

# Devenir Technicien·ne Informatique de Proximité

MaCarrière

m<sup>2</sup>i  
Formation

En partenariat avec :



*Document mis à jour le 13/10/2025*

Dispositif de formation :	<b>Action de Formation Conventionnée (AFC)</b>
Date de formation :	<b>Du 15 décembre 2025 au 1<sup>er</sup> octobre 2026</b>
Période de stage :	<b>Du 3 août au 22 septembre 2026</b>
Lieu(x) de formation :	<b>Aubagne</b>
Réunion d'Information :	<b>Le 9 octobre 2025</b>
Date limite d'envoi de candidature :	<b>Le 5 décembre 2025</b>

Le monde informatique regorge d'opportunités professionnelles diverses et propose des conditions et des rémunérations attrayantes.

Au cœur du système d'information d'une organisation, le Technicien Helpdesk est un expert stratégique pour les entreprises, régulièrement recruté au sein des DSI.

Alliant compétence technique accrue et méthodologie, la formation diplômante Technicien informatique de proximité (TIP) vous prépare aux métiers de Technicien informatique de proximité, de Technicien Helpdesk ou de Technicien Réseau.

## **OBJECTIFS DE FORMATION**

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Améliorer la capacité à communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral dans un contexte professionnel, en renforçant les compétences en rédaction et en présentation
- Connaître les différentes catégories de courant électrique et appréhender les risques afférents pour intervenir en toute sécurité lors des opérations de dépannage
- Développer des compétences en dépannage pour diagnostiquer et résoudre efficacement les problèmes matériels, applicatifs ou de service informatique
- Comprendre et répondre aux demandes des clients, en communiquant de manière claire et en fournissant des solutions adaptées aux problèmes rencontrés
- Encourager la collaboration, l'esprit d'équipe et la capacité à travailler efficacement avec d'autres, en dépit des différences individuelles, pour améliorer la performance collective
- Connaître les grands principes de l'informatique et l'architecture d'un ordinateur pour mettre en service des équipements numériques de manière optimale
- Renforcer la sécurité des systèmes et réseaux en identifiant les menaces courantes et en mettant en œuvre des stratégies de défense adaptées
- Installer, configurer et dépanner les équipements mobiles, en comparant les systèmes d'exploitation Android et iOS et en assurant la sécurité des données
- Connaître Linux et ses principales distributions, savoir les installer, les paramétrer et les dépanner pour garantir le bon fonctionnement des équipements numériques
- Installer, configurer et dépanner un réseau de téléphonie IP, en assurant une communication fluide et fiable au sein de l'organisation
- Connaître Windows client, savoir l'installer, le paramétrer et le dépanner pour garantir l'efficacité des postes de travail dans l'entreprise
- Connaître et manipuler les principaux équipements d'un réseau informatique, en intervenant sur un réseau sécurisé pour assurer une infrastructure stable et fiable
- Savoir gérer un parc de machines et de services informatiques, en utilisant des outils de gestion appropriés pour maintenir une infrastructure informatique opérationnelle
- Connaître les notions fondamentales du réseau pour intervenir efficacement sur les éléments de l'infrastructure et assurer la connectivité et la sécurité des systèmes
- Connaître les principes de la virtualisation et les fonctionnalités fondamentales des outils de virtualisation pour optimiser les ressources et les performances des systèmes informatiques
- Installer, configurer et dépanner un réseau sans fil, en assurant une couverture optimale et une sécurité adéquate pour les utilisateurs
- Connaître Windows Server, savoir l'installer, le paramétrer et le dépanner pour gérer efficacement les serveurs au sein de l'organisation

## PRÉREQUIS

Connaissances de base :

- Environnement Windows
- Installation/mise à jour de logiciels
- Maintenance informatique

## PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation financée à 100%\* est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail.

# COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Catégorie	Module	Durée en jours	Durée en heures
Remise à niveau	Culture numérique, bureautique, cloud, expression : Acquérir les bases de la culture numérique pour comprendre l'environnement informatique actuel. Utiliser les logiciels bureautiques essentiels (traitement de texte, tableur, présentation). Mettre en pratique l'usage des services cloud pour stocker, partager et collaborer en ligne. Développer ses compétences d'expression écrite et orale dans un cadre professionnel	5	35
Remise à niveau	Organisation, posture pro, entreprise : Adopter une posture professionnelle adaptée à un contexte de travail en entreprise. Organiser efficacement son temps et ses priorités pour atteindre les objectifs fixés. Respecter les règles de communication, de confidentialité et de savoir-être en milieu professionnel. Comprendre le fonctionnement d'une entreprise et les rôles des différents acteurs.	5	35
Remise à niveau	Anglais technique et hygiène numérique : Lire et comprendre du vocabulaire technique en anglais lié à l'informatique et aux réseaux. Utiliser des expressions simples en anglais pour interagir dans un contexte technique. Appliquer les bonnes pratiques de cybersécurité et d'hygiène numérique au quotidien. Identifier les menaces numériques courantes et mettre en œuvre des gestes de protection adaptés.	5	35
Remise à niveau	Introduction et pratique des réseaux : Découvrir les fondamentaux des réseaux informatiques (LAN, WAN, IP, matériels). Reconnaître les principaux équipements réseau et leur rôle dans une infrastructure. Configurer des paramètres de base sur un poste de travail pour assurer sa connectivité. Diagnostiquer des pannes simples liées à la connectivité réseau.	5	35
Remise à niveau	Consolidation & préparation à la formation : Réviser les notions essentielles vues dans les blocs précédents pour consolider les acquis. Évaluer ses compétences et identifier ses axes de progression avant d'entrer en formation TAI. Se préparer aux exigences du parcours certifiant (rythme, organisation, autonomie). Renforcer sa confiance en soi pour aborder la formation avec de bonnes bases.	2	14
Fondamentaux	Accueil des candidats - Présentation du cursus et des conditions de mise en œuvre de la formation : Identifier les différents modules du cursus, dossiers administratifs (signature du livret des droits et devoirs du stagiaire, modalités de rémunération, règlement intérieur, respect des mesures sanitaires, attestation d'entrée en formation, ...) - Ice breaking - Tour de table - Apprendre à mieux connaître les autres apprenants à l'aide d'une activité brise-glace - Présentation du cursus et de ses objectifs, des modalités, des outils et des évaluations	0,5	3,5
Fondamentaux	Apprendre à apprendre : Identifier le fonctionnement du cerveau en phase d'apprentissage afin de mettre en place des stratégies de mémorisation efficaces.	0,5	3,5
Fondamentaux	Communication écrite : Améliorer la capacité à communiquer efficacement à l'écrit dans un contexte professionnel	1	7
Fondamentaux	Communication orale : Améliorer la capacité à communiquer efficacement à l'oral dans un contexte professionnel	2	14

Fondamentaux	Travail en équipe : Encourager la collaboration, l'esprit d'équipe et la capacité à travailler efficacement avec d'autres, malgré les différences individuelles.	1	7
Fondamentaux	Gestion du temps : Acquérir des compétences en planification et en organisation pour gérer efficacement son temps et atteindre ses objectifs.	1	7
Fondamentaux	Santé et bien-être : Promouvoir la santé physique et mentale, en reconnaissant que le bien-être général est un pilier essentiel de l'efficacité personnelle et professionnelle.	1	7
Fondamentaux	Insertion professionnelle : S'auto-évaluer pour se connaître - Valoriser son profil avec un CV et une lettre de motivation - Préparer ses choix et argumenter - Se préparer à un entretien - Développer et renforcer les compétences transverses - Développer la mobilité - Se sensibiliser à l'entrepreneuriat - Construire un parcours d'insertion dans l'emploi durable - Comprendre le monde économique et professionnel - Comprendre la culture d'entreprise - Connaître ses droits - Construire son parcours professionnel.	3	21
Fondamentaux	Laïcité, citoyenneté et valeurs de la république : Sensibiliser aux principes de laïcité, promouvoir les valeurs de la République Française et renforcer la citoyenneté active.	0,5	3,5
Fondamentaux	Sexisme et harcèlement : Identifier les contours du sexisme et le cadre légal - Reconnaître les situations de harcèlement - Identifier les comportements et situations à risque.	0,5	3,5
Fondamentaux	Égalité des métiers hommes/femmes et mixité des métiers : Identifier les inégalités de genre - Reconnaître l'importance de la mixité des métiers - Identifier et déconstruire les stéréotypes de genre - Promouvoir l'égalité professionnelle et la mixité.	0,5	3,5
Fondamentaux	Transition énergétique, écologique et sociétale : Reconnaître les principes et enjeux de la transition énergétique et écologique, de l'échelle mondiale à régionale pour diminuer son empreinte - Appliquer les principes du "Green" ou "Green IT" dans son métier.	0,5	3,5
Fondamentaux	Usage des IA génératives dans le métier (ChatGPT, etc.) : Décrire les différents outils d'IA générative - Adapter l'usage de ces outils à son métier - Évaluer et juger de la pertinence des réponses des IA génératives - Comment utiliser les IA génératives dans le métier de Technicien Assistance Informatique.	0,5	3,5
Fondamentaux	Sensibilisation au handicap : Identifier les différents types de handicap (moteur, sensoriel, cognitif, psychique, maladies invalidantes) et leurs impacts possibles dans un contexte professionnel. Reconnaître les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dans l'utilisation des outils numériques et informatiques. Appliquer les principes de base de l'accessibilité numérique (ergonomie, logiciels adaptés, périphériques spécifiques). Adopter une posture bienveillante et inclusive dans leurs interactions professionnelles avec des utilisateurs en situation de handicap. Connaître le cadre légal et réglementaire lié au handicap et à l'accessibilité numérique. Proposer des solutions simples d'adaptation ou d'accompagnement en tant que technicien de proximité.	1	7
Fondamentaux	Comprendre les risques électriques : Connaître les différentes catégories de courant électrique et appréhender les risques afférents	2	14
Fondamentaux	Architecture d'un ordinateur : Connaître les grands principes de l'informatique et l'architecture d'un ordinateur.	4	28
Fondamentaux	Les bases du réseau : Connaître les notions fondamentales du réseau.	5	35
Développement	Windows (poste client) - Mettre en service des équipements numériques : Connaître Windows client, savoir l'installer, le paramétrer et le dépanner	14	98

Développement	LINUX - Mettre en service des équipements numériques : Connaître Linux et ses principales distributions, savoir l'installer, le paramétrer et le dépanner	8	56
Développement	Équipements réseau : switching et routing – intervenir sur les éléments de l'infrastructure : Connaître et manipuler les principaux équipements d'un réseau informatique - Intervenir sur un réseau sécurisé.	5	35
Développement	Windows server (Intervenir sur les éléments de l'infrastructure) : Connaître Windows Server, savoir l'installer, le paramétrer et le dépanner.	11	77
Développement	WiFi (Intervenir sur les éléments de l'infrastructure) : Installer, configurer et dépanner un réseau sans fil.	4	28
Développement	Téléphonie IP (mettre en service des équipements numériques) : Installer, configurer et dépanner un réseau de téléphonie IP.	5	35
Développement	Virtualisation (Intervenir sur les éléments de l'infrastructure) : Connaître les principes de la virtualisation et les fonctionnalités fondamentales des outils de virtualisation.	6	42
Développement	Équipements mobiles : Identifier les principales caractéristiques des tablettes et des smartphones - Comparer les systèmes d'exploitation Android et iOS - Configurer une connexion WIFI sur une tablette ou un smartphone - Mettre en œuvre des protocoles de sécurité pour protéger les données sur les appareils Android et iOS.	3	21
Sécurité	Durcissement de la sécurité et des systèmes - Mettre en service des équipements numériques : Analyser l'évolution des systèmes d'information et leur ouverture sur le monde - Identifier les menaces courantes et récentes pesant sur les systèmes d'information - Tracer la chronologie et les évolutions majeures des systèmes d'exploitation Windows - Comprendre la défense par rapport à un scénario d'attaque en utilisant la Cyber Kill Chain - Évaluer les attaques courantes dans un domaine Windows - Mettre en œuvre des stratégies de contrôle d'applications avec AppLocker - Appliquer des recommandations de sécurité pour Active Directory - Configurer une infrastructure de clés publiques (PKI) pour sécuriser les réseaux (NPS, Radius) - Renforcer la sécurité des systèmes Linux en configurant des éléments supplémentaires et en maîtrisant les accès.	6	42
Technique	Gestion de parc / HelpDesk - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure Savoir gérer un parc de machines et de services informatiques.	5	35
Technique	Gérer une demande client – Assister ou dépanner les utilisateurs : Comprendre et dépanner un client, communiquer efficacement dans un contexte de dépannage	2	14
Technique	Dépannage – Assister ou dépanner les utilisateurs : Dépanner un matériel, une application ou un service informatique	5	35
Technique	Introduction au Cloud : Définir ce qu'est le Cloud et ses principales caractéristiques. Identifier les différents modèles de services Cloud (IaaS, PaaS, SaaS) et leurs usages. Reconnaître les principaux acteurs et solutions du marché (Microsoft 365, Google Workspace, AWS, etc.). Utiliser les services Cloud pour stocker, partager et collaborer sur des documents. Appliquer les bonnes pratiques de sécurité liées à l'usage du Cloud (mots de passe, gestion des accès, sauvegardes). Adopter une posture de sensibilisation auprès des utilisateurs concernant les opportunités et les risques du Cloud.	1	7
Validation des acquis intermédiaire	Évaluations en Cours de Formation (ECF) : Évaluer les acquis tout au long du cursus.	7	49
Validation des acquis intermédiaire	Correction des ECF Retours sur les évaluations - remédiation	4	28

Validation des acquis intermédiaire	Entretiens individuels à mi-parcours : Interroger, s'interroger sur l'avancement et les éventuels problèmes d'apprentissage pour proposer une remédiation pédagogique	1	7
Langues	Anglais professionnel : Lire et comprendre des articles techniques - Exposer ses idées - Rédiger une synthèse - Suivre un tuto en anglais - Mettre en place une méthode d'autoformation de l'anglais.	3	21
Développement	Transmettre : Identifier les principes de base de la communication pédagogique. Adapter leur discours et leur vocabulaire en fonction du public et du niveau de compréhension. Structurer une explication technique sous forme claire, progressive et accessible. Mettre en œuvre des techniques d'animation simples pour favoriser la compréhension et l'implication des utilisateurs. Utiliser des supports adaptés (procédure écrite, tutoriel vidéo, démonstration pratique). Évaluer la compréhension d'un interlocuteur et ajuster leur transmission. Développer leur posture de pédagogue pour inspirer confiance et faciliter l'autonomie de l'utilisateur.	4	28
Validation des acquis intermédiaire	Bilan de fin de formation avec tous les partenaires : Remise des attestations de stage et de compétences - Enquête de satisfaction des stagiaires - Évaluer les acquis pédagogiques individuellement, mesurer les progrès par rapport aux objectifs liés au positionnement initial.	1	7
Technique	BLOC DE COMPETENCES N°1 - RNCP37681BC01 - Assister ou dépanner les utilisateurs : Obtenir des informations, des astuces et des conseils relatifs au déroulement de l'examen - Analyser des exemples d'études de cas - Passer en revue chaque section de l'examen et leurs principaux concepts - Renforcer les connaissances et identifier les lacunes/domaines d'approfondissement - Passage du bloc.	1	7
Technique	BLOC DE COMPETENCES N°2 - RNCP37681BC02 - Mettre en service des équipements numériques Obtenir des informations, des astuces et des conseils relatifs au déroulement de l'examen - Analyser des exemples d'études de cas - Passer en revue chaque section de l'examen et leurs principaux concepts - Renforcer les connaissances et identifier les lacunes/domaines d'approfondissement - Passage du bloc.	1	7
Technique	BLOC DE COMPETENCES N°3 - RNCP37681BC03 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure Obtenir des informations, des astuces et des conseils relatifs au déroulement de l'examen - Analyser des exemples d'études de cas - Passer en revue chaque section de l'examen et leurs principaux concepts - Renforcer les connaissances et identifier les lacunes/domaines d'approfondissement - Passage du bloc.	1	7
Validation des acquis finale	Préparation des examens du titre professionnel – TAI (RNCP 37681 - Niveau 4) Obtenir des informations, des astuces et des conseils relatifs au déroulement de l'examen - Analyser des exemples d'études de cas - Passer en revue chaque section de l'examen et leurs principaux concepts - Renforcer les connaissances et identifier les lacunes/domaines d'approfondissement - Passage du titre.	3	21
Fondamentaux	Préparation à l'après-formation : Explorer des formations complémentaires ou des cursus d'approfondissement pour continuer à développer les compétences et les connaissances dans des domaines spécialisés - Apprendre à rechercher efficacement un emploi et utiliser les outils de recherche d'emploi en ligne - Maîtriser les techniques de rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation adaptés aux postes visés - Se préparer aux différents types d'entretiens d'embauche et savoir répondre aux questions courantes - Renforcer les compétences interpersonnelles et professionnelles nécessaires dans un environnement de travail - Apprendre à créer et à entretenir un réseau professionnel - Élaborer un plan de carrière et définir des objectifs professionnels à long terme.	3	21

# DIPLÔME

Titre professionnel Technicien Informatique de Proximité (RNCP 40799 - Niveau IV)

## À PROPOS DES CERTIFICATIONS

### Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

### Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours où les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

## LES PLUS DE M2I

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning M2i Learning pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

## MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation délivrée en présentiel et/ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre des méthodes démonstratives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

## MODALITÉS D'ACCÈS

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

## ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail (dans le cas de certains dispositifs)

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Politique Handicap](#).

## POURQUOI CHOISIR M2I ?

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exemples de validation des acquis de formation :

- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

