

PROGRAMME DE FORMATION



Du 29/05/20 au
27/11/20

Technicien(ne) d'Assistance en
Informatique

Titre Professionnel TAI, niveau IV, inscrit au RNCP
TP-00476

Code NFS 326 – Informatique, Traitement de
l'information, réseaux de transmission

Code(s) ROME : I1401 Maintenance informatique
et bureautique

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

Code CPF 244778

Public visé

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

Prérequis & Conditions d'admission

- Age recommandé 23 ans minimum,
- Utilisation régulière de l'outil informatique,
- Entretien individuel et test de sélection

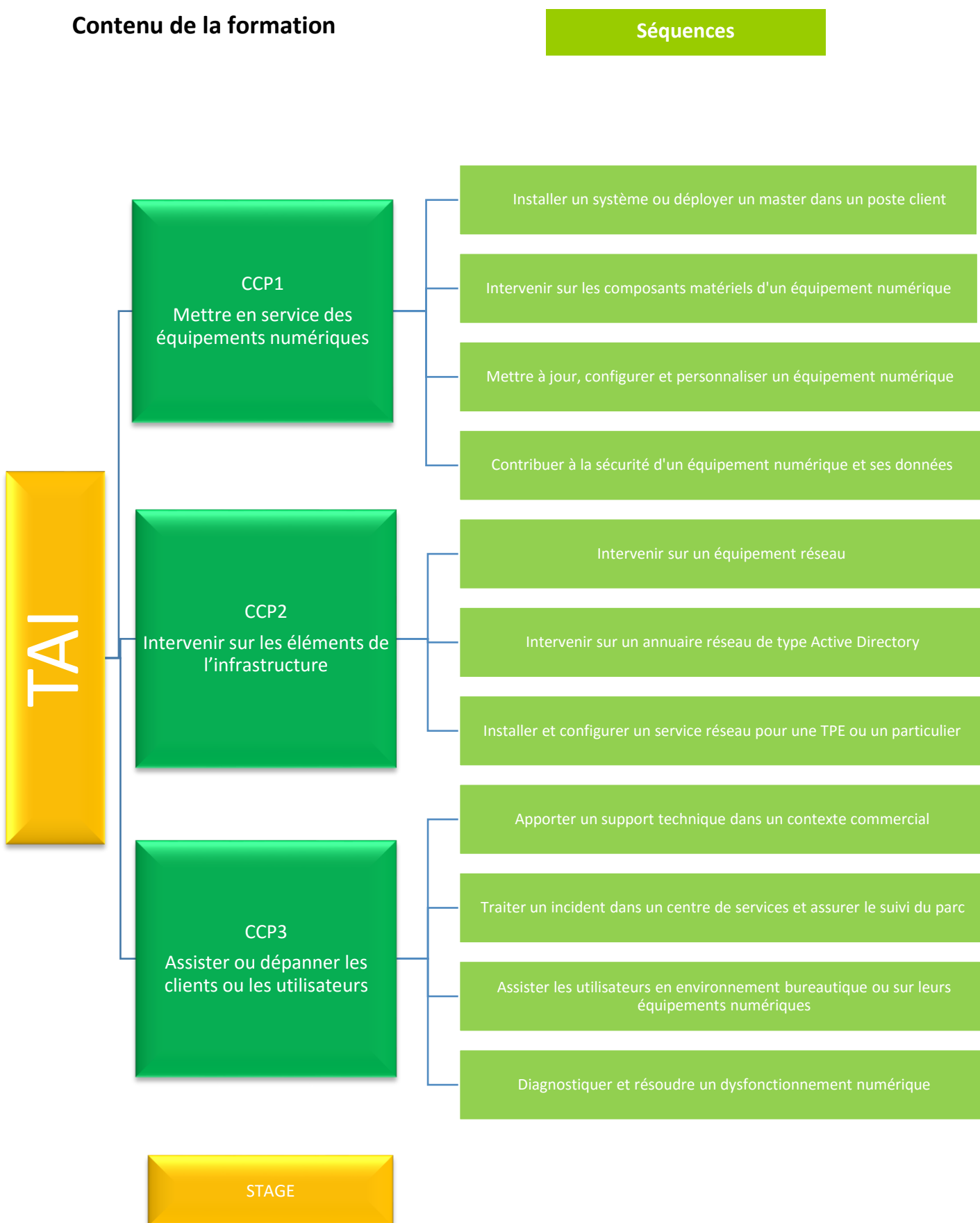
Objectifs opérationnels de la formation

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

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Mettre en service des équipements numériques**
- **Intervenir sur les éléments de l'infrastructure**
- **Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs**

Contenu de la formation



Programme détaillé de la formation

Installer un système ou déployer un master dans un poste client

—
—

Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique

—
—

Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique

—

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

MODULE 1

Intervenir sur un équipement réseau

Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory

Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

MODULE 2

Apporter un support technique dans un contexte commercial

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

—

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

MODULE 3

Stage en entreprise : 6 semaines de stage seront réalisées en entreprise.

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)

La formation est organisée en continu. Tests de positionnement prévus en amont de l'entrée en formation.

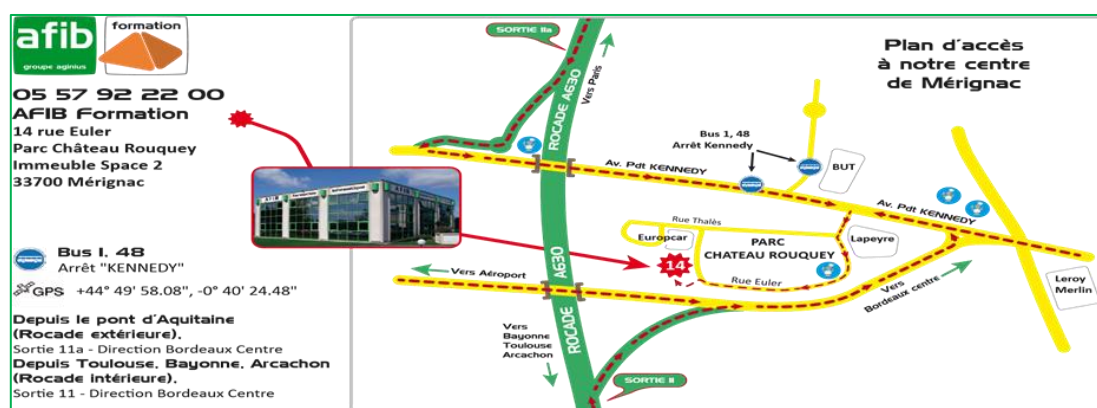
Taille du groupe maximale prévue : **12 apprenants**.

Les horaires journaliers :

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

Dates & lieu de la formation :

- **Du 14 Octobre 2019 au 15 Avril 2020** au centre de formation IFPA
Parc Château Rouquey – Immeuble Space II
14 rue Euler – 33700 Mérignac
Tel : 05.57.59.85.30
Mail : contact@ifpa-ecole.com
Notre site internet : www.ifpa.pro



Durée de l'action de formation

Module 1	Module 2	Module 3
• semaines	• semaines	• semaines

Titre Professionnel

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

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents :

Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.

Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobiles. Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.

Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu...) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique. Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate.

Il est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets, dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs.

Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage.

Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services.

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activités sont concernés

- ESN
- DSI
- PME/PMI/TPE

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Technicien systèmes et réseaux, Technicien informatique, Technicien d'exploitation, Administrateur Linux, Technicien support, Technicien réseau,

Qualité des formateurs intervenants

Monsieur Christophe BONNEAU, Formateur Référent de la formation, et formateur Professionnel pour Adultes.

Monsieur Aurélien Laluce, Formateur Professionnel pour Adultes.

Monsieur Paolo De Almeida, Formateur Professionnel pour Adultes.

Formateurs RH et Management pouvant intervenir sur les séances relatives au recrutement.

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

- Paper-Board
- Tableau blanc
- Rétro-projecteur
- Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion internet
- Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Deux Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation en milieu de formation regroupant : l'activité 1 du REAC « Mettre en service des équipements numériques » et l'activité 2 du REAC « Intervenir sur les éléments de l'infrastructure ».
- Une évaluation en fin de formation relative à l'activité 3 du REAC « Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs » et dans laquelle est incluse une partie Titre Blanc.

- 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 en 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 au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants 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.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.