

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

380h
8 mois



Tarif pour les particuliers :

3 490 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre
Professionnel
Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec  Digital Campus

Installez, dépannez, rassurez : ouvrez les portes de l'IT

Aujourd'hui, presque toutes les entreprises dépendent de leur système informatique pour fonctionner. Et quand un poste ne démarre pas ou qu'un réseau ralentit, elles comptent sur un technicien capable d'intervenir vite et bien. Avec ce pré-graduate, vous apprenez à installer et configurer les équipements, à dépanner les utilisateurs, à sécuriser les postes et à faire vivre l'informatique au quotidien.

C'est la première étape pour devenir un professionnel de terrain, indispensable au quotidien. Une porte d'entrée concrète vers l'IT, et un tremplin vers la suite de votre parcours dans l'informatique.

Vous serez capable de :

- Diagnostiquer, traiter et suivre les incidents informatiques pour assurer un support efficace
- Installer, configurer, sécuriser et maintenir des équipements numériques
- Intervenir sur les infrastructures réseau et administrer un environnement Active Directory
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de sécurité pour protéger systèmes et données

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : 



Titre professionnel



Titre Professionnel "Technicien informatique de proximité", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40799, décision de France Compétences le 06/06/25, NSF 326r



Diplôme

studi

&

Digital Campus



Diplôme Technicien Helpdesk délivré par Studi en partenariat avec Digital Campus

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Compétences transversales.

Ecosystème et outils de l'information

- L'histoire de l'informatique et d'Internet, culture générale numérique
 - Le fonctionnement d'Internet
 - Sensibilisation à la cybersécurité
 - La sensibilisation à la RGPD
 - Le guide d'hygiène informatique
 - Les éléments d'une charte de sécurité informatique
 - Les différents moyens d'authentification
 - La documentation technique
 - Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace
-

Développer sa veille technologique et ses compétences IT

- Assurer une veille technologique en informatique
 - Méthodologie de veille technologique IT moderne
 - Participation aux communautés IT et networking professionnel
 - Autoformation et développement des compétences IT
 - Capitalisation et partage des connaissances en équipe
-

Communiquer efficacement avec les utilisateurs et les équipes IT

- Dépanner un utilisateur grâce aux techniques d'écoute active
 - Les phases d'une intervention d'assistance
 - Gérer des situations difficiles dans le cadre d'une relation à distance
 - Communiquer sur les forums
 - Communication interculturelle et multigénérationnelle en IT
 - Communication technique en mode hybride (présentiel/distanciel)
 - Vulgarisation technique et pédagogie adaptée
-

Assurer le support utilisateur

Traiter et piloter les incidents informatiques

- L'organisation d'un centre de services
 - La méthode ITIL
 - Gérer les problèmes
 - Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion
 - Utiliser un script de questionnement
 - Utiliser une base de connaissance
 - L'environnement GLPI
 - La pratique du vocabulaire ITIL avec GLPI
 - Gestion de parc avec outils modernes
 - Communication incident et reporting niveau technicien
 - Prendre la main à distance sur un poste utilisateur
 - Application - Simulation centre de services - Journée technicien de proximité
-

Assister et accompagner l'utilisateur

- Expliquer l'utilisation des outils en entreprise
 - Les recommandations de sécurité
 - Connaissance de l'interface des principaux systèmes d'exploitation
 - Les navigateurs web
 - Les smartphones et tablettes
 - Le fonctionnement de l'application Microsoft Teams
 - Paramétrer les outils collaboratifs pour les besoins de l'entreprise
 - Outils informatiques en entreprise : de la gestion métier aux solutions IT
 - Formation utilisateur aux nouveaux outils collaboratifs
 - Collaborer avec les apps Google
 - Collaborer avec les apps Microsoft Office 365
 - Paramétrer un forum de discussion Slack
 - Rédiger et transmettre des notes
 - Assistance inclusive - utilisateurs en situation de handicap
 - Application - Mission transformation digitale PME - Accompagnement utilisateurs
-

Diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements techniques

- Les couches d'un système
 - Le modèle OSI et l'architecture TCP-IP
 - Les bases de la sécurité informatique
 - Sélectionner les tests et diagnostics appropriés
 - Réaliser les principaux tests et diagnostics
 - Diagnostic dans environnements hybrides cloud/on-premise
 - Communication technique adaptée - recueil d'informations utilisateur
 - Application - Résolution d'incident technique complexe - Environnement PME hybride
-

Projet fil Rouge - Assurer le support utilisateur

- Projet - Traiter et piloter les incidents informatiques
 - Projet - Assister et accompagner l'utilisateur
 - Projet - Diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements techniques
-

Mettre en service des équipements numériques

Installer et déployer des postes utilisateur

- Le système d'exploitation
- Les différents systèmes d'exploitation
- Installer un système d'exploitation avec une clé USB bootable
- Créer une clé boot dans un environnement Linux
- Les différents modes de démarrage
- Partitionner un disque
- Se connecter à internet en toutes circonstances
- Installer les logiciels et pilotes principaux
- Rechercher des informations sur Internet lors de la mise en service
- Paramétrer et personnaliser un profil utilisateur
- Utiliser les outils d'accessibilité du système d'exploitation pour adapter l'interface aux

- situations de handicap
- Réaliser la recette des postes clients
- Déploiement automatisé et sécurisé des postes de travail
- Introduction à la configuration d'un équipement numérique
- Configurer un équipement numérique
- Raccorder équipement numérique
- Installer, configurer et tester les différents périphériques
- Installer et configurer une imprimante
- Mettre à jour son équipement numérique
- Désinstaller un logiciel ou de l'un de ses composants
- La mise à jour ou le reboot
- Reproduire un environnement spécifique à l'aide d'un logiciel de virtualisation
- Application - Déploiement parc informatique PME - 5 postes hétérogènes

Maintenir et dépanner les équipements informatiques

- L'architecture d'un micro-ordinateur
- Les types de connexion
- Identifier, installer, configurer et tester les différents composants et leurs pilotes
- Interpréter les erreurs de démarrage d'un équipement numérique
- Ajouter, retirer ou remplacer des composants
- Utiliser une notice technique rédigée en anglais
- Rechercher des informations techniques sur Internet
- Remplir une fiche d'intervention
- Les modes d'élimination des déchets
- Les règles relatives aux risques électriques et électrostatiques
- Maintenance préventive et interventions techniques avancées
- Application - Mission maintenance curative parc informatique - Intervention multi-équipements

Sécuriser les équipements et protéger les données

- Le respect de la confidentialité des données et des informations personnelles
- Les différents types de virus informatiques et d'intrusions
- Les règles d'hygiène informatique recommandées par l'ANSSI
- Les notions de redondance et de sauvegarde de données
- Protéger les postes avec du durcissement et sécurisation logicielle d'un poste utilisateur (Hardening)
- Sauvegarder et restaurer les données système

- Hygiène informatique et authentification multi-facteur
- Application - Audit sécurité et mise en conformité PME - Approche 360

Projets fil rouge - Mettre en service des équipements numériques

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

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Configurer et sécuriser les équipements réseaux

- Introduction à l'architecture TCP-IP
- Le fonctionnement des adresses IP
- Les réseaux virtuels (VLAN)
- Le service de résolution de noms (DNS)
- Déploiement Wi-Fi 6/6E sécurisé en entreprise
- Configuration VPN site-to-site et client-to-site
- Lecture et interprétation des schémas réseau d'entreprise
- Introduction pratique à IPv6 en entreprise
- Application - Déploiement infrastructure réseau PME - Site distant

Administrer les comptes et ressources Active Directory

- L'architecture Active Directory
- Gestion hybride Azure AD et Active Directory on-premise
- Automatisation PowerShell pour gestion des comptes
- Sécurisation avancée Active Directory
- Intégration équipements modernes au domaine
- Application - Migration et consolidation Active Directory - PME en croissance

Projets fil rouge - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

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

Métiers visés

- ▼ Technicien / Technicienne d'assistance en informatique
- ▼ Technicien / Technicienne de déploiement
- ▼ Technicien / Technicienne helpdesk
- ▼ Technicien support en informatique
- ▼ Technicien / Technicienne de maintenance en informatique
- ▼ Technicien / Technicienne d'assistance en clientèle
- ▼ Technicien / Technicienne assistance utilisateur

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

Le candidat doit avoir :

- Etre âgé de 16 ans à l'entrée en formation ou l'année civile de son inscription

OU

- Etre âgé de 15 ans à l'entrée en formation et une autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

Si vous ne remplissez pas ces conditions, contactez nos conseillers pour étudier votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre Titre/Diplôme.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : En présentiel à Paris

Examens portant sur le Diplôme reconnu par l'Etat

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL :

- 1 mise en situation professionnelle (4 heures)
- 1 entretien technique avec le jury (30 minutes)
- 1 questionnaire professionnel (15 minutes)

Examens portant sur le Diplôme d'école Studi (en ligne)

Nous vous proposons un diplôme école lié aux compétences attendues dans votre parcours de formation. Créé spécifiquement pour les apprenants Studi, le Diplôme Studi est un atout que vous pourrez valoriser lors de vos prochains entretiens professionnels.

Pour obtenir le Diplôme Studi, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- 1 Étude de cas au format QCM pour chaque bloc de compétences d'une durée de 30 à 180 minutes selon les blocs. La durée de ce QCM vous sera précisée en début d'épreuve

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Technicien informatique de proximité", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40799, décision de France Compétences le 06/06/25, NSF 326r

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

RNCP40799BC01 - Assurer le support utilisateur >> RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique >>

RNCP37681BC01 - Assister ou dépanner les utilisateurs

RNCP40799BC02 - Mettre en service des équipements numériques >> RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique >> RNCP37681BC02 - Mettre en service des équipements numériques

RNCP40799BC03 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure >> RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique >> RNCP37681BC03 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Technicien informatique de proximité, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail

- Soit poursuivre vers un parcours de niveau 6 en infrastructure, réseau ou cybersécurité avec par exemple BTS SIO Option A - Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SISR) ou un Graduate Technicien supérieur systèmes & Cybersécurité.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Indicateurs de performance :

- **Taux d'emploi** : 67%⁽¹⁾
- **Taux de réussite** : 92%⁽²⁾
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 89%⁽³⁾

(1) Pourcentage des apprenants ayant trouvé un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation, toutes promotions confondues, selon les réponses issues des enquêtes d'insertion.(2) Pourcentage des apprenants ayant obtenu, complètement ou partiellement, leur diplôme, toutes promotions confondues.(3) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr