



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

**Niveau IV**

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

**Technicien(ne) d'Assistance en Informatique**

**1. Références de la spécialité**

**Niveau :** IV

**Code(s) NSF :** 326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux-

**Code(s) Rome :** I1401

**Formacode :** 31081, 31080, 24231, 31051, 31021

**Date de l'arrêté :** 26/10/2012

**Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité :** 09/11/2012

**Date d'effet de l'arrêté :** 01/08/2013

**2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre**

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Elle comporte deux phases :

- Une phase préparatoire : mise en situation professionnelle où le candidat installe et configure des postes informatiques selon un cahier des charges.
- Une seconde phase comportant :
  - o Un questionnaire professionnel auquel le candidat répond par écrit sous surveillance
  - o Une mise en situation où, sur un plateau technique reconstituant un environnement professionnel, le candidat réalise des interventions à distance d'assistance, configuration et dépannage à la demande du jury, dont l'un des membres joue le rôle d'un utilisateur final d'informatique.
  - o Un entretien technique avec le jury.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	3/28

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	4/28

### 3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

#### 3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel TAI

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP		00 h 00 mn	
<b>Epreuve de synthèse :</b> - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Assister les utilisateurs de bureautique Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc Installer et configurer un service réseau Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement Déployer des applications et personnaliser les postes client Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau	04 h 40 mn	La mise en situation comporte deux phases : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phase préparatoire, sous surveillance, hors présence du jury : le candidat installe et configure des postes clients et serveurs à partir d'un cahier des charges (4h)</li> <li>2. Phase en présence du jury : après avoir connecté les postes préparés pendant la phase 1 au réseau, il réalise des interventions demandées par le jury : interventions à distance, d'assistance, de configuration et de dépannage (40mn). Les interventions sont sélectionnées par le jury parmi les propositions du DTE jury.</li> </ol>
- Questionnaire professionnel	Sécuriser un équipement informatique et ses données Apporter un support technique dans un contexte commercial Intervenir sur une infrastructure réseau	00 h 45 mn	Le candidat répond à un questionnaire écrit, sous surveillance.
- Entretien technique	Préparer ou remettre en état un équipement informatique Assister les utilisateurs d'informatique mobile Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP	00 h 20 mn	Le jury questionne le candidat sur les travaux réalisés durant la phase préparatoire et sur les compétences non mises en œuvre précédemment. Un guide d'entretien est à disposition du jury.
<b>Entretien final</b>		00 h 20 mn	
	Par candidat, durée de l'épreuve	06 h 05 mn, dont 01 h 20 mn devant le jury,	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	5/28

**Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :**

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	6/28

### 3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers						
Assister les utilisateurs de bureautique	La réponse correspond à la demande d'assistance Le niveau de communication est adapté à l'utilisateur Les documents sont rédigés de façon claire et exploitable	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer ou remettre en état un équipement informatique	L'équipement fonctionne conformément à la demande Les notices en anglais sont comprises (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues) Durant l'intervention, les règles de sécurité pour les biens et les personnes sont respectées (risques électriques) Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique	Les applications et le système sont configurés conformément à la demande Les consignes et procédures de déploiement transmises sont respectées Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés Les modalités de retour à l'état d'origine, pour supprimer une mise à jour, sont connues et applicables La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	7/28

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique	<p>Les informations concernant les logiciels ou équipements informatiques publiées sur un forum anglophone sont comprises (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues)</p> <p>Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre avec le client Les différentes pistes de panne sont méthodiquement explorées</p> <p>Les outils logiciels et matériels sont utilisés à bon escient</p> <p>Une solution est trouvée et mise en œuvre</p> <p>L'intervention est sécurisée en termes de risques électriques, de sauvegarde et de confidentialité des données</p> <p>Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés</p> <p>La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable</p> <p>L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client</p> <p>Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécuriser un équipement informatique et ses données	<p>La politique de sécurité de l'entreprise est respectée</p> <p>Les journaux d'alertes de sécurité sont connus et correctement interprétés</p> <p>Les différentes stratégies de sécurité sont connues et utilisées à bon escient</p> <p>La mise à jour des anti-virus et pare-feu est assurée</p> <p>Les explications sont adaptées au niveau de compréhension de l'utilisateur</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	8/28



Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers						
Apporter un support technique dans un contexte commercial	Les solutions techniques décrites sur un site anglophone sont comprises (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues) Les solutions techniques proposées sont pertinentes et argumentées La proposition technique est rédigée de façon claire Les explications données prennent en compte le niveau de langage et de compréhension technique du vendeur et du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assister les utilisateurs d'informatique mobile	Les règles de sécurité sont respectées L'équipement numérique mobile communique correctement avec le réseau Les données sont synchronisées entre l'équipement et le poste de travail Le langage est adapté à l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc	L'incident est correctement qualifié en fonction de son impact et de son urgence Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre avec le client. L'incident est résolu par le technicien ou aiguiller vers un support de niveau supérieur. Les procédures de gestion d'incidents et le contrat de services sont respectés. L'utilisation de l'utilitaire de prise en main à distance est maitrisée de façon sécurisée. Les différentes interfaces de l'utilitaire de gestion de parc et de suivi des services sont renseignées de manière claire et exploitable. L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client  Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	9/28

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers						
Intervenir sur une infrastructure réseau	L'élément ou l'infrastructure mis en place fonctionne Les sous-réseaux et adresses IP sont bien calculés et la configuration logique de l'équipement est correcte Les spécifications de la documentation du réseau sont respectées Le bon fonctionnement de l'équipement ou de l'infrastructure est validé par les tests Les représentations physiques et logiques du réseau sont interprétées et utilisées de façon appropriée Les modifications sont documentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installer et configurer un service réseau	Les consignes données sont respectées Le système d'exploitation serveur est correctement installé et configuré Le service réseau mis en place est correctement installé et configuré Le bon fonctionnement du serveur et/ou des services est testé	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement	La création ou la modification des objets de l'annuaire est conforme aux résultats attendus La sécurité et la confidentialité des données sont assurées durant et après l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déployer des applications et personnaliser les postes client	Les applicatifs sont déployés conformément à la demande et sont fonctionnels Les postes sont personnalisés conformément à la demande La sécurité et la confidentialité des données sont assurées durant et après l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP	L'équipement communique correctement avec le réseau Le bon fonctionnement de l'accès réseau ou de la voix sur IP est validé par les tests	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	10/28

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau	Le contenu des messages rédigés en langue anglaise est compréhensible (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues) L'incident est correctement qualifié en fonction de son impact et de son urgence Toutes les informations nécessaires au diagnostic sont collectées auprès de l'utilisateur et par des tests. Une solution est trouvée et mise en œuvre Les informations nécessaires à une escalade sont transmises de façon précise et complète	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	11/28

### 03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

#### 3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre\*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel			
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse		
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique
Communiquer avec l'utilisateur d'un équipement informatique et les autres intervenants d'un centre de services informatiques	Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre Le langage est clair, précis et adapté à l'interlocuteur Les instructions lues sont comprises	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer la relation avec le client	L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre en œuvre des modes opératoires en maintenance et assistance informatique	Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées Les consignes données et les procédures de gestion d'incidents sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	12/28

#### 4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

##### Protocole d'intervention du jury propre au titre :

La présence du jury pendant la deuxième phase de la mise en situation professionnelle est obligatoire, il doit prévoir de passer 1h20 mn avec chaque candidat : 40 mn d'interventions dans le cadre de la mise en situation, 20 mn d'entretien technique et 20 mn d'entretien final.

##### Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

#### 5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La phase préparatoire de la mise en situation professionnelle se déroule en présence d'un surveillant, hors de la présence du jury, le cahier des charges remis au candidat durant cette phase, ne se trouve pas dans le pli confidentiel, contrairement aux autres documents candidat de l'épreuve qui sont dans le pli confidentiel.

Le questionnaire professionnel se déroule également en présence d'un surveillant, il est dans le pli confidentiel.

Les unités centrales des postes informatiques utilisés par les candidats devront être stockées dans un local fermé entre la fin de la phase préparatoire et le début du passage du candidat devant le jury pour la deuxième phase de la mise en situation.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	13/28

## Annexe

### Plateau technique de la session Titre Professionnel

#### Titre professionnel : Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

##### ➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

L'épreuve de synthèse se déroule, en centre de formation.

##### ➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
<b>Une salle sans connexion au réseau</b> pour la phase préparatoire de l'épreuve.	La phase préparatoire et la phase « mise en situation en présence du jury » de l'épreuve, peuvent se dérouler des jours différents. La salle sans connexion au réseau et le lieu de mise en situation peuvent correspondre aux mêmes locaux. Dans ce cas, lors de la phase préparatoire de l'épreuve, l'organisateur, doit prévenir toute possibilité de communication, via des accès réseau et Internet.
<b>Une salle</b> pour le questionnaire professionnel	Ce questionnaire écrit ne nécessite pas d'équipement informatique, cependant il peut se dérouler dans la même salle que les autres phases de l'épreuve.
<b>Pour la mise en situation, une ou plusieurs salles</b> comportant autant de plateformes d'évaluation que de jurys pour les interventions et l'entretien technique avec le jury. Les plateformes d'évaluation sont équipées de matériels informatiques et d'équipements réseau, elles sont connectées à Internet.	Une plate-forme d'évaluation permet à un jury d'évaluer 4 candidats en une journée.  Selon la configuration des locaux du centre organisateur de l'épreuve et le nombre de jurys, une ou plusieurs salles pourront être utilisées comme lieu de mise en situation.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	14/28

➤ **Les équipements pour la session TP**

<b>Désignation et description</b>	<b>Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum</b>	<b>Dotation individuelle</b>
Postes de travail	<b>Pour chaque plate-forme d'évaluation</b> , dans le lieu de la mise en situation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un ordinateur physique et logiciels associés pour chaque jury</li> <li>- un point d'accès réseau sans fil</li> <li>- une imprimante réseau</li> </ul>	<b>Par candidat :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un ordinateur physique et logiciels associés avec des interfaces réseaux filaire et sans fil</li> </ul>
Machines et matériel	<b>Dans le lieu de la mise en situation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un accès à un réseau public haut débit</li> <li>- une infrastructure de réseau local avec système de câblage informatique</li> <li>- un dispositif de commutation</li> <li>- un dispositif de routage reliant le réseau local à l'accès au réseau haut débit</li> </ul>	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	15/28







REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

## Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

### Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

#### CCP 1 - Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Assister les utilisateurs de bureautique Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique	01 h 30 mn	Le candidat réalise, sous surveillance, les interventions d'installation, configuration et dépannage sur site décrites dans le DTE candidat (durée 1h). Le binôme d'évaluateurs évalue les interventions du candidat (durée 30 mn).
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Préparer ou remettre en état un équipement informatique Sécuriser un équipement informatique et ses données	00 h 30 mn	Le binôme d'évaluateurs questionne le candidat, un guide d'entretien est à sa disposition. Le questionnement peut également porter sur les compétences de la mise en situation.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	02 h 00 mn 01 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	19/28

## CCP 2 - Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc	00 h 30 mn	Le candidat réalise des interventions demandées par le binôme d'évaluateurs : interventions à distance, d'assistance, de configuration et de dépannage. Les interventions sont sélectionnées par le binôme parmi les propositions du DTE évaluateur.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Apporter un support technique dans un contexte commercial Assister les utilisateurs d'informatique mobile	00 h 30 mn	Le binôme d'évaluateurs questionne le candidat, un guide d'entretien est à sa disposition. Le questionnement peut également porter sur les compétences de la mise en situation.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			01 h 00 mn 01 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	20/28

## CCP 3 - Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Intervenir sur une infrastructure réseau Déployer des applications et personnaliser les postes client Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau Installer et configurer un service réseau	01 h 30 mn	Le candidat réalise, sous surveillance, les interventions de de configuration et dépannage réseau décrites dans le DTE candidat (durée 1h). Le binôme d'évaluateurs évalue les interventions du candidat (durée 30 mn).
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP	00 h 30 mn	Le binôme d'évaluateurs questionne le candidat, un guide d'entretien est à sa disposition. Le questionnement peut également porter sur les compétences de la mise en situation.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>	Sans Objet		
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			02 h 00 mn 01 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	21/28

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	22/28

## ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL

**Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP**

N° CCP	TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE Arrêté du 04/02/2008	N° CCP	Technicien(ne) d'Assistance en Informatique Arrêté du 26/10/2012
CCP 1	INTERVENIR ET ASSISTER SUR POSTE INFORMATIQUE AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS	CCP 1	Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
CCP 3	ASSISTER EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES ET NUMERIQUES AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS	CCP 2	Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
CCP 2	INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES ACCES ET LES SERVICES DE RESEAUX NUMERIQUES	CCP 3	Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	23/28

## GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

### du Référentiel de Certification (RC)

#### EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

#### EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	24/28



## L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

\*\*\*\*\*

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TAI	TP-00476	RC	06	21/12/2015	09/11/2012	25/28



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

