

## PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION TAI Technicien-ne d'Assistance en Informatique 2023 Diplôme reconnu par l'Etat niveau 4 RNCP France Compétences 225

En suivant cette formation proposée par GSP, vous bénéficiez de l'opportunité d'obtenir le titre délivré par le MINISTERE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION : Technicien d'Assistance en Informatique  
Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4 Code(s) NSF : 326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

### PREREQUIS ET DETAILS DES CONDITIONS SPECIFIQUES :

Avoir un niveau 3 5BEP/CAP ou équivalent) validé dans le domaine technique et/ou expérience dans un secteur proche.

Culture technologique indispensable

Il est recommandé d'avoir une pratique régulière de la micro-informatique.

Une pratique de l'outil informatique (connaissance du clavier et utilisation de l'outil micro) est demandée. –

Une aisance relationnelle (contact client)

### OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le-la technicien-ne d'assistance en informatique doit être capable de réaliser les activités professionnelles suivantes :

- 1.M ettre en service des équipements numériques.** 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.
- 2.I ntervenir sur les éléments de l'infrastructure.** 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.
- 3.A ssister ou dépanner les clients ou les utilisateurs.** 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.

**Durée** : 602 heures de formation + 280 heures en entreprise.



## MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Réunion d'information collective tous les jeudis matin à 9h30 à l'adresse suivante :

GSP

ou

Inscription via le formulaire d'inscription en ligne sur le site de GSP.

De 8 jours à 1 mois à partir de la date de la demande et en fonction des places disponibles.

## TARIF :

9600€.

Formation financée par l'OPCO de votre entreprise.

## CONTACT :

[contact@global-service-plus.com](mailto:contact@global-service-plus.com)

## METHODE MOBILISEES :

L'évaluation de l'efficacité de l'action de formation se déclinera en trois dimensions complémentaires et hiérarchisées, appelant chacune des méthodologies différentes, et présentant chacune des difficultés spécifiques.

**Le premier niveau** concerne l'évaluation des acquis, ou encore l'efficacité pédagogique : est-ce que les objectifs ont été atteints ? En d'autres termes, " les participants ont-ils acquis à la fin de la formation les compétences qui étaient visées par les objectifs de formation ? ".

**Le deuxième niveau** concerne le transfert : est-ce que les acquis de la formation sont appliqués sur le terrain ? En d'autres termes, " les participants, une fois revenus sur leur poste de travail, pensent-ils pouvoir mettre en œuvre les compétences acquises lors de la formation ? ".

**Le troisième niveau** concerne l'impact de la formation : est-ce que les acquis de la formation permettent d'atteindre certains résultats sur le terrain ? En d'autres termes, " les nouvelles compétences des participants permettent-elles de faire évoluer l'organisation ? ".

Nous évaluerons également le processus de formation, qui est indispensable si on souhaite interpréter en profondeur les éventuelles difficultés rencontrées et apporter les améliorations nécessaires.

## MODALITES D'EVALUATION ET DE VALIDATION :

Examen final

Entretien avec le jury

Examen final : questionnaire professionnel, mise en situation professionnelle suivie d'un entretien technique

Le jury est composé de 2 professionnels

## Épreuves pour la délivrance du titre certifiant :

Contrôles continus et validation des 3 blocs de compétences "Certificats de compétences professionnels"(CCP) du programme :

CCP1 - Mettre en service des équipements numériques

CCP2 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

CCP3 - Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Entretien technique

Entretien final

## SERVICES VALIDEURS

Centre agréé par le Ministère chargé de l'emploi

## TYPE DE VALIDATION

**Possibilité de validation totale ou partielle par bloc de compétence**

CCP1 - Mettre en service des équipements numériques

CCP2 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

CCP3 - Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

**Possibilité de passer 1 CCP si échec à l'un des modules**

TAI et après ?

A l'issue de la formation TAI et après confirmation de votre réussite à l'examen vous pourrez vous inscrire à la formation TSSR.

Titre professionnel : Technicien Supérieur systèmes et réseaux / Niveau III

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Certains de nos locaux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Notre Référente Isabelle AZOULAY est à votre disposition pour vous accueillir et prendre en compte des adaptations utiles ou nécessaires.

Contactez-nous pour valider et vérifier si c'est le cas pour votre formation.

## RESULTATS ATTENDUS :

Atteindre les objectifs et obtenir le Titre professionnel Technicien Assistance Informatique

## CONTENU DE LA FORMATION :

**Le programme de formation se décompose en 3 domaines soit un total de 602 heures :**

Anglais Technique

**Domaine 1 : CCP 1** : Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers :

Module 1.1 : Assister les utilisateurs de bureautique

Module 1.2 : Préparer ou remettre en état un équipement informatique

Module 1.3 : Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Module 1.4 : Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

**Domaine 2 : CCP 2** : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers

Module 2.1 : Apporter un support technique dans un contexte commercial

Module 2.2 : Assister les utilisateurs d'informatique mobile

Module 2.3 : Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

**Domaine 3 : CCP 3** : Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Module 3.1 : Intervenir sur une infrastructure réseau

Module 3.2 : Installer et configurer un service réseau

Module 3.3 : Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement

Module 3.4 : Déployer des applications et personnaliser les postes client

Module 3.5 : Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP

Module 3.6 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau





### **Accompagnement au jury :**

Mettre le participant dans les meilleures conditions pour permettre la réussite de l'examen. Il permet au candidat de valider qu'il possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice.

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

### **Orientations Métiers :**

À l'issue de la formation, vous pouvez vous orienter vers les métiers de :

Assistant micro-informatique

Support aux utilisateurs en informatique

Support technique hotline en informatique

Technicien de maintenance en micro-informatique

Technicien de Service Après-Vente -SAV- en informatique

Technicien hotline

### **INFOS PRATIQUES**

Formacodes : 31051

Code Rome : I1404 Maintenance Informatique et bureautique

M1805 Etudes et développement Informatique

Code NSF : 326r