



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien d'assistance en informatique

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	1/30



## 1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Technicien d'assistance en informatique

Sigle du titre professionnel : TAI

Niveau : IV

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 : 06/04/2018

Date de parution au JO de l'arrêté : 19/04/2018

Date d'effet de l'arrêté : 01/09/2018

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	4/30

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel TAI

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Installer un système ou déployer un master dans un poste client Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données Intervenir sur un équipement réseau Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier Apporter un support technique dans un contexte commercial Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique	03 h 40 min	La mise en situation professionnelle comporte 2 phases successives :  1. Phase préparatoire, hors présence du jury, le candidat installe et configure une plateforme technique à partir d'un cahier des charges.  Il dispose de 3h pour effectuer l'installation et la configuration.  2. Phase en présence du jury. Chaque jury dispose d'une plateforme d'évaluation pour évaluer les candidats. Le jury demande au candidat de réaliser des interventions à distance d'assistance, de configuration et de dépannage d'équipement. Ces interventions durent 40 min.  Le jury observe l'intervention et renseigne la grille d'évaluation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Installer un système ou déployer un master dans un poste client Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données Intervenir sur un équipement réseau Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier Apporter un support technique dans un contexte commercial Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur la mise en situation professionnelle réalisée et complète la grille d'évaluation. Le jury dispose d'un guide d'évaluation pour conduire son entretien.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Installer un système ou déployer un master dans un poste client Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique	00 h 15 min	Le candidat répond à un questionnaire technique en anglais.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données Apporter un support technique dans un contexte commercial Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique		
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

**Précisions pour le candidat VAE :**

En amont de la session d'examen, le candidat contacte le centre organisateur pour connaître les moyens techniques, matériels et logiciels mis en place pour la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	6/30

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Mettre en service des équipements numériques</b>					
Installer un système ou déployer un master dans un poste client	L'installation est conforme aux procédures. La fiche d'intervention est renseignée de façon claire. Le compte rendu est explicite.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique	Les règles de sécurité pour les biens et les personnes sont respectées (risques électriques). Les composants sont identifiés et choisis en fonction de leurs compatibilités. 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 notices sont correctement interprétées y compris en anglais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique	La configuration et la personnalisation de l'environnement système et des logiciels respectent le cahier des charges ou les consignes. L'interface homme/machine est adaptée aux besoins de l'utilisateur ou du client. 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. La recette de l'intervention est réalisée avec l'utilisateur ou le client.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données	La politique de sécurité de l'entreprise est respectée. Les sauvegardes de données sont vérifiées et utilisables dans le cadre d'une restauration. Les mises à jour de sécurité sont assurées.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	7/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Intervenir sur les éléments de l'infrastructure</b>					
Intervenir sur un équipement réseau	L'équipement réseau est mis en place dans le respect des procédures fournies par l'entreprise. 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. Les normes d'étiquetage sont respectées. La documentation du réseau a été mise à jour.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory	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. Le compte rendu est explicite.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs</b>					
Apporter un support technique dans un contexte commercial	Le besoin du client est clairement identifié et formalisé. Les solutions techniques proposées sur le devis sont pertinentes, argumentées et chiffrées. La proposition technique est fournie de façon claire pour le vendeur. Les explications données prennent en compte le niveau de langage et de compréhension technique du client.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc	L'incident est correctement qualifié. L'incident est traité ou escaladé vers un support de niveau supérieur via un outil de gestion d'incident. Les processus de gestion d'incidents et de problèmes sont respectés. L'utilisation de l'outil de prise en main à distance est maîtrisée. L'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents est maîtrisée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	8/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques	La réponse correspond à la demande d'assistance. Le niveau de communication est adapté à l'utilisateur. Les documents de réponses destinés à l'utilisateur sont clairs et exploitables. Le suivi des interventions est formalisé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique	La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente. Les techniques de communication utilisées sont appropriées. Une solution est trouvée et mise en œuvre. Les règles de sécurité sont respectées.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	9/30

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Assurer sa veille technologique en informatique	Apporter un support technique dans un contexte commercial
	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données
	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique
	Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier
	Installer un système ou déployer un master dans un poste client
	Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
	Intervenir sur un équipement réseau
	Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
Adopter un comportement orienté client et une posture de services dans son activité	Apporter un support technique dans un contexte commercial
	Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données
	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique
	Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier
	Installer un système ou déployer un master dans un poste client
	Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
	Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
	Intervenir sur un équipement réseau
	Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
	Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre TAI

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	10/30

#### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour la 2ème phase de la mise en situation professionnelle (40 min), pour l'entretien technique (20 min) et pour l'entretien final (15 min).

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

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

Sans objet

### 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La 1ère phase de la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel se déroulent en présence d'un surveillant, hors de la présence du jury.

Le poste informatique installé et configuré par le candidat lors de la mise en situation professionnelle n'est pas accessible entre la phase préparatoire et le début du passage du candidat devant le jury.

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositifs dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Les supports numériques amovibles (clés USB, téléphone...) doivent être déconnectés et déposés auprès du surveillant sans pouvoir y accéder pendant la durée de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	11/30





# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien d'assistance en informatique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	13/30



## CCP

### Mettre en service des équipements numériques

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Installer un système ou déployer un master dans un poste client Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données	02 h 00 min	A partir d'un cahier des charges, le candidat réalise, l'installation, la configuration et le dépannage d'équipements numériques.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Installer un système ou déployer un master dans un poste client Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données	00 h 30 min	A partir d'un guide et des résultats de la mise en situation professionnelle le jury questionne le candidat.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 30 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	15/30

## Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre en service des équipements numériques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour l'entretien technique (30 min).

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositifs dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Les supports numériques amovibles (clés USB, téléphone..) doivent être déconnectés et déposés auprès du surveillant sans pouvoir y accéder pendant la durée de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	16/30

## CCP

### Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier	01 h 00 min	A partir d'un cahier des charges, le candidat réalise l'installation, la configuration et le dépannage d'équipements numériques.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier Intervenir sur un équipement réseau Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory	01 h 00 min	A partir d'un guide et des résultats de la mise en situation professionnelle le jury questionne le candidat.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	17/30

## Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour l'entretien technique (1h 00 min)

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositifs dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Les supports numériques amovibles (clés USB, téléphone..) doivent être déconnectés et déposés auprès du surveillant sans pouvoir y accéder pendant la durée de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	18/30

## CCP

### Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique Apporter un support technique dans un contexte commercial	01 h 30 min	La mise en situation se réalise en 2 parties :  - A partir d'un cahier des charges, le candidat réalise des interventions, d'assistances et de dépannages d'équipements numériques (durée 1 h 10 min).  - Il prépare une proposition technique fournie (durée 20 min).
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique Apporter un support technique dans un contexte commercial	00 h 15 min	A partir d'un guide et des résultats de la mise en situation professionnelle le jury questionne le candidat.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 45 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	19/30

## Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 25 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle (1 h 10 min) et l'entretien technique, en revanche elle n'est pas requise pour la 2ème partie de la mise en situation (20 min).

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositifs dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Les supports numériques amovibles (clés USB, téléphone etc..) doivent être déconnectés et déposés auprès du surveillant sans pouvoir y accéder pendant la durée de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	20/30

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

### Technicien d'assistance en informatique

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle informatique équipée en réseau.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Mettre en place les équipements nécessaires pour la mise en situation.  Installer les isolations phoniques nécessaires dans le cas où des jurys se tiennent dans le même local.  Pour la mise en situation (phase 2), une ou plusieurs salles comportent autant de plateformes d'évaluation que de jurys pour les interventions et l'entretien technique avec le jury.
Entretien technique	Le local pour l'entretien technique.	Installer les isolations phoniques nécessaires dans le cas où des jurys se tiennent dans le même local.
Questionnaire professionnel	Une salle pour le questionnaire professionnel.	Le questionnaire écrit ne nécessite pas d'équipement informatique, cependant il peut se dérouler dans la même salle que les autres phases de l'épreuve. il y a autant de chaises et de tables que de candidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Installer les isolations phoniques nécessaires dans le cas où des jurys se tiennent

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	21/30

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
		dans le même local.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	22/30

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	<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 de niveau 3.</li><li>- un dispositif de routage reliant le réseau local à l'accès au réseau haut débit.</li><li>- une imprimante multifonction réseau.</li><li>- un PC hôte.</li></ul>	16	Sans objet
	1	<ul style="list-style-type: none"><li>- un ordinateur physique et logiciels associés avec des interfaces réseaux filaire et sans fil.</li><li>- un point d'accès réseau sans fil (avec la réservation DHCP).</li><li>- un casque micro.</li><li>- une clé USB.</li></ul>	1	Pour chaque plate-forme d'évaluation candidat, dans le lieu de la mise en situation.
	1	<ul style="list-style-type: none"><li>- un ordinateur physique et logiciels associés pour chaque jury.</li><li>- une tablette WIFI pour chaque jury.</li></ul>	4	1 par plate-forme jury.
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Trousse à outils PC Basique. Kit outillage de base.	4	1 par plate-forme jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	23/30



## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Technicien d'assistance en informatique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Technicien d'assistance en informatique Arrêté du 26/10/2012</b>		<b>Technicien d'assistance en informatique Arrêté du 06/04/2018</b>	
CCP	Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers	CCP	Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
CCP	Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers	CCP	Mettre en service des équipements numériques
CCP	Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers	CCP	Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	25/30



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

#### 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 1 du référentiel de certification.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### 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).

#### Questionnaire professionnel

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

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

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.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAI	RC	TP-00476	07	19/04/2018	19/04/2018	27/30



**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."

