

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Technicien informatique de proximité

RNCP40799 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours certifiant de 550 heures prépare au Titre professionnel Technicien informatique de proximité (RNCP40799, niveau 4) en couvrant intégralement les trois blocs de compétences du référentiel France Compétences. Il suit une technicienne d'ESN dans ses interventions au service de clients réels du territoire et forme l'apprenant aux gestes du support, du déploiement et de l'infrastructure.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Technicien informatique de proximité
Code	RNCP40799
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	01/09/2030

Le métier et les compétences visées

Le technicien informatique de proximité est le point d'accès des utilisateurs aux équipes informatiques, sur site ou à distance. Il écoute, questionne et reformule pour qualifier une demande, l'enregistre, la suit jusqu'à sa résolution et adapte son vocabulaire à chaque interlocuteur, y compris en situation de handicap. Il prépare, configure, met en service et maintient les équipements numériques en appliquant les procédures de sécurité et de confidentialité. Il installe et sécurise les équipements réseaux, gère les comptes dans l'annuaire Active Directory et garantit un accès sécurisé aux ressources, y compris hébergées dans le cloud. Il exerce en DSI, en PME, en collectivité ou en ESN, sous la responsabilité d'un responsable technique, et assure une veille technique régulière, notamment en anglais.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers du support et de la maintenance informatique
- Salariés en reconversion professionnelle vers le numérique
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein d'une DSI, d'une PME ou d'une ESN
- Personnes exerçant déjà des fonctions de support informatique sans certification et souhaitant valider leurs compétences
- Jeunes titulaires d'un diplôme de niveau 3 ou 4 attirés par les métiers techniques du numérique

Prérequis

- Maîtriser les usages courants d'un ordinateur (navigation, gestion de fichiers, messagerie)
- Maîtriser le français écrit et oral pour rédiger des comptes rendus d'intervention et échanger avec des utilisateurs
- Disposer de bases en anglais permettant la lecture d'une documentation technique simple
- Disposer d'un poste informatique et d'une connexion internet stable pour suivre le parcours et réaliser les travaux pratiques

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Enregistrer, qualifier, prioriser et suivre une demande ou un incident dans un outil de gestion des services jusqu'à sa clôture
- Tenir à jour l'inventaire et le suivi du parc informatique de l'entreprise
- Assister et accompagner un utilisateur, sur site ou à distance, en adaptant sa communication à son niveau et à d'éventuelles situations de handicap
- Diagnostiquer méthodiquement un incident matériel, système, réseau ou applicatif et mettre en œuvre une solution adaptée
- Préparer, configurer et déployer des postes de travail, des périphériques et des terminaux mobiles selon les procédures de l'entreprise
- Maintenir les équipements numériques en condition opérationnelle et assurer leur disponibilité par la sauvegarde et la restauration
- Appliquer les mesures de sécurité et de protection des données sur un équipement numérique
- Installer, configurer et sécuriser des équipements réseaux (commutateurs, points d'accès, routeurs)
- Administrer les comptes, groupes et accès aux ressources dans un annuaire Active Directory
- Mener une veille technique régulière, y compris à partir de ressources en anglais

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Axelis Numérique

IM

Inès Morel

Technicienne informatique de proximité, nouvellement recrutée au centre de services

Entreprise de services du numérique (ESN) régionale, infogérance et support de proximité

Axelis Numérique est une ESN de 60 salariés implantée à Tours. Elle assure l'infogérance et le support informatique d'une trentaine de clients : la PME industrielle Menuiseries Delaunay (85 postes), le cabinet comptable Brévin & Associés (20 postes) et la Communauté de communes du Val de Lisière (150 agents répartis sur plusieurs sites). Inès Morel rejoint le centre de services sous la responsabilité de Karim Benali, superviseur. Elle prend les appels et les tickets, intervient sur site chez les clients et prépare des équipements en atelier. Au fil de ses missions, elle gagne en autonomie : du premier ticket traité au renouvellement complet d'un parc, jusqu'au déploiement d'un réseau sécurisé et à la gestion de l'annuaire Active Directory d'une collectivité. Chaque cours la place face à une situation concrète issue de ces trois clients.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès découvre le centre de services, traite ses premiers tickets, accompagne les utilisateurs de Brévin & Associés et de la collectivité, et apprend à diagnostiquer des incidents de plus en plus complexes.
2. Bloc 2 : Inès pilote en atelier la préparation et le déploiement de 40 nouveaux postes pour Menuiseries Delaunay, met en place la maintenance préventive, les sauvegardes et la sécurisation des postes.
3. Bloc 3 : Inès intervient sur l'infrastructure de la Communauté de communes du Val de Lisière : refonte du réseau d'une médiathèque, sécurisation des équipements et administration de l'annuaire Active Directory dans un environnement hybride.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP40799BC01 · Assurer le support utilisateur		**198 h**
1	Le métier de technicien de proximité et l'organisation d'un centre de services	22 h
2	Gérer une demande ou un incident dans un outil de gestion des services	22 h
3	Assurer le suivi du parc informatique	22 h
4	Communiquer avec l'utilisateur et adapter sa relation de service	22 h
5	Assister l'utilisateur à distance	22 h
6	Accompagner l'utilisateur dans la prise en main de ses outils numériques	22 h
7	Méthodologie de diagnostic d'un incident	22 h
8	Diagnostiquer un incident matériel et système	22 h
9	Diagnostiquer un incident applicatif et de connectivité du poste	22 h
RNCP40799BC02 · Mettre en service des équipements numériques		**198 h**
10	Architecture matérielle et préparation des équipements en atelier	22 h
11	Installer et configurer un système d'exploitation client	22 h
12	Déployer des postes à grande échelle	22 h
13	Mettre en service les périphériques et les terminaux mobiles	22 h
14	Maintenir les équipements en condition opérationnelle	22 h
15	Assurer la disponibilité des équipements et des données	22 h
16	Sécuriser un poste de travail	22 h
17	Protéger les données et appliquer les politiques de sécurité	22 h
18	Virtualisation du poste et environnements hébergés	22 h
RNCP40799BC03 · Intervenir sur les éléments de l'infrastructure		**154 h**
19	Fondamentaux des réseaux informatiques	22 h
20	Services réseau essentiels	22 h
21	Déployer les équipements réseaux	22 h
22	Sécuriser les équipements réseaux	22 h

23	Active Directory : comptes, groupes et unités d'organisation	22 h
24	Active Directory : stratégies de groupe et accès sécurisé aux ressources	22 h
25	Infrastructure hybride et intervention complète sur l'infrastructure	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP40799BC01 · 198 h

Assurer le support utilisateur

Cours 1 · Le métier de technicien de proximité et l'organisation d'un centre de services

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle du technicien de proximité dans une DSI, une PME, une collectivité ou une ESN
- Expliquer les principes de la gestion des services informatiques et des engagements de niveau de service

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et étude de cas sur la classification de demandes selon le contrat de service

CONTENUS

- Panorama du métier, contextes d'exercice et interlocuteurs
- Organisation d'un centre de services : niveaux de support, escalade, astreintes
- Bonnes pratiques de gestion des services informatiques : incident, demande, problème, changement
- Contrats de service, délais et durées d'intervention
- Posture professionnelle, confidentialité et déontologie
- Mettre en place sa veille professionnelle et lire une ressource technique en anglais

Fil rouge · Pour son premier jour chez Axelis Numérique, Inès suit Karim Benali dans le centre de services et doit expliquer, à partir du contrat de la collectivité du Val de Lisière, les délais d'intervention applicables à trois tickets en attente.

Cours 2 · Gérer une demande ou un incident dans un outil de gestion des services

22 h

OBJECTIFS

- Enregistrer, catégoriser et prioriser une demande ou un incident
- Suivre un ticket jusqu'à sa clôture en assurant la traçabilité des actions

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de saisie et de priorisation de tickets, corrigé avec grille d'analyse

CONTENUS

- Cycle de vie d'un ticket : ouverture, qualification, traitement, résolution, clôture
- Catégorisation, impact, urgence et matrice de priorité
- Rédiger une description de ticket et un compte rendu d'intervention exploitables
- Escalade fonctionnelle et hiérarchique
- Base de connaissances : consulter, enrichir, capitaliser
- Indicateurs de suivi de l'activité de support

Fil rouge · Inès reçoit en une matinée douze sollicitations des trois clients d'Axelis Numérique : elle doit les saisir dans l'outil, les prioriser et justifier ses choix auprès de son superviseur.

Cours 3 · Assurer le suivi du parc informatique

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser et mettre à jour l'inventaire matériel et logiciel d'un parc
- Exploiter les informations du parc pour le support et la planification des interventions

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : mise à jour d'un inventaire et repérage des anomalies

CONTENUS

- Composantes d'un parc informatique : matériels, logiciels, licences, contrats
- Outils d'inventaire et de gestion de parc : remontée automatique et saisie manuelle
- Lier les tickets aux éléments de configuration
- Cycle de vie des équipements : acquisition, affectation, réforme, recyclage
- Gestion des licences et conformité logicielle
- Fiches de prêt, de restitution et traçabilité des affectations

Fil rouge · Le cabinet Brévin & Associés ne sait plus quels postes arrivent en fin de garantie : Inès réalise l'inventaire des 20 postes et propose un état du parc à jour.

Cours 4 · Communiquer avec l'utilisateur et adapter sa relation de service

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un échange d'assistance en pratiquant l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- Adapter son vocabulaire et ses explications au profil de l'utilisateur, y compris en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle commentés à partir de scénarios d'appel et QCM

CONTENUS

- Les étapes d'un échange d'assistance téléphonique ou en présentiel
- Écoute active, questionnement ouvert et fermé, reformulation
- Adapter son discours au niveau technique de l'interlocuteur
- Gérer un utilisateur mécontent, stressé ou pressé
- Situations de handicap : accessibilité numérique et adaptation de la communication
- Communication écrite : courriels, messages de clôture, notes d'information

Fil rouge · Une agente malvoyante de la collectivité du Val de Lisière appelle car elle ne parvient plus à utiliser son logiciel métier : Inès doit qualifier le problème en adaptant son questionnement et ses consignes.

Cours 5 · Assister l'utilisateur à distance

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une prise de contrôle à distance dans le respect de la confidentialité
- Résoudre une demande courante à distance en guidant l'utilisateur

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée d'assistance à distance avec grille d'observation

CONTENUS

- Outils d'assistance à distance : principes, fonctionnement et prérequis
- Recueil du consentement et règles de confidentialité lors d'une prise en main
- Guider un utilisateur pas à pas sans prise en main
- Demandes courantes : messagerie, mots de passe, imprimantes, accès aux partages
- Assistance sur les outils collaboratifs et les solutions hébergées dans le cloud
- Traçabilité de l'intervention à distance

Fil rouge · Un associé de Brévin & Associés, en déplacement, ne peut plus accéder à sa messagerie depuis son portable : Inès intervient à distance et documente sa résolution.

Cours 6 · Accompagner l'utilisateur dans la prise en main de ses outils numériques

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir un support d'aide utilisateur clair et accessible
- Animer une courte séance de prise en main d'un outil numérique

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un tutoriel évalué selon une grille de clarté et d'accessibilité

CONTENUS

- Identifier le besoin d'accompagnement d'un utilisateur ou d'un service
- Rédiger un tutoriel ou une fiche pratique accessible
- Réaliser une courte démonstration ou une capture vidéo pédagogique
- Animer une prise en main individuelle ou collective
- Accompagnement aux outils bureautiques et collaboratifs
- Recueillir la satisfaction et mesurer l'appropriation

Fil rouge · Les agents de la médiathèque du Val de Lisière passent à un espace de stockage partagé en ligne : Inès rédige une fiche pratique et anime une séance de prise en main.

Cours 7 · Méthodologie de diagnostic d'un incident

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer une démarche structurée de diagnostic, de l'hypothèse à la validation
- Isoler l'origine d'un incident en distinguant matériel, système, réseau et application

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de diagnostic en arbre de décision et QCM

CONTENUS

- Recueillir les symptômes et reproduire l'incident
- Formuler et hiérarchiser des hypothèses
- Méthodes d'isolement : approche par couches, par élimination, par comparaison
- Outils de diagnostic intégrés au système d'exploitation
- Lire les journaux d'événements
- Rechercher une solution dans une documentation technique en anglais

Fil rouge · Plusieurs postes de l'atelier de Menuiseries Delaunay se figent aléatoirement : Inès doit conduire un diagnostic méthodique avant de proposer une intervention.

Cours 8 · Diagnostiquer un incident matériel et système

22 h

OBJECTIFS

- Identifier une panne matérielle et remplacer un composant défectueux
- Diagnostiquer et corriger un dysfonctionnement du système d'exploitation

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques sur machine virtuelle présentant des pannes simulées

CONTENUS

- Tests matériels : alimentation, mémoire, stockage, affichage
- Problèmes de démarrage et environnement de récupération
- Pilotes, mises à jour et conflits matériels
- Performances dégradées : processus, services, démarrage
- Profils utilisateurs corrompus et réparation du système
- Procédure de remplacement de composant et gestion de garantie

Fil rouge · Le poste du comptable principal de Brévin & Associés ne démarre plus en pleine période de clôture : Inès doit diagnostiquer rapidement et rétablir le service.

Cours 9 · Diagnostiquer un incident applicatif et de connectivité du poste

22 h

OBJECTIFS

- Diagnostiquer un dysfonctionnement applicatif et proposer une solution
- Vérifier la connectivité réseau d'un poste client à l'aide des commandes adaptées

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche de 45 minutes (demande d'assistance puis incident) suivie d'un entretien technique simulé

CONTENUS

- Installation, réparation et désinstallation d'applications
- Messages d'erreur applicatifs et recherche de solutions
- Incidents liés à la messagerie et aux outils hébergés dans le cloud
- Commandes de diagnostic réseau du poste client
- Problèmes d'impression et de périphériques partagés
- Préparation de l'épreuve du bloc 1 : simulation d'assistance et d'incident

Fil rouge · Le logiciel de facturation de Menuiseries Delaunay refuse de se connecter à son serveur depuis trois postes : Inès identifie l'origine applicative ou réseau de l'incident.

RNCP40799BC02 · 198 h

Mettre en service des équipements numériques

Cours 10 · Architecture matérielle et préparation des équipements en atelier

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les composants d'un ordinateur et leurs caractéristiques
- Préparer un équipement en atelier en respectant les règles de sécurité

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et exercice d'identification de composants avec fiche de contrôle

CONTENUS

- Composants internes : carte mère, processeur, mémoire, stockage, alimentation
- Lire une fiche technique et vérifier la compatibilité
- Montage, démontage et mise à niveau d'un poste
- Paramétrage du micrologiciel et du démarrage
- Sécurité électrique, protection antistatique et ergonomie de l'atelier
- Gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques

Fil rouge · Menuiseries Delaunay commande 40 nouveaux postes : Inès réceptionne le matériel en atelier, contrôle les configurations et met à niveau la mémoire de dix postes.

Cours 11 · Installer et configurer un système d'exploitation client

22 h

OBJECTIFS

- Installer et configurer un système d'exploitation client Windows
- Paramétrer un poste selon les standards de l'entreprise

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques d'installation sur machine virtuelle et vérification par liste de contrôle

CONTENUS

- Préparer un support d'installation
- Partitionnement et systèmes de fichiers
- Installation et activation du système
- Configuration post installation : comptes locaux, paramètres régionaux, mises à jour
- Installation des pilotes et des applications standards
- Découverte d'un système client Linux pour les postes spécifiques

Fil rouge · Inès doit produire le poste de référence de Menuiseries Delaunay en respectant la fiche de standards fournie par le responsable informatique du client.

Cours 12 · Déployer des postes à grande échelle

22 h

OBJECTIFS

- Créer et déployer une image système de référence
- Automatiser des tâches de configuration à l'aide de scripts simples

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de capture et de déploiement d'image, et rédaction d'une procédure

CONTENUS

- Méthodes de déploiement : manuel, par image, par le réseau
- Préparer et capturer une image de référence
- Déployer l'image et personnaliser les postes
- Initiation aux scripts PowerShell pour l'administration du poste
- Migration des données et des profils utilisateurs
- Planifier un déploiement et rédiger une procédure de mise en service

Fil rouge · Inès planifie le remplacement des postes de Menuiseries Delaunay sur un week-end et prépare un script qui installe automatiquement les applications métiers.

Cours 13 · Mettre en service les périphériques et les terminaux mobiles

22 h

OBJECTIFS

- Installer et configurer des périphériques locaux et réseau
- Préparer et enrôler des terminaux mobiles selon la politique de l'entreprise

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et liste de contrôle de mise en service

CONTENUS

- Imprimantes et multifonctions : installation locale et réseau
- Écrans, stations d'accueil et périphériques de saisie
- Smartphones et tablettes professionnels : configuration initiale
- Gestion centralisée des terminaux mobiles : principes et enrôlement
- Messagerie et applications professionnelles sur mobile
- Restitution d'un équipement à l'utilisateur et procès-verbal de livraison

Fil rouge · Les commerciaux de Menuiseries Delaunay reçoivent des smartphones professionnels : Inès les prépare, les enrôle et remet à chacun son équipement configuré.

Cours 14 · Maintenir les équipements en condition opérationnelle

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une maintenance préventive et corrective
- Gérer les mises à jour du système et des applications

ÉVALUATION FORMATIVE

Élaboration d'un plan de maintenance évalué par grille

CONTENUS

- Maintenance préventive, corrective et évolutive
- Plan de maintenance et calendrier d'intervention
- Gestion des mises à jour et des correctifs
- Supervision de l'état des postes et alertes
- Nettoyage matériel et logiciel
- Traçabilité des opérations de maintenance dans l'outil de suivi

Fil rouge · Après le déploiement, le responsable de Menuiseries Delaunay demande un plan de maintenance trimestriel : Inès le construit et réalise la première campagne.

Cours 15 · Assurer la disponibilité des équipements et des données

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place et vérifier une solution de sauvegarde
- Restaurer des données ou un système après incident

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques de sauvegarde et de restauration sur machine virtuelle

CONTENUS

- Types de sauvegarde : complète, incrémentale, différentielle
- Stratégies de sauvegarde et supports, y compris hébergés dans le cloud
- Configurer une sauvegarde du poste et des données utilisateur
- Tester et restaurer une sauvegarde
- Points de restauration et images système
- Continuité de service : poste de secours et procédures dégradées

Fil rouge · Une collaboratrice de Brévin & Associés supprime par erreur un dossier client : Inès restaure les données puis renforce la stratégie de sauvegarde du cabinet.

Cours 16 · Sécuriser un poste de travail

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les mesures de durcissement d'un poste de travail
- Configurer les protections natives du système

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de sécurisation d'un poste avec liste de contrôle

CONTENUS

- Gestion des comptes et des privilèges sur le poste
- Politique de mots de passe et authentification multifacteur
- Protection contre les logiciels malveillants
- Pare-feu local et règles de filtrage
- Chiffrement du stockage et des supports amovibles
- Contrôle des installations et des périphériques

Fil rouge · Un portable de Brévin & Associés a été oublié dans un train : Inès doit sécuriser l'ensemble des portables du cabinet pour que les données restent protégées en cas de perte.

Cours 17 · Protéger les données et appliquer les politiques de sécurité

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les procédures internes de sécurité et de confidentialité
- Identifier une menace et réagir selon la procédure prévue

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réaction à incident de sécurité et QCM

CONTENUS

- Panorama des cybermenaces visant les utilisateurs
- Hameçonnage, rançongiciels : détection et premiers gestes
- Charte informatique et politique de sécurité
- Protection des données personnelles : principes du RGPD appliqués au support
- Effacement sécurisé et réforme des équipements
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques

Fil rouge · Un agent du Val de Lisière signale un courriel suspect déjà ouvert : Inès applique la procédure de réaction, isole le poste et prépare une note de sensibilisation pour les agents.

Cours 18 · Virtualisation du poste et environnements hébergés

22 h

OBJECTIFS

- Créer et configurer des machines virtuelles pour le test et le dépannage
- Mettre en service un poste connecté à des services hébergés dans le cloud

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche : une heure de manipulations sur machine virtuelle, présentation de 30 minutes et entretien technique simulé

CONTENUS

- Principes de la virtualisation et usages pour le technicien
- Créer, configurer et cloner une machine virtuelle
- Instantanés et environnements de test
- Postes connectés à des services hébergés : comptes, synchronisation, licences
- Bureaux virtuels et accès distant aux applications
- Préparation de l'épreuve du bloc 2 : manipulations chronométrées et présentation du travail

Fil rouge · Avant de déployer une nouvelle version du logiciel métier de Menuiseries Delaunay, Inès la teste sur une machine virtuelle puis présente ses conclusions à Karim Benali.

RNCP40799BC03 · 154 h
Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Cours 19 · Fondamentaux des réseaux informatiques

22 h

OBJECTIFS

- Expliquer le fonctionnement d'un réseau selon les modèles en couches
- Calculer et attribuer un plan d'adressage IP

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul d'adressage et QCM

CONTENUS

- Modèle OSI et modèle TCP/IP
- Supports de transmission et câblage
- Adressage IPv4, masques et sous-réseaux
- Notions d'adressage IPv6
- Protocoles de transport et ports
- Lire et réaliser un schéma réseau

Fil rouge · La collectivité du Val de Lisière ouvre une médiathèque : Inès réalise le schéma du réseau existant et propose un plan d'adressage pour le nouveau site.

Cours 20 · Services réseau essentiels

22 h

OBJECTIFS

- Configurer les services d'adressage et de résolution de noms
- Diagnostiquer un dysfonctionnement lié aux services réseau

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques en environnement réseau simulé

CONTENUS

- Attribution dynamique d'adresses : fonctionnement et configuration
- Résolution de noms : fonctionnement et configuration
- Partage de fichiers et d'imprimantes sur le réseau
- Routage et passerelle par défaut
- Traduction d'adresses et accès à internet
- Analyse de trames pour le dépannage

Fil rouge · Les postes de la médiathèque n'obtiennent pas d'adresse IP : Inès identifie l'origine du problème et corrige la configuration du service d'adressage.

Cours 21 · Déployer les équipements réseaux

22 h

OBJECTIFS

- Installer et configurer un commutateur et un point d'accès sans fil
- Mettre en place une segmentation du réseau par VLAN

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques de configuration en environnement simulé avec liste de contrôle

CONTENUS

- Rôle des équipements : commutateur, routeur, point d'accès, pare-feu
- Accès à l'interface d'administration et configuration initiale
- Configuration de VLAN et de ports
- Réseau sans fil : normes, canaux et configuration
- Sauvegarde et restauration de la configuration d'un équipement
- Documentation de l'installation réseau

Fil rouge · Inès installe le commutateur et les points d'accès de la médiathèque en séparant le réseau des agents de celui du public.

Cours 22 · Sécuriser les équipements réseaux

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les mesures de sécurisation d'un équipement réseau
- Mettre en œuvre un accès distant sécurisé aux ressources

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'audit et exercice pratique de sécurisation

CONTENUS

- Sécuriser l'administration : comptes, mots de passe, protocoles chiffrés
- Mise à jour du micrologiciel des équipements
- Sécurité des ports et listes de contrôle d'accès
- Sécurisation du réseau sans fil et réseau invité
- Principes du pare-feu et du réseau privé virtuel
- Journalisation et contrôle des accès

Fil rouge · Un audit révèle que le point d'accès public de la médiathèque utilise encore le mot de passe d'usine : Inès sécurise l'ensemble des équipements et l'accès distant des agents en télétravail.

Cours 23 · Active Directory : comptes, groupes et unités d'organisation

22 h

OBJECTIFS

- Expliquer la structure et le fonctionnement d'un annuaire Active Directory
- Créer et gérer des comptes, des groupes et des unités d'organisation

ÉVALUATION FORMATIVE

Travaux pratiques sur machine virtuelle contrôleur de domaine

CONTENUS

- Principes d'un annuaire : domaine, contrôleur, forêt
- Joindre un poste au domaine
- Créer et gérer les comptes utilisateurs et ordinateurs
- Groupes : types, étendues et bonnes pratiques
- Organisation en unités d'organisation et délégation
- Procédures d'arrivée, de mobilité et de départ d'un utilisateur

Fil rouge · Cinq agents rejoignent la médiathèque et deux partent en retraite : Inès crée, modifie et désactive les comptes en respectant la procédure de la collectivité.

Cours 24 · Active Directory : stratégies de groupe et accès sécurisé aux ressources

22 h

OBJECTIFS

- Gérer les droits d'accès aux ressources partagées
- Appliquer et vérifier des stratégies de groupe

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique d'attribution de droits et de stratégies avec vérification

CONTENUS

- Partages réseau et permissions NTFS
- Principe du moindre privilège et attribution des droits par groupe
- Stratégies de groupe : création, liaison, application
- Mappage de lecteurs et d'imprimantes par stratégie
- Réinitialisation de mot de passe et déverrouillage de compte
- Diagnostic d'application des stratégies sur le poste

Fil rouge · Les agents de la médiathèque doivent accéder à un dossier partagé sans voir les dossiers des ressources humaines : Inès configure les droits et une stratégie de mappage automatique.

Cours 25 · Infrastructure hybride et intervention complète sur l'infrastructure

22 h

OBJECTIFS

- Intervenir sur un environnement combinant annuaire local et services hébergés dans le cloud
- Conduire une intervention complète sur l'infrastructure et la présenter à un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche : une heure de manipulations sur équipement réseau et machine virtuelle, présentation de 30 minutes et entretien technique simulé

CONTENUS

- Annuaire local et annuaire hébergé : principes de synchronisation
- Gestion des identités et des accès aux services hébergés
- Diagnostic d'un incident d'infrastructure de bout en bout
- Documentation et compte rendu d'intervention
- Veille technique sur les infrastructures, y compris en anglais
- Préparation de l'épreuve du bloc 3 : manipulations sur équipement réseau et machine virtuelle

Fil rouge · La collectivité du Val de Lisière migre sa messagerie vers des services hébergés : Inès vérifie la synchronisation des comptes, résout un défaut d'accès et présente son intervention à Karim Benali.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc	RNCP40799BC01	1, 2, 3
Assister et accompagner l'utilisateur	RNCP40799BC01	4, 5, 6
Diagnostiquer un incident technique ou applicatif	RNCP40799BC01	7, 8, 9
Préparer et déployer des équipements numériques	RNCP40799BC02	10, 11, 12, 13
Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques	RNCP40799BC02	14, 15, 18
Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données	RNCP40799BC02	16, 17
Déployer et sécuriser les équipements réseaux	RNCP40799BC03	19, 20, 21, 22
Intervenir sur un annuaire Active Directory	RNCP40799BC03	23, 24, 25

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre s'appuie sur une vidéo de 3 à 5 minutes (30 % du volume horaire), complétée par un cours texte enrichi, des infographies, des études de cas et des mises en situation dans le fil rouge Axelis Numérique. Chaque cours se conclut par une évaluation formative adaptée : QCM de connaissances, études de cas corrigées, travaux pratiques sur machine virtuelle ou environnement réseau simulé, jeux de rôle d'assistance et productions écrites (tickets, procédures, tutoriels) évaluées par grille. Les résultats permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'OF d'identifier les points à renforcer. Le dernier cours de chaque bloc comporte une épreuve blanche reproduisant le format officiel de l'épreuve de certification.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP40799BC01	Mise en situation professionnelle de 45 minutes en présence du jury : le candidat traite successivement une demande d'assistance et un incident ; un membre du jury joue le rôle de l'utilisateur pendant que l'autre observe. Elle est suivie d'un entretien technique de 30 minutes. Durée totale : 1 h 15 min.
RNCP40799BC02	Mise en situation professionnelle de 1 h 30 min en deux étapes : étape 1 d'une heure, sous surveillance et sans le jury, au cours de laquelle le candidat réalise des manipulations sur une machine virtuelle ou physique client ; étape 2 de 30 minutes en présence du jury, où il présente son travail et répond à une demande soumise par le jury. Elle est suivie d'un entretien technique de 30 minutes portant sur les interventions réalisées. Durée totale : 2 h.
RNCP40799BC03	Mise en situation professionnelle de 1 h 30 min en deux étapes : étape 1 d'une heure, sous surveillance et sans le jury, au cours de laquelle le candidat réalise des manipulations sur un équipement numérique réseau et sur une machine virtuelle ; étape 2 de 30 minutes en présence du jury, où il présente son travail et répond à une demande soumise par le jury. Elle est suivie d'un entretien technique de 30 minutes portant sur les interventions réalisées. Durée totale : 2 h.

Le parcours reproduit les conditions des épreuves officielles : jeux de rôle d'assistance avec un utilisateur simulé pour le bloc 1, manipulations chronométrées sur machine virtuelle pour le bloc 2, configuration d'équipements réseau simulés et d'un annuaire Active Directory pour le bloc 3. Les cours 9, 18 et 25 proposent chacun une épreuve blanche au format officiel, présentation orale et entretien technique compris. L'apprenant s'entraîne tout au long du parcours à expliquer ses choix techniques et à documenter ses interventions, compétences directement mobilisées lors des entretiens avec le jury. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions de validation et de la relation avec le certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h sur 24, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, complétées par des cours texte enrichis et des infographies
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge Axelis Numérique et ses trois clients
- Environnements de travaux pratiques : machines virtuelles client et serveur, contrôleur de domaine Active Directory, simulateur d'équipements réseau
- QCM et évaluations formatives auto-corrigées avec retours explicatifs
- Modèles professionnels téléchargeables : fiches d'intervention, procédures de déploiement, listes de contrôle, gabarits de tutoriels
- Ressources de veille technique, dont une sélection de documentations en anglais avec glossaire

Débouchés et évolutions

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien Helpdesk
- Technicien support en informatique
- Technicien assistance utilisateur

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP40799 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.