

PLAN DE FORMATION  
TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE  
TAI

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique  
Titre professionnel Ministère du travail : TP-00476  
Niveau : IV

Date de parution au JO : 26 février 2008  
Code NSF : 326r – Technicien d'assistance en informatique  
Code ROME : 52321  
Validité de l'agrément : 01/08/2013

Dates de formation : du 13 septembre 2010 au 22 février 2011  
Jury professionnel : le 24 mars 2011  
490 heures en formation  
250 heures en stage en entreprise



**Microsoft**  
IT Academy  
Program Member

Qualification  
des Services  
Intellectuels  
OPQF 

## **Module 1 : Intervenir et assister sur un poste informatique auprès des entreprises et des particuliers**

Répondre au mieux et dans les temps, éventuellement en mettant en oeuvre une solution provisoire, à une demande d'intervention, qu'il s'agisse d'installer, de dépanner, de sécuriser un poste de travail informatique, ou d'assister un utilisateur de ce poste, en respectant des règles de gestion, d'organisation et de sécurité.

Volume horaire : 182 heures

### **Compétence 1 : Préparer ou remettre en état un équipement informatique**

- Préparer une habilitation aux risques électriques de niveau B0/B1V
- Prévenir les risques liés à l'électricité statique
- Identifier et caractériser les sous-ensembles d'un micro-ordinateur fixe ou portable
- Monter un micro-ordinateur
- Caractériser les différents types de programmes
- Caractériser l'architecture d'un système d'exploitation de micro-ordinateur
- Partitionner un disque et installer un système d'exploitation
- Créer le support de redémarrage d'un micro-ordinateur
- Ajouter, enlever ou remplacer un sous-ensemble de micro-ordinateur fixe ou portable
- Interpréter les erreurs au démarrage d'un micro-ordinateur
- Mettre en oeuvre les différents modes de démarrage d'un micro-ordinateur
- Tester une configuration matérielle et logicielle

Durée : 35 heures

### **Compétence 2 : Installer et configurer un poste de travail informatique**

- Installer les logiciels standards d'un poste de travail
- Personnaliser l'environnement de travail d'un utilisateur
- Raccorder un poste client à un réseau simplifié
- Rédiger un document technique
- Effectuer la recette d'une intervention d'assistance

Durée : 42 heures

### **Compétence 3 : Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique**

- Configurer les mises à jours automatiques d'un logiciel
- Prévoir et appliquer des modalités de retour lors d'une mise à jour matérielle ou logicielle
- Réaliser une opération de mise à jour ou de migration d'un logiciel
- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants

Durée : 49 heures

#### **Compétence 4 : Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique**

- Utiliser une technique de communication en situation d'assistance utilisateur
- Appliquer une démarche méthodique de résolution de problèmes
- Utiliser des outils de test pour établir un diagnostic
- Sécuriser une intervention sur un poste de travail
- Utiliser le langage de commande d'un système d'exploitation
- Sauvegarder et modifier une base de registres
- Maintenir un service de traitement de son ou d'image d'ordinateur

Durée : 21 heures

#### **Compétence 5 : Sécuriser un équipement informatique et ses données**

- Mettre en place et maintenir une sécurité d'accès à un poste fixe ou portable
- Sauvegarder et restaurer les données utilisateur
- Sécuriser physiquement un poste de travail fixe ou portable
- Mettre en œuvre une tolérance de panne sur un stockage de données

Durée : 21 heures

#### **Compétence 6 : Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau**

- Configurer un équipement numérique mobile
- Raccorder et synchroniser un équipement numérique mobile

Durée : 14 heures

## **Module 2 : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers**

Diagnostiquer et le cas échéant traiter à distance un incident informatique au premier niveau de façon immédiate ou différée, en dialoguant avec un client ou en faisant appel à un support technique, éventuellement dans le cadre d'une organisation de centre de services.

Volume horaire : 105 heures

### **Compétence 7 : Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique**

- Expliquer l'utilisation de base d'un poste de travail
- Expliquer les fonctions d'un traitement de texte
- Expliquer les fonctions d'un tableur
- Expliquer les fonctions d'un client de messagerie
- Expliquer la recherche d'informations sur Internet
- Expliquer les services du Web interactif et coopératif

Durée : 28 heures

### **Compétence 8 : Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique**

- Communiquer efficacement au téléphone en situation d'assistance
- Négocier en situation de conflit et gérer son stress
- Utiliser un script de questionnement et de résolution de problèmes
- Utiliser une base de connaissances de défauts

Durée : 21 heures

### **Compétence 9 : Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance**

- Recueillir les symptômes et faire effectuer des manipulations
- Prendre à distance le contrôle d'un équipement informatique
- Utiliser la virtualisation en assistance et en dépannage informatique
- Décrire les processus standardisés de gestion d'incidents, au sens des normes ITIL et ISO 20000

Durée : 21 heures

### **Compétence 10 : Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipements et de services**

- Participer à l'avant-vente en informatique
- Elaborer une proposition technique et un devis en micro-informatique
- Sélectionner un fournisseur et commander un équipement ou un logiciel
- Assurer une veille technologique en informatique

Durée : 14 heures

## **Compétence 11 : Participer au suivi du parc et des configurations informatiques**

- Utiliser un logiciel de gestion de parc ou de configurations
- Gérer des licences, les versions et les correctifs de logiciels

## **Module 3 : Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques**

Répondre au mieux et dans le temps à une demande d'intervention sur un accès ou sur un service de réseau d'entreprise ou de particulier, qu'il s'agisse de dépannage, d'installation ou de configuration, en maintenant la continuité de service, en assistant l'utilisateur et en respectant des règles de gestion, d'organisation et de sécurité.

Volume horaire : 203 heures

### **Compétence 12 : Intervenir sur une infrastructure réseau**

- Installer, configurer et maintenir les interfaces réseau
- Utiliser les représentations physiques et logiques d'un réseau
- Utiliser un plan d'adressage IP
- Mettre en service les équipements passifs et actifs d'un réseau

Durée : 49 heures

### **Compétence 13 : Déployer des postes clients**

- Réaliser et tester une matrice de poste client
- Déployer des postes de travail en réseau
- Déployer une application sur des postes clients
- Adapter et personnaliser un poste client
- Effectuer les recettes de l'installation d'un poste client

Durée : 21 heures

### **Compétence 14 : Installer et configurer un service réseau**

- Installer un système d'exploitation de serveur
- Installer et configurer un service réseau

Durée : 35 heures

### **Compétence 15 : Intervenir sur un serveur de réseau et sur un environnement**

- Utiliser un annuaire de réseau
- Installer les impressions en réseau

Durée : 28 heures

### **Compétence 16 : Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit**

- Installer un accès à une liaison haut débit
- Paramétrer un pare-feu logiciel ou intégré

Durée : 14 heures

### **Compétence 17 : Intervenir en environnement de voix sur IP**

- Mettre en service le système de téléphonie d'un boîtier d'accès haut débit
- Installer un terminal de téléphonie IP
- Installer un service de téléphonie ou de visiophonie IP

Durée : 14 heures

### **Compétence 18 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau**

- Utiliser une démarche de diagnostic basée sur les couches d'un réseau
- Expliquer le dysfonctionnement d'une chaîne de télécommunication
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'accès LAN/VAN

Durée : 14 heures

### **Compétence 19 : Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique**

- Exploiter un document technique en anglais
- Utiliser un logiciel en anglais
- Rechercher des informations sur des sites anglophones
- Echanger en anglais par mail sur des sujets techniques

Durée : 28 heures

### **Modalités d'évaluation et de validation**

- Examen de fin d'apprentissage (EFA) pour chaque module
- 3 Certificats de Compétences Professionnelles
- CCP1 : Intervenir et assister sur un poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
- CCP2 : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
- CCP3 : Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques
- Epreuve de synthèse
- Dossier de synthèse de pratiques professionnelles
- Jury Professionnel