

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Technicien d'assistance en informatique
Niveau 4

Arrêté du : 06/04/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	1/15

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	2/15

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Installation et déploiement d'un équipement numérique p. 5
- ▶ Intervention sur les composants matériels d'un équipement numérique p. 6
- ▶ Mise à jour, configuration et personnalisation d'un équipement numérique p. 7
- ▶ Contribution à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données P. 8

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Intervention sur un équipement réseau p. 9
- ▶ Intervention sur un annuaire réseau (Active Directory) p. 10
- ▶ Installation et configuration d'un service réseau p. 11

Activité-type 3 p. 12

- ▶ Apport d'un support technique dans un contexte commercial p. 12
- ▶ Traitement d'un incident en centre de services et suivi du parc..... p. 13
- ▶ Assistance des utilisateurs p. 14
- ▶ Diagnostic et résolution d'un dysfonctionnement numérique p. 15

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	3/15

Activité-type 1 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 1 Installation et déploiement d'un équipement numérique

Compétences à évaluer

1. Installer un système ou déployer un master dans un poste client.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire installe un système d'exploitation ou déploie une matrice de poste client physique ou virtuel conformément à un cahier des charges.

Ensuite, il remplit la fiche d'intervention.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- l'ensemble de l'architecture d'un système d'exploitation ;
- l'ensemble des couches d'un système.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

QCM.

Productions attendues du stagiaire

Le poste client installé conformément au cahier des charges.

La fiche d'intervention rédigée.

Le QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'installation est conforme au cahier des charges.

La fiche d'intervention est renseignée de façon claire.

Le compte rendu est explicite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	5/15

Activité-type 1 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 2 Intervention sur les composants matériels d'un équipement numérique

Compétences à évaluer

2. Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise l'ajout ou l'échange du composant périphérique ou matériel d'un équipement numérique selon un cahier des charges dans le respect des règles de sécurité des biens et des personnes. Il remplit ensuite la fiche d'intervention.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- l'architecture physique du micro-ordinateur ;
- les modes d'élimination des déchets (DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.
QCM.

Productions attendues du stagiaire

Équipement numérique configuré selon la demande du cahier des charges.
Fiche d'intervention rédigée.
QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'évolution de l'équipement numérique est conforme au cahier des charges.
Le fonctionnement de l'équipement numérique est vérifié.
La fiche d'intervention est renseignée de façon claire.
Les règles de sécurité sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	6/15

Activité-type 1 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 3 *Mise à jour, configuration et personnalisation d'un équipement numérique*

Compétences à évaluer

3. Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire met en service des équipements numériques, conformément à un cahier des charges, intégrant une personnalisation de l'environnement de travail physique ou virtuel.

Il remplit ensuite la fiche d'intervention.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur l'ensemble de la gestion des appareils mobiles.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

QCM.

Productions attendues du stagiaire

Équipement numérique mis en service et configuré conformément au cahier des charges.

Fiche d'intervention renseignée.

QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La configuration et la personnalisation de l'environnement système et des logiciels respectent le cahier des charges.

L'équipement numérique est raccordé au réseau local.

Le fonctionnement de l'équipement numérique est conforme au cahier des charges.

La fiche d'intervention est renseignée de façon claire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	7/15

Activité-type 1 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 4 Contribution à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

Compétences à évaluer

4. Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes :

- de sauvegarde des données et de système ;
- de configuration des systèmes de sécurité d'accès.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- les règles d'hygiène informatique ;
- les différents types de virus informatiques et intrusions.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.
QCM.

Productions attendues du stagiaire

La fiche d'intervention renseignée quel que soit le résultat (réussi ou non).
Le QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les sauvegardes de données sont vérifiées et utilisables dans le cadre d'une restauration.
Les mises à jour de sécurité sont assurées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	8/15

Activité-type 2 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 1 Intervention sur un équipement réseau

Compétences à évaluer

1. Intervenir sur un équipement réseau.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes :

- de configuration d'adresse IP ;
- de mise en service des réseaux sans fils, CPL ;
- de mise en place d'un serveur de partage de fichiers et d'un serveur d'impression ;
- de partage d'imprimante en réseau ;
- d'installation d'un équipement de connexion et de le configurer ;
- d'installation d'un serveur DHCP et de configurer le service ;
- de mise en place d'un serveur de partage de fichiers ou d'un serveur NAS.

Sur un environnement PME et grande entreprise.

Il renseigne ensuite la fiche d'intervention.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- le modèle OSI et l'architecture TCP-IP ;
- le principe de base des calculs utilisés dans l'adressage IP ;
- les réseaux virtuels.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

QCM.

Productions attendues du stagiaire

La configuration de l'ensemble est conforme à la demande.

La fiche d'intervention complétée.

Le QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'équipement réseau est mis en place conformément à la demande.

La configuration de l'équipement est correcte et le plan d'adressage est respecté.

Le bon fonctionnement de l'équipement d'infrastructure réseau est validé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	9/15

Activité-type 2 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 2 Intervention sur un annuaire réseau (Active Directory)

Compétences à évaluer

2. Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes de configuration réseau sur :

- la création ou la modification des objets de l'annuaire ;
- le partage des ressources ;
- la gestion des droits d'accès.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- les concepts de base d'un annuaire ;
- les objets d'un annuaire.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

QCM.

Productions attendues du stagiaire

La configuration de l'ensemble est conforme à la demande.

Le QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La configuration de l'équipement est correcte.

La création ou la modification des objets de l'annuaire est conforme à la demande.

Les accès aux ressources partagées sont conformes à la demande.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	10/15

Activité-type 2 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 3 Installation et configuration d'un service réseau

Compétences à évaluer

3. Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes :

- de configuration d'adresse IP ;
- de mise en service les réseaux sans fils, CPL ;
- de mise en place un serveur de partage de fichiers, et un serveur d'impression ;
- de partage de l'imprimante en réseau ;
- d'installation d'un équipement de connexion et le configurer via l'interface web ;
- d'installation d'un serveur DHCP et de configurer le service ;
- de mise en place d'un serveur de partage de fichiers ou d'un serveur NAS.

Sur un environnement TPE ou de particuliers.

Le stagiaire répond à un questionnaire portant sur :

- la technologie et du fonctionnement téléphonie VoIP ;
- les principes de base d'une connexion internet.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.
QCM.

Productions attendues du stagiaire

La configuration de l'ensemble est conforme à la demande.
Le QCM complété.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'accès Internet et ses services sont installés, configurés et correctement sécurisés.
Le bon fonctionnement de l'équipement de connexion est validé par les tests.
La fiche d'intervention est correctement renseignée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	11/15

Activité-type 3 Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

► Situation 1 Apport d'un support technique dans un contexte commercial

Compétences à évaluer

1. Apporter un support technique dans un contexte commercial

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire élabore une proposition technique et un devis conformément à la demande.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Productions attendues du stagiaire

Une solution technique pertinente, argumentée et chiffrée.
Le devis correspondant renseigné de façon claire.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les solutions techniques proposées sur le devis sont pertinentes, argumentées et chiffrées.
La proposition technique est fournie de façon claire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	12/15

Activité-type 3 Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

► Situation 2 Traitement d'un incident en centre de services et suivi du parc

Compétences à évaluer

2. Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire est sollicité au téléphone pour une demande d'assistance, concernant un incident. Il dispose d'un outil de gestion d'incidents (GLPI) et d'un moyen de prise en main à distance. Il dialogue avec l'utilisateur, crée un ticket, résout l'incident en prenant la main sur le poste de travail de l'utilisateur, puis il clôt le ticket et renseigne la base de l'incident. Il renseigne l'inventaire du parc.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Productions attendues du stagiaire

Le ticket d'incident renseigné et clos.
La base d'incident renseignée.
La base de l'inventaire du parc est renseignée.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les dossiers d'incidents sont créés et qualifiés de manière pertinente.
Les procédures de gestions d'incidents sont respectées.
L'incident est clairement identifié.
L'utilisation d'un utilitaire de prise en main à distance est maîtrisée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	13/15

Activité-type 3 Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

► Situation 3 Assistance des utilisateurs

Compétences à évaluer

3. Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire rédige une procédure d'intervention à partir d'une demande d'assistance.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Productions attendues du stagiaire

La procédure est rédigée à l'aide d'un outil bureautique, ajoutée dans une base de connaissances et envoyée par mail.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La réponse correspond à la demande d'assistance.

La communication est adaptée à l'interlocuteur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	14/15

Activité-type 3 Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

► Situation 4 Diagnostic et résolution d'un dysfonctionnement numérique

Compétences à évaluer

4. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à une demande de dysfonctionnement d'un matériel ou logiciel, il établit un diagnostic en utilisant les outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés.
Il émet les hypothèses, propose des solutions en appliquant une démarche méthodique.
Il rend compte de son intervention.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Productions attendues du stagiaire

Une ou plusieurs solutions sont proposées.
Le compte rendu est renseigné.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente.
Les techniques de communication utilisées sont appropriées.
Une solution est proposée et mise en œuvre.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	07	19/04/2018	05/03/2019	15/15