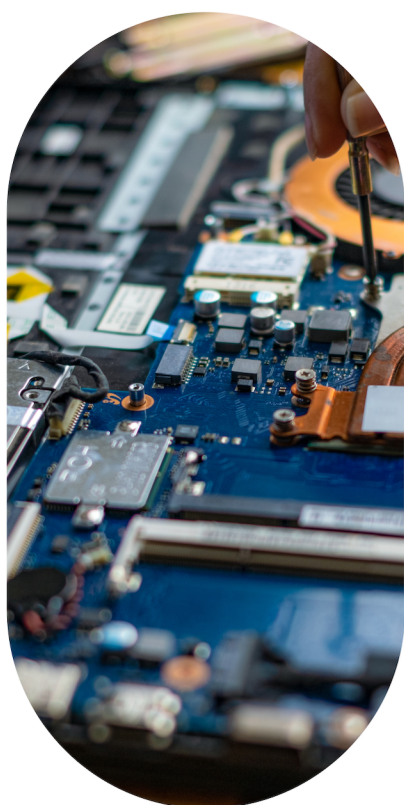


PROGRAMME DE FORMATION



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU
TRAVAIL
TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE



Sommaire

01

Public visé, condition d'accès

02

Prérequis & Conditions d'admission

03

Objectifs opérationnels de la formation

04

Débouché et suite de parcours

05

Durée de la formation, modalités
d'organisation et tarif

06

Contenu de la formation

07

Programme détaillé de la formation

08

Moyens et méthodes pédagogiques
mis en œuvre

09

Références de la spécialité

Public visé, condition d'accès

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi. La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise.

Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :

Pour les personnes malvoyantes, le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.

Pour les personnes à mobilité réduite, nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi de suivre les cours en direct depuis le domicile ou le bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



Pour les personnes sourdes ou malentendantes, en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.

<https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.htm>

Sur le plan du financement de la formation, Karuconnect collabore avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH,

permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'accéder à la formation.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement.

N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Jade PÉRIAC 0690 67 34 16

Prérequis & Conditions d'admission

- Maîtrise de l'environnement informatique
- Appétence et/ou expérience professionnelle ou personnelle dans le domaine.
- Test de positionnement (45 min à 1 h) et entretien (20 min)

Nos formations sont accessibles dans un délai minimum de 7 jours en moyenne, sous réserve d'obtention des financements. Il dépend de la programmation et des places disponible.



<https://karuconnect.fr/>

117 rue Frébault 97110 Pointe-à-Pitre

@karuconnect

contact@karuconnect.fr

03

Objectifs opérationnels de la formation

L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (Bac) de Technicien d'Assistance en Informatique, inscrit au RNCP37681, délivré par un jury de professionnels.

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

- Assister ou dépanner les utilisateurs (AT1 CCP)
- Mettre en service des équipements numériques (AT2 CCP)
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure (AT3 CCP)



Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

À partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations (source France Compétences) : Aucune

04

Débouché et suite de parcours

Cette formation prépare une insertion directe en emploi : Technicien(ne) d'assistance en informatique, Technicien(ne) support informatique, Technicien(ne) helpdesk, Technicien(ne) de maintenance informatique, Technicien(ne) support utilisateur, Technicien(ne) en dépannage informatique

Elle peut être prolongée avec :

BAC +1

MC (futur CS) cybersécurité

BAC +2

BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option A
informatique et réseaux

BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option B
électronique et réseaux

BTS Services informatiques aux organisations option A solutions
d'infrastructure, systèmes et réseaux

TP technicien supérieur systèmes et réseaux

FORMATION
KARUCONNECT

05

Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

01

Durée totale de la formation : 710 heures
500 heures en présentiel en centre de formation (17 semaines)
210 heures de stage en entreprise (6 semaines)



02

La formation est organisée en continu, elle se déroulera dans nos locaux de Pointe à Pitre.



03

Tarif : entre 8 euros et 15 euros du coût horaire de la formation en centre.



Contenu de la formation

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation. 35h

Assister ou dépanner les utilisateurs 152,5 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

Mettre en service des équipements numériques 160 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 de ses données

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure 152,5 H

- Installer et configurer les équipements et services réseau
- Intervenir sur un réseau sécurisé
- Intervenir sur un Annuaire Active Directory



AT1 – Assister ou dépanner les utilisateurs

**TRAITER UN INCIDENT DANS UN CENTRE DE SERVICES ET
ASSURER LE SUIVI DU PARC**

- Acquisition des connaissances sur les processus et les outils de gestion des incidents informatiques.
- Formation à la réception, à l'enregistrement et à la classification des demandes d'assistance.
- Apprentissage des techniques de diagnostic à distance ou en personne pour identifier la nature et la cause des incidents.
- Développement des compétences en résolution d'incidents de manière efficace et dans les délais impartis.
- Pratique du suivi des interventions réalisées et de la communication avec les utilisateurs pour assurer leur satisfaction et résoudre les problèmes de manière durable.

**ASSISTER À L'UTILISATION DES RESSOURCES COLLABORATIVES ET
BUREAUTIQUES**

- Maîtrise des logiciels et des outils collaboratifs couramment utilisés en entreprise, tels que les suites bureautiques, les outils de messagerie électronique, de visioconférence, etc.
- Formation à la configuration et à l'utilisation des outils de travail collaboratif en ligne (par exemple, les plateformes de partage de documents et les espaces de travail virtuels).
- Apprentissage des bonnes pratiques pour assister les utilisateurs dans l'utilisation efficace et sécurisée des ressources collaboratives et bureautiques.
- Développement des compétences en communication pour expliquer les fonctionnalités des outils et résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

DIAGNOSTIQUER ET RÉSOUDRE UN DYSFONCTIONNEMENT NUMÉRIQUE

- Acquisition des connaissances sur les principaux composants matériels et logiciels d'un système informatique.
- Formation à l'identification des symptômes et des indicateurs de dysfonctionnement d'un système informatique.
- Apprentissage des techniques de diagnostic et de résolution de problèmes liés aux matériels (ordinateurs, imprimantes, périphériques, etc.) et aux logiciels (systèmes d'exploitation, applications, etc.).
- Pratique de la mise en œuvre de solutions de dépannage, que ce soit par des actions de maintenance préventive, de configuration logicielle ou de remplacement matériel.

AT2 – Mettre en service des équipements numériques

INSTALLER, DÉPLOYER ET PERSONNALISER UN POSTE UTILISATEUR

- Acquisition des connaissances sur les différents systèmes d'exploitation utilisés sur les postes utilisateurs (Windows, MacOS, Linux, etc.).
- Formation à l'installation et au déploiement des systèmes d'exploitation sur les ordinateurs, en utilisant des méthodes telles que l'installation manuelle, le déploiement automatisé ou l'imagerie système.
- Apprentissage de la personnalisation des postes utilisateurs selon les besoins spécifiques des utilisateurs ou des entreprises, en configurant les paramètres système, les applications et les périphériques.
- Pratique de la mise en place de stratégies de gestion des postes utilisateurs, telles que la gestion des mises à jour logicielles, des licences et des droits d'accès.

INTERVENIR SUR LES COMPOSANTS MATÉRIELS D'UN ORDINATEUR FIXE OU MOBILE

- Maîtrise des principaux composants matériels d'un ordinateur (processeur, mémoire, disque dur, carte mère, etc.) et de leurs fonctionnalités.
- Formation à l'identification et au remplacement des composants défectueux ou obsolètes, tels que les barrettes de mémoire, les disques durs, les cartes graphiques etc.
- Apprentissage des techniques de montage, de démontage et d'assemblage d'un ordinateur fixe ou mobile.
- Développement des compétences en diagnostic des pannes matérielles et en résolution des problèmes liés aux composants matériels.

CONTRIBUER À LA SÉCURITÉ D'UN ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE ET DE SES DONNÉES

- Acquisition des connaissances sur les principaux risques et menaces en matière de sécurité informatique (virus, malware, phishing, etc.).
- Formation aux bonnes pratiques de sécurité informatique, telles que la création et la gestion des mots de passe, la sauvegarde régulière des données, l'installation et la mise à jour d'antivirus et de pare-feu, etc.
- Apprentissage des techniques de détection et de suppression des logiciels malveillants et des intrusions.
- Pratique de la sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique et de la mise en place de politiques de sécurité au sein des entreprises.

AT3 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

INSTALLER ET CONFIGURER LES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES RÉSEAUX

- Acquisition des connaissances sur les différents équipements réseaux (routeurs, commutateurs, points d'accès Wi-Fi, etc.) et sur leur fonctionnement.
- Formation à l'installation physique des équipements réseaux, leur configuration logicielle et leur intégration au sein du réseau.
- Apprentissage des protocoles de communication réseau (TCP/IP, DHCP, DNS, etc.) et des méthodes de configuration des services réseau (serveur DHCP, serveur DNS, etc.).
- Pratique de la mise en place et de la gestion des services réseaux tels que le partage de fichiers, l'impression en réseau, l'accès distant, etc.

INTERVENIR SUR UN RÉSEAU SÉCURISÉ

- Maîtrise des concepts de sécurité informatique appliqués aux réseaux (pare-feu, VPN, chiffrement, etc.).
- Formation aux techniques de sécurisation des réseaux, y compris la configuration des pare-feu, la détection des intrusions, la surveillance du trafic réseau, etc.
- Apprentissage des bonnes pratiques de sécurisation des réseaux sans fil (Wi-Fi) et des réseaux câblés.
- Pratique de l'identification et de la résolution des failles de sécurité potentielles, ainsi que de la mise en place de mesures correctives.

INTERVENIR SUR UN ANNUAIRE ACTIVE DIRECTORY

- Acquisition des connaissances sur les concepts et les fonctionnalités d'Active Directory, le service d'annuaire de Microsoft.
- Formation à la gestion des objets Active Directory tels que les utilisateurs, les groupes, les ordinateurs, les politiques de groupe, etc.
- Apprentissage des techniques de déploiement, de configuration et de maintenance d'un environnement Active Directory.
- Pratique de la résolution des problèmes courants liés à Active Directory, tels que la gestion des droits d'accès, la réinitialisation des mots de passe, la résolution des conflits de réplication, etc.

Période en entreprise (6 semaines)

Session d'examen (1 semaine)

08

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

Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques

Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur

Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire) avec connexion internet

Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

Plateforme en ligne



L'évaluation formative en cours de formation

Deux évaluations en cours de formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation concernant l'**activité 1** du REAC « **Assister ou dépanner les utilisateurs** », prévue en milieu de formation.
- Une évaluation concernant l'**activité 2** du REAC « **Mettre en service des équipements numériques** », et dans laquelle est incluse une partie titre blanc.
- Une évaluation concernant l'**activité 3** du REAC « **Intervenir sur les éléments de l'infrastructure** », et dans laquelle est incluse une partie titre blanc.

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

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 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 :

1. De l'épreuve de synthèse : le candidat réalise des travaux relevant du technicien d'assistance en informatique.
2. Du Dossier Professionnel du candidat
3. Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
4. D'un entretien final avec le jury

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. À 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.

Références de la spécialité - Intitulé du titre professionnel : Technicien d'Assistance en Informatique - Sigle du titre professionnel : TAI - Code RNCP : 37681- Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019) - Code(s) NSF : 326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux - Code(s) ROME : I1401 - Formacode : 31081, 31080, 24231, 31051, 31016 - Date de l'arrêté : 27/10/2017 - Date de parution au JO de l'arrêté : 13 mai 2023 - Date d'effet de l'arrêté : 26 avril 2023