



PROGRAMME DE FORMATION



Du 20 Novembre
2023 au 27 Mai 2024

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 : II401 Maintenance informatique et
bureautique

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

Code CPF



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 Euros - R.C.S. B 851.195.289.00018 Agrément : 75860170086 - CODE APE 8559A



Public visé

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

Prérequis & Conditions d'admission

- Age recommandé 18 ans minimum,
- Entretien individuel et test de positionnement

Conditions d'accès à la formation :

Délai d'accès à la formation

2 à 6 mois selon financement situation professionnelle

Modalités des tests de sélection

30 min d'entretien de motivation

20 min de test

Pour être admis à la formation, l'avis du chargé de formation doit être favorable, selon les test et entretien effectués

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 :

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

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

Tarif TTC* : 14 500 €

Tarif préférentiel pour les demandeurs d'emploi : 6 000 €

** Organisme non assujetti à la TVA*



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



CCP1
Assister ou dépanner les utilisateurs

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

CCP2
Mettre en service des équipements numériques

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 de ses données

CCP3
Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Installer et configurer les équipements et services réseau

Intervenir sur un réseau sécurisé

Intervenir sur un annuaire Active Directory

STAGE

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 20 Novembre 2024 au 27 Mai 2024 au centre de formation IFPA POITIERS

Durée de l'action de formation

Module 1	Module 2	Module 3
• 6 semaines	• 6 semaines	• 6 semaines

Lieu de formation

IFPA POITIERS
Zone de la république
11 rue Victor Grignard – 86000 Poitiers
Tel : 05.79.96.01.87
Mail : poitiers@ifpa86.fr
Notre site internet : www.ifpa86.fr



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



Notre parking dispose d'un emplacement réservé ainsi que d'une rampe d'accès au bâtiment.

Titre Professionnel

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. 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)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activités sont concernés

- ESN
- DSI



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



- PME/PMI/TPE

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 de service après-vente (SAV),
- Technicien Helpdesk,
- Technicien assistance utilisateur,
- Technicien support.

Suite de parcours

Suite à l'obtention du titre professionnel Technicien d'Assistance en Informatique BAC, vous pouvez ensuite vous positionner pour obtenir le titre professionnel de Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux (Bac+2).

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

Formateurs intervenants et qualité des formateurs



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



Fabrice DUBREUIL, est le formateur référent de la formation, il intervient sur les thématiques « Réseau », « Active Directory », « Déploiement », etc.

Michel BLACHE, est le formateur qui intervient sur les thématiques « Linux », « ITIL », « Sécurité », « bureautique », etc.

Désiré FOTSO, est le formateur qui intervient sur la thématique « Téléphonie ».

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 TSSR)

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.