

PROGRAMME TITRE PROFESSIONNEL
Technicien d'Assistance Informatique
CODE RNCP No 37681 – Niveau 4 (Bac)

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Compétences attestées :

1. 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

2. 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

3. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure :

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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle (4h) : Manipulations sur machines virtuelles et réseau (3h) + présentation et résolution d'incidents devant le jury (1h).

Entretien technique (30 min) : Évaluation des compétences matérielles.

Entretien final (15 min) : Discussion sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h 45 min

Programme sur 12 mois

Blocs de Compétences TAI	Modules	Durée estimative (heures)
Assister ou dépanner les utilisateurs	Process, Composants et Connectique	3,5
	Remplacer les composants d'un Laptop	3,5
	Ecran et composants d'un Laptop	3,5
	Les touches spécifiques d'un Laptop	3,5
	Les périphériques d'entrée	3,5
	Les équipements mobiles	3,5
	Synchronisation	3,5
	Les symptômes d'affichage	3,5
	Dépanner des problèmes Windows Partie 1	7
	Dépanner des problèmes Windows Partie 2	7
	Problèmes OS sur Mobile Partie 1	3,5
	Les procédures opérationnelles	7
Mettre en service des équipements numériques	Câbles réseaux et Connecteurs	3,5
	Media Ethernet	7
	Mémoire RAM	3,5
	Périphériques de stockage	7
	RAID	7
	Alimentation et Carte Mère	3,5
	Carte mère_ Interface IO	3,5
	Carte d'extension et RAM	3,5
	Refroidissement	3,5
	CPU, Socket, Chipset	3,5
	Emplacement de bus	3,5
	BIOS-CMOS	3,5
	Les moniteurs	3,5
	Les imprimantes	3,5
Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	Protocole TCP IP	7
	Les composants du réseau	3,5
	Power over Ethernet	7
	LAN SOHO	7
	QOS	3,5
	Les principes de la QOS	3,5
	Systèmes binaires et décimaux	3,5
	Adresse IP	7
	Routeur SOHO et Chiffrement WIFI	7
	Bandes et canaux sans fil	3,5
	Rôle des Serveurs	3,5
	Classes d'adresses IP	3,5
	Les adresses IPv4 réservées	3,5

Masque de sous-réseau	3,5	
IP privées et Publiques-DNS	3,5	
Différence IPv4 et IPv6	3,5	
Introduction VLAN	3,5	
NAT_Adresses publiques et privées	3,5	
Internet et le réseau	3,5	
Les outils réseau	3,5	
Couche d'Accès, Distribution et Core	3,5	
Cloud Computing	7	
Virtualisation	7	
Firewall et IPS	7	
Méthodologie de dépannage	3,5	
Problème PC Partie 1	3,5	
Problème PC Partie 2	3,5	
Dépannage de disque dur Partie 1	3,5	
Dépannage de disque dur Partie 2	3,5	
Téléphone et Ordinateur portable	3,5	
Dépannage réseau	3,5	
Qu'est-ce que la sécurité	3,5	
Les attaques d'usurpation d'identité	3,5	
Les autres types d'attaques	3,5	
Vulnérabilités par mots de passe	3,5	
Mesures de sûreté physique	3,5	
Sécurité des systèmes d'information Partie 1	7	
Sécurité des systèmes d'information Partie 2	7	
Sécurité Wi-Fi et Authentification	7	
Prévenir, détecter et supprimer des logiciels malveillants	3,5	
Ingénierie sociale, menaces et vulnérabilités	7	
Paramètres de sécurité sur Windows	7	
Sécuriser les postes de travail	3,5	
Sécuriser les appareils mobiles	3,5	
Destruction des données	3,5	
Accompagnement à la réussite et Intégration Professionnelle	Présentation du Programme et Modalités d'Évaluation	7
	Citoyenneté et Engagement	7
	Techniques de Recherche d'Emploi	7
	Séminaire de Cohésion et Innovation Métier	70
	Suivi de Coaching et Accompagnement à la Réussite	35
	Passage de l'Épreuve	14
	455	