

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 : 26/04/2023

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	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	08	13/05/2023	27/07/2023	2/15

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

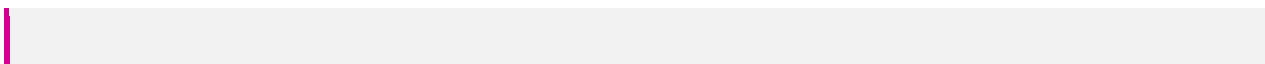
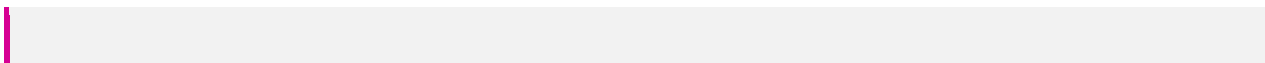
- ▶ Traitement d'un incident dans un centre de services et suivi du parc..... p. 5
- ▶ Assistance des utilisateurs p. 6
- ▶ Diagnostic et résolution d'un dysfonctionnement numérique..... p. 7

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Installation et déploiement d'un équipement numérique p. 9
- ▶ Intervention sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile p. 10
- ▶ Contribution à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données p. 11

Activité-type 3 p. 13

- ▶ Installation et configuration des équipements et services réseaux p. 13
- ▶ Intervention sur un réseau sécurisé p. 14
- ▶ Intervention sur un annuaire réseau (Active Directory) p. 15



SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	3/15

Activité-type 1 Assister ou dépanner les utilisateurs

► Situation 1 *Traitement d'un incident dans un centre de services et suivi du parc*

Compétences à évaluer

1. 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	08	13/05/2023	27/07/2023	5/15

Activité-type 1 Assister ou dépanner les utilisateurs

► Situation 2 Assistance des utilisateurs

Compétences à évaluer

2. Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire rédige une procédure d'intervention à partir d'une demande d'assistance sur l'utilisation des ressources collaboratives.

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 déposée sur une plateforme collaborative en partage.

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

La réponse correspond à la demande de l'utilisateur.
L'utilisation et le fonctionnement des outils collaboratifs sont expliqués à l'utilisateur dans un langage adapté à l'utilisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	6/15

Activité-type 1 Assister ou dépanner les utilisateurs

► Situation 3 Diagnostic et résolution d'un dysfonctionnement numérique

Compétences à évaluer

3. 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)

Les informations sont recueillies auprès des utilisateurs dans un langage adapté.
Les tests utilisés sont appropriés.
La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente.
Le fonctionnement matériel et logiciel est vérifié.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	7/15

Activité-type 2 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 1 Installation et déploiement d'un équipement numérique

Compétences à évaluer

1. Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur

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 aux procédures.

Le test du fonctionnement est réalisé.

La mise à jour et la personnalisation du système sont réalisées.

Le poste utilisateur est raccordé au réseau local.

Les ressources partagées sont accessibles.

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	08	13/05/2023	27/07/2023	9/15

Activité-type 2 Mettre en service des équipements numériques

► Situation 2 Intervention sur les composants matériels d'ordinateur fixe ou mobile

Compétences à évaluer

2. Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile

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

L'ordinateur fixe ou mobile configuré selon la demande du cahier des charges.
Fiche d'intervention rédigée.
QCM complété.

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

Les règles de sécurité sont respectées.
Les composants sont identifiés et choisis en fonction de leurs compatibilités.
La recherche d'information dans les notices techniques est efficace, y compris dans les notices en anglais.
Le fonctionnement du composant est vérifié.
Le compte rendu est renseigné 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	08	13/05/2023	27/07/2023	10/15

Activité-type 2

Mettre en service des équipements numériques

► Situation 3

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

Compétences à évaluer

3. Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de 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 mises à jour de sécurité sont assurées.

Les sauvegardes de données sont vérifiées et utilisables dans le cadre d'une restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	11/15

Activité-type 3 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 1 Installation et configuration des équipements et services réseaux

Compétences à évaluer

1. Installer et configurer les équipements et services réseaux.

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.

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'équipement réseau est installé et paramétré.
Les services réseaux sont configurés.
Les procédures sont respectées.
Le plan d'adressage existant est respecté.
L'équipement réseau est testé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	13/15

Activité-type 3 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 2 Intervention sur un réseau sécurisé

Compétences à évaluer

2. Intervenir sur un réseau sécurisé

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes :

- d'ajout ou modification d'une règle de filtrage sur un pare-feu d'un poste utilisateur.
- de configuration d'un VPN utilisateur.
- d'installation, configuration et sécurisation d'un réseau sans fil (nom de réseau, mot de passe et sécurité WI-FI, filtrage MAC).

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)

Le pare-feu est paramétré.

La connexion VPN de l'utilisateur est configurée et opérationnelle.

Le réseau sans fil est configuré et sécurisé.

Les tests sont réalisés.

Les équipements sans fil ont accès aux ressources.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	14/15

Activité-type 3 Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

► Situation 3 Intervention sur un annuaire réseau (Active Directory)

Compétences à évaluer

3. Intervenir sur un annuaire 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)

L'équipement est intégré au domaine.

La création ou la suppression d'un compte utilisateur est conforme à la demande.

Les accès aux ressources partagées sont conformes à la demande.

Le fonctionnement de l'opération est validé.

Le compte rendu de chaque intervention est explicite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TAI	Situations d'évaluation-types	TP-00476	08	13/05/2023	27/07/2023	15/15