



TP TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

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

Mérignac (33)

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

Lieu de formation

AFIB2 - IFPA

Parc Château Rouquey – Immeuble Space II

14 rue Euler – 33700 Mérignac

Tel : 05.57.59.85.30

Mail : contact@ifpa.pro

Notre site internet : www.ifpa.pro

TRAM A – Arrêt Chemin Long Rocade sortie 10 (Aéroport)



Tarifs de la formation

TARIF TTC* : **10 640 euros** (16 euros/heure)

Tarif* préférentiel pour les demandeurs d'emploi : **6500 euros** (9.77 euros/heure)

**non assujetti à la TVA*

INDICATEURS EN 2022



Taux de satisfaction

95%



Taux de réussite au Titre

100%

(sur 100% présentés à l'examen)



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

83%



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)

- **665 heures** en présentiel en centre de formation (19 semaines)
- **175 heures** de stage en entreprise (5 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

203 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

203 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

259 h

Installer et configurer les équipements et services

Intervenir sur un réseau sécurisé

Intervenir sur annuaire Active Directory

5 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

Benoît REYNAUD, formateur référent, technicien supérieur systèmes et réseaux, il intervient sur la totalité du parcours.

Christophe BONNEAU, formateur référent, administrateur systèmes certifié depuis plus de 20 ans et formateur depuis 15 ans, il intervient sur la « Initiation réseaux » du CCPI, et sur la partie « Active Directory » du CCP3.

Paulo De Almeida, développeur et administrateur systèmes et réseaux depuis plus de 30 ans, il intervient sur la totalité du parcours.

Bruno BOSGIRAUD, formateur professionnel d'adultes, il intervient sur la partie « Bureautique » du CCPI



Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation



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 :

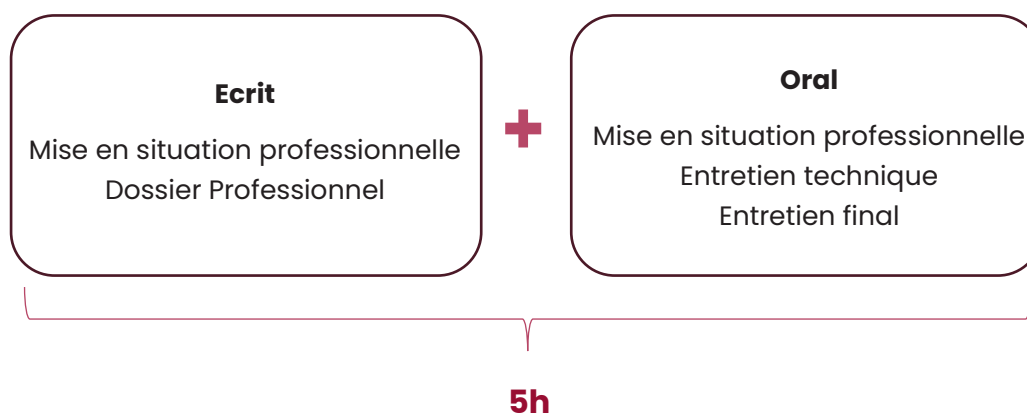
- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

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 : Coralie SARRAN – 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 ainsi que d'une rampe d'accès au bâtiment.

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%