



TP TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Inscrit au RNCP (RNCP37681), Niveau 4 (Bac)

Poitiers
EN PRESENTIEL

Formation
éligible au CPF

Titre Professionnel
délivré par le
Ministère du Travail

TP TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

TP-00476

Code NFS 326r – Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Code(s) ROME : I1401 Maintenance informatique et bureautique

Code GFE : P (Gestion et traitement de l'information)

Eligible CPF

RNCP37681

Certification enregistrée le 01/09/2023

Conditions d'accès à la formation

Publics

Salariés d'entreprise,
personnes en
reconversion
professionnelle,
demandeurs d'emploi

Prérequis

Age recommandé
21 ans minimum

Conditions d'admission

Entretien individuel de
sélection et test de
positionnement avec un
chargé de formation

Modalités de l'entretien de sélection

**30 à 45 min
d'entretien de
motivation sur le
projet
professionnel**

**30 min de tests
techniques ou
psychotechniques
sous forme de QCM**

**Candidature
soumise à l'avis du
chargé de
formation**

Délais d'accès à la formation

1 à 6 mois selon financement et situation professionnelle

IFPA POITIERS

11 Rue Victor Grignard Pole République 2 – 86000 POITIERS

☎ 05.79.96.01.87 - ✉ poitiers@ifpa86.fr

S.A.S. au capital de 10 000 €uros - R.C.S. B 851.195.289.00018 Agrément : 75860170086 - CODE APE 8559A



Plan d'accès

Lieu de formation

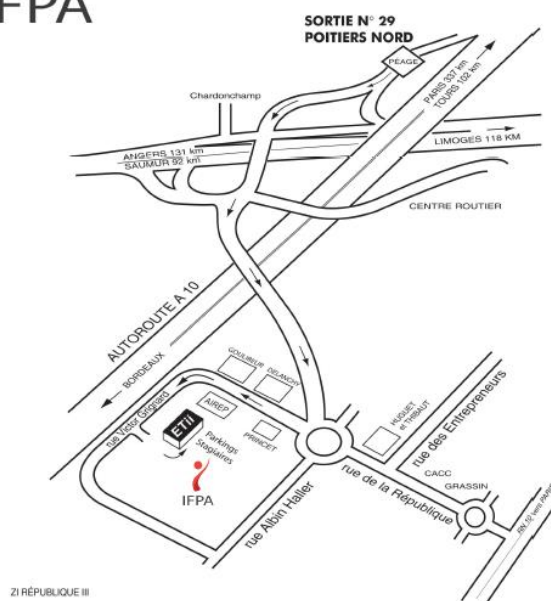
IFPA POITIERS

11 rue Victor Grignard Pole République 2
86000 POITIERS

Tel : 05.79.96.01.87

Mail : poitiers@ifpa86.fr

Notre site internet : www.ifpa86.fr



Tarifs de la formation

TARIF TTC* : 10 080 euros (16 euros/heure)

Tarif* préférentiel pour les demandeurs d'emploi : **6 000 euros** (9.52 euros/heure)

**non assujetti à la TVA*

INDICATEURS en cours



Taux de satisfaction



Taux de réussite au Titre



Taux de retour à l'emploi à
moins de 6 mois

(sur 100% présentés à l'examen)

IFPA POITIERS

11 Rue Victor Grignard Pole République 2 – 86000 POITIERS

☎ 05.79.96.01.87 - ✉ poitiers@ifpa86.fr

S.A.S. au capital de 10 000 €uros - R.C.S. B 851.195.289.00018 Agrément : 75860170086 - CODE APE 8559A



Objectifs opérationnels de la formation

Formation **certifiante** avec passage du Titre Professionnel de « Technicien(ne) d'Assistance Informatique » (TAI). **Titre de niveau 4** (Bac), inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

Compétences acquises en formation

CCP 1

**Assister ou
dépanner les
utilisateurs**

CCP 2

**Mettre en service
des équipements
numériques**

CCP 3

**Intervenir sur les
éléments de
l'infrastructure**

Possibilité de validation partielle par Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée totale de la formation : **840 heures** (24 semaines)

- **630 heures** en présentiel en centre de formation (18 semaines)
- **210 heures** de stage en entreprise (6 semaines)

Les examens sont prévus sur une durée de 5h00.

La formation est organisée en continu et **en présentiel**.

Taille du groupe maximale prévue : 12 apprenants.

Les horaires journaliers : Du lundi au vendredi : 09h-12h30 / 13h30-17h



Durée de l'action de formation

TP TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

CCP 1

Assister ou dépanner
les utilisateurs

210 h

Traiter un incident dans un centre
de services et assurer le suivi du
parc

Assister à l'utilisation des
ressources collaboratives et
bureautiques

Diagnostiquer et résoudre un
dysfonctionnement numérique

CCP 2

Mettre en service des
équipements numériques

210 h

Installer, déployer et personnaliser
un poste utilisateur

Intervenir sur les composants
matériels d'un ordinateur fixe ou
mobile

Contribuer à la sécurité d'un
équipement numérique et ses
données

CCP 3

Mettre en service des
équipements numériques

210 h

Installer et configurer les
équipements et services

Intervenir sur un réseau sécurisé

Intervenir sur annuaire Active
Directory

6 semaines de stage en entreprise

Passage du Titre Professionnel

5 h



Programme détaillé de la formation

CCP 1 Assister ou dépanner les utilisateurs

Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc

- ITIL
- GLPI
- Dépannage
- Dépannage collaboratif

Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques

- Bureautique (Word, TEAMS, Excel, Powerpoint)
- Messagerie

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

- Méthodologie
- Dépannage
- Dépannage collaboratif



CCP 2

Mettre en service des équipements numériques

Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur

- Configuration de poste de travail
- Hyper-V

Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile

- Matériel

Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

- Cloud Computing

CCP 3

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Installer et configurer les équipements et services

- Initiation Réseaux
- Réseaux
- Réseaux avancés
- VOIP
- Linux

Intervenir sur un réseau sécurisé

- Sécurité Réseaux



Intervenir sur un annuaire Active Directory (2 semaines)

- Active Directory



Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,
Méthode Active :
manipulation 30%, ; mises en
situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle
de formation
Mises en situations : jeux de
rôles et cas pratiques
Exercices individuels et en sous-
groupes

Supports pédagogiques

Paperboard
Tableau blanc
Rétroprojecteur
1 Ordinateur par apprenant Connexion
internet
Supports de cours numériques

Formateurs intervenants et qualité des formateurs

Fabrice DUBREUIL, formateur référent, il intervient sur la totalité du parcours.

Michel BLACHE, formateur, il intervient sur la totalité du parcours.

Désiré FOTSO, formateur, il intervient sur la totalité du parcours

Gérald TRETSCHE, il intervient sur la partie « BUREAUTIQUE » et sur « CV et Lettre de
motivation » du CCPI

Adeline LECAMP, formatrice référente CIP ? elle intervient pour l'aide à la recherche de
stage



Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Evaluation en cours de formation n°1

Sur l'activité 1 du REAC « Assister ou dépanner les utilisateurs »

En milieu de formation

Evaluation en cours de formation n°2

Sur l'activité 2 du REAC « Mettre en service des équipements numériques »

En milieu de formation

Evaluation en cours de formation n°3

Sur l'activité 3 du REAC « Intervenir sur les éléments de l'infrastructure » + Titre Blanc

En fin de formation théorique

Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

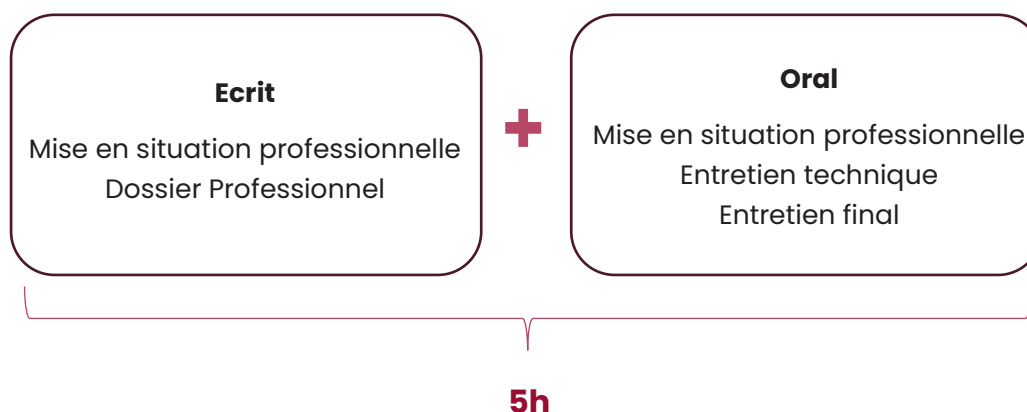
- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC TAI)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le **passage du Titre Professionnel de Technicien d'Assistance Informatique**.

L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel TAI.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées grâce à :



L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Un bilan intermédiaire individuel est réalisé à mi-parcours lors d'un entretien avec le chargé de formation.

Des questionnaires de satisfaction sont transmis aux apprenants pour évaluer leur satisfaction à chaque fin de formation, sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

6 mois après la fin de formation, **un formulaire de retour de l'emploi** est envoyé par mail aux anciens stagiaires.

Suite de parcours

Suite à l'obtention du titre professionnel Technicien d'Assistance niveau 4 (BAC +2), vous pouvez ensuite vous positionner sur une formation niveau 5 (Bac+2), dont la formation TP Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux.

Accueil des personnes en situation de handicap

La prise en compte du handicap

Référente handicap : Marie Jo BERLAND – Chargée de formation

Structure adaptée

- Place de parking dédiée
- Salle de cours et commodités au rez-de-chaussée

Notre démarche d'inclusion

Contactez-nous avant le début de votre formation pour que nous puissions vous orienter efficacement et vous accueillir dans les meilleures conditions.

L'accès à nos locaux et le poste de travail seront aménagés en fonction de vos besoins en compensation.

Nous travaillons avec des organismes spécialisés dans l'accompagnement du handicap afin de faciliter votre formation.

Notre parking dispose d'un emplacement réservé.

Présentation du Titre Professionnel TAI

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, le technicien d'assistance en informatique prend en compte les **sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques**, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il **sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques** en matière de sécurité informatique.

Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention.

Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)). Il utilise des bases de connaissances qui sont à sa disposition en interne ou sur le WEB (recherche Google, documentation éditeur ...).

A partir d'une demande d'intervention, le technicien d'assistance en informatique crée un ticket d'incident et **qualifie la demande en fonction de son impact et de son urgence**. Il traite la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, escalade la demande. A partir du logiciel de gestion de parc, il inventorie les matériels informatiques, en assure la maintenance préventive et met à jour le système de gestion de parc.

Afin d'établir un diagnostic concernant un dysfonctionnement matériel ou logiciel, il utilise les outils de tests adéquats, résout le dysfonctionnement, s'assure du fonctionnement matériel et logiciel, ou propose une solution adaptée.

Le technicien d'assistance en informatique installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur. Dans le cadre d'une opération planifiée ou à la demande d'un utilisateur, il **installe un système d'exploitation ou déploie un master** et vérifie le bon fonctionnement de l'installation. Il met à jour et personnalise l'environnement système de l'utilisateur. Le technicien d'assistance en informatique identifie et choisit le matériel et les composants en fonction de la demande de l'utilisateur ; **il ajoute ou échange des composants**, vérifie leur bon fonctionnement afin que le poste de travail soit opérationnel. Il veille à la sécurité physique des matériels, assure la mise à jour des outils de sécurité et contribue à la confidentialité des données d'un équipement numérique.

Le technicien d'assistance en informatique intervient sur un équipement réseau ou un service de réseau d'une entreprise, au niveau physique et au niveau logique.

Ses principaux interlocuteurs sont le responsable technique, le superviseur du centre de services, le personnel de l'entreprise ou du service à l'origine de la demande d'intervention et les utilisateurs. Il veille à maintenir la continuité du service et respecte les délais prévus dans le contrat de services. Il installe et paramètre un équipement réseau et configure les services réseaux dans le **respect des procédures** et du plan d'adressage existant. Le technicien d'assistance en informatique paramètre le pare-feu des postes utilisateur. Il configure la connexion VPN de l'utilisateur afin qu'il puisse accéder au réseau de l'entreprise. Il configure et sécurise un réseau sans-fil conformément à l'architecture du réseau existant afin d'étendre le réseau. Lors d'une opération planifiée et en tenant compte du domaine Active Directory existant, le technicien d'assistance en informatique **intègre un poste de travail ou une imprimante au domaine**. Il crée ou supprime un compte d'utilisateur et attribue ou modifie les droits d'accès aux ressources partagées.

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

Le technicien d'assistance en informatique est tenu au respect des délais et des durées d'intervention.

Concernant le respect des engagements de service pris vis-à-vis des utilisateurs. Le technicien gère ses priorités en fonction de la criticité et des engagements de services qui sont pris.

Il peut effectuer des astreintes. Il travaille en équipe, sous la responsabilité du responsable technique ou du superviseur du centre de services.

Ses principaux interlocuteurs sont le responsable technique, le superviseur du centre de services, le personnel de l'entreprise ou du service à l'origine de la demande d'intervention et les utilisateurs.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Tous les secteurs d'activités sont concernés

- - ESN.
- - DSI.
- - PME/PMI/TPE.
- - Collectivité territoriale ou service public.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

INDICATEURS RNCP*



Taux d'insertion global à 6 mois

54%



Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois

47%

*Chiffres clés de 2023