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

- Avoir un diplôme de niveau 3 ou Brevet des collèges
- Maîtriser Word, Excel, Powerpoint et Outlook
- Avoir un niveau correct d'expression orale et écrite en français
- Anglais(niveauB1)
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation

## 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](mailto:matthieu-caffin@selforme.com)
  - Bruna Rinquin - [bruna-rinquin@selforme.com](mailto: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 : ASSISTER OU DEPANNER LES UTILISATEURS

1. Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.
2. Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques.
3. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

### CCP2 : METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS NUMERIQUES

1. Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur.
2. Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
3. Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

### CCP3 : INTERVENIR SUR LES ELEMENTS DE L'INFRASTRUCTURE

1. Installer et configurer les équipements et services réseaux
2. Intervenir sur un réseau sécurisé.
3. Intervenir sur un annuaire Active Directory



## Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE** se caractérise par les éléments suivants :

<i>EPREUVES</i>	<i>TYPES D'EPREUVES</i>	<i>COMMISSION D'EVALUATION</i>	<i>CCP</i>
<i>EPREUVES 1, 2 et 3</i>	<p>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).</p> <p>b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	<p>CCP 1</p> <p>CCP 2</p> <p>CCP 3</p>

