



DATE(S)

14 septembre 2022
au 23 décembre 2022

LIEU

CCI DU CHER
Avenue d'Issoudun
1800 BOURGES

DURÉE

490h :
350h en centre de formation
140h de stage en entreprise

PUBLIC(S)

Entreprises
Salariés
Demandeu(se)r d'emploi
Reconversion

TECHNICIEN.NE ASSISTANCE INFORMATIQUE

CCP - Assister ou Dépanner les client.es ou utilisat(rice)eurs



Reconnu par l'État Niveau 4 (Niveau Bac)
Inscrit au RNCP (arrêté du 06/04/2018, J.O du 19/04/2018)
Code RNCP : RNCP225

OBJECTIFS

- » Installer et configurer un service réseau
- » Assister et dépanner les clients et utilisateurs

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(ne) assistant(e) informatique / correspondant informatique
- » Technicien(ne) assistance Helpdesk / Technicien(ne) de maintenance 1^{er} niveau
- » Technicien(ne) de déploiement / Technicien(ne) de service après-vente



TAUX

| | |
|---------------------------|--------|
| Taux de satisfaction | 84,27% |
| Taux de certification | 100% |
| Taux de rupture | 25% |
| Taux d'insertion à 3 mois | 0% |
| Taux de poursuite d'étude | 50% |

ACCESSIBILITE
HANDICAP

Etude des besoins spécifiques au cas par cas
Aide à la constitution des dossiers
Adaptations spécifiques
Contactez notre référente handicap pour plus



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

TARIFS

CCP entier avec passage de titre
12€/heure soit 4 200€
Module seul
20€/heure

Financement Région sous conditions
Financement CPF

CONTACTS
CCI FORMATION 18

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%), mathématique (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 : voir suivi la formation de préparation aux métiers du numérique
- » Expérience significative dans l'informatique

PÉDAGOGIES & MOYENS

- » Matériel neuf
- » Intervenant.es professionnel.les et issu.es 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 intervenant.es

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- » Contrôle continu
- » Passage de CCP
 - ECF (examens en cours de formation)
 - Dossier professionnel
 - Mises en situation professionnelle devant un jury
 - Entretien technique
- » Passage de titre complet possible dans le réseau CCI

(Evaluation différente si CCP uniquement)



**BOOSTEZ VOS
COMPÉTENCES**
AVEC CCI FORMATION 18

CCI CHER

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION

| N° Bloc | Les blocs | Nb d'heures |
|--|--|-------------|
| BLOC A - METTRE EN SERVICE DES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES | | |
| BA-1 | Architecture et technologie des ordinateurs | 21 |
| BA-2 | Architecture, installation et configuration des systèmes d'exploitation | 28 |
| BA-3 | Installation, mise à jour, configuration, personnalisation et sécurisation d'un équipement numérique | 42 |
| <i>Sous-total</i> | | 91 |
| BLOC B – ASSISTER OU DÉPANNER LES CLIENTS OU LES UTILISATEURS.RICES | | |
| BB-1 | Apporter un support technique dans un contexte commercial | 35 |
| BB-2 | Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc | 35 |
| BB-3 | Assister les utilisateurs.rices en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques | 35 |
| BB-4 | Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique | 35 |
| <i>Sous-total</i> | | 140 |
| COMPÉTENCES TRANSVERSALES | | |
| | Accueil | 3,5 |
| | Anglais technique | 28 |
| | Relation client – communication écrite et orale | 28 |
| | Techniques de recherche d'emploi (CV, stages, emploi) – Développement personnel | 7 |
| | Développement durable et informatique | 3,5 |
| | Veille technologique | 7 |
| | Préparation épreuves et certification partielle | 35 |
| | Bilans intermédiaires et fin de formation | 7 |
| <i>Sous-total</i> | | 119 |
| TOTAL HEURES EN CENTRE DE FORMATION | | 350 |
| | Pratique professionnelle en entreprise (Stage) | 140 |
| DURÉE TOTALE DE L'ACTION DE FORMATION | | 490 |