

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Technicien Informatique de Proximité (TP T.I.P.)

Niveau : 4 (Baccalauréat)

Code RNCP : 40799 Titre Professionnel Technicien Informatique de Proximité

Certificateur : Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles

Durée

- **Formation en centre : 340 heures**
- **Période de formation en entreprise : 140 heures**
- **Durée totale : 480 heures**

Public visé

Cette formation s'adresse à :

- Demandeurs d'emploi
- Salariés en reconversion professionnelle
- Jeunes diplômés
- Salariés souhaitant développer leurs compétences
- Toute personne souhaitant exercer dans les métiers du support informatique.

Prérequis

Le candidat doit :

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, calculer).
- Être à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur.
- Maîtriser la navigation Internet et la bureautique.
- Faire preuve de logique, de rigueur et d'un bon sens du service.
- Posséder une forte motivation pour les métiers de l'informatique.
- Avoir un niveau 3 au minimum validé (CAP/BEP/BAC)

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Assurer le support technique auprès des utilisateurs.
- Diagnostiquer et résoudre des incidents matériels et logiciels.
- Installer, configurer et maintenir des équipements numériques.
- Déployer des postes de travail.
- Intervenir sur un réseau local d'entreprise.
- Administrer les comptes utilisateurs sous Active Directory.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de cybersécurité.
- Préparer et réussir les épreuves du Titre Professionnel.

Compétences visées

La formation prépare aux trois Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) du titre :

CCP1 – Assurer le support utilisateur

Le stagiaire sera capable de :

- Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
- Assister et accompagner l'utilisateur
- Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

CCP2 – Mettre en service des équipements numériques

Le stagiaire sera capable de :

- Préparer et déployer des équipements numériques
- Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

CCP3 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Le stagiaire sera capable de :

- Déployer et sécuriser les équipements réseaux
- Intervenir sur un annuaire Active Directory

Organisation pédagogique

Accueil, intégration et positionnement

Durée : 7 heures

Contenu :

- Présentation de la formation
- Présentation du titre professionnel
- Positionnement initial
- Méthodologie de travail

CCP1 : Assurer le support utilisateur

Durée : 120 heures

Support informatique

- Organisation d'un service informatique
- Helpdesk
- Gestion des tickets
- Priorisation des demandes
- Communication avec l'utilisateur

Assistance

- Support de proximité
- Assistance à distance
- Outils de télémaintenance

Windows

- Paramétrage
- Résolution des incidents
- Comptes utilisateurs

Microsoft 365

- Outlook
- Teams
- OneDrive
- Microsoft 365 Apps

Maintenance

- Sauvegardes
- Antivirus

- Documentation
- Inventaire

Travaux pratiques :

- Cas réels d'assistance
- Support téléphonique
- Gestion d'un parc informatique

CCP2 : Mettre en service des équipements numériques

Durée : 110 heures

Architecture matérielle

- Composants d'un ordinateur
- BIOS / UEFI
- SSD
- Mémoire
- Cartes réseau

Installation

- Windows 11
- Pilotes
- Applications
- Configuration

Déploiement

- Images système
- Clonage
- Préparation de postes

Maintenance

- Diagnostic
- Remplacement de composants
- Mise à jour

Sécurisation

- BitLocker
- Antivirus
- Sauvegardes

Travaux pratiques :

- Assemblage
- Installation complète
- Déploiement de plusieurs postes

CCP3 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Durée : 70 heures

Réseaux

- Modèle TCP/IP
- IPv4
- DHCP
- DNS

- Wi-Fi

Windows Server

- Installation
- Active Directory
- Comptes utilisateurs
- Groupes

GPO

- Déploiement
- Sécurisation

Ressources

- Dossiers partagés
- Impression réseau

Cybersécurité

- Sensibilisation
- Authentification
- Sauvegardes

Travaux pratiques :

- Création d'un domaine
- Déploiement de postes
- Gestion des utilisateurs

Préparation à la certification

Durée : 20 heures

Contenu :

- Constitution du dossier professionnel
- Entraînement aux mises en situation
- Jury blanc
- Préparation de l'entretien technique
- Révisions

Projet collectif et évaluations

Durée : 13 heures

Le stagiaire réalise en sous-groupe un projet complet consistant à :

- Installer un serveur.
- Déployer plusieurs postes.
- Configurer un domaine Active Directory.
- Mettre en œuvre les stratégies de sécurité.
- Documenter l'ensemble des opérations.
- Présenter son projet devant un jury interne.

Période de formation en entreprise

Durée : 140 heures (4 semaines)

Objectifs

La période en entreprise permet de mettre en application les compétences acquises en centre dans un environnement professionnel.

Le stagiaire participe notamment à :

- l'installation de postes de travail ;
- la maintenance informatique ;

- le support utilisateurs de niveau 1 ;
- le traitement des demandes d'assistance ;
- le déploiement d'équipements ;
- la configuration de périphériques ;
- la gestion des comptes utilisateurs ;
- la maintenance préventive ;
- la rédaction de procédures techniques ;
- l'application des règles de cybersécurité.

Suivi

- Convention de stage
- Tuteur entreprise
- Référent pédagogique
- Livret de suivi
- Évaluation entreprise
- Bilan de fin de période

Moyens pédagogiques

- Salle informatique équipée
- Un poste informatique par stagiaire
- Windows 11 Professionnel
- Windows Server 2022
- Microsoft 365
- Active Directory
- GLPI
- VirtualBox / Hyper-V
- Cisco Packet Tracer
- Wireshark
- Ressources pédagogiques numériques

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
- Travaux pratiques individuels et collectifs
- Études de cas
- Simulations professionnelles
- Projet collectif
- Travaux collaboratifs
- Accompagnement individualisé
- Immersion en entreprise

Modalités d'évaluation

Positionnement

- Test de positionnement initial
- Entretien individuel

Évaluations formatives

- Exercices pratiques
- QCM
- Travaux dirigés
- Études de cas
- Mises en situation professionnelles

Évaluation certificative

Conformément au référentiel du Titre Professionnel :

- Mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel

- Entretien technique
- Entretien final avec le jury

Sanction de la formation

À l'issue de la formation, le candidat se présente aux épreuves du **Titre Professionnel Technicien Informatique de Proximité** délivré par le Ministère du Travail.

En cas de validation partielle, un ou plusieurs **Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)** peuvent être obtenus.

Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires peuvent être mises en œuvre après étude des besoins avec le référent handicap de l'organisme de formation, dans la limite de la réglementation des examens concernant le passage de la certification.

Répartition horaire

Modules	Centre	Entreprise
Accueil et positionnement	7 h	
CCP1 – Assurer le support utilisateur	120 h	
CCP2 – Mettre en service des équipements numériques	110 h	
CCP3 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	70 h	
Préparation à la certification	20 h	
Projet collectif et évaluations	13 h	
Sous-total centre	340 h	
Période de formation en entreprise		140 h
TOTAL GÉNÉRAL	340 h	140 h
Durée totale de la formation	480 heures	