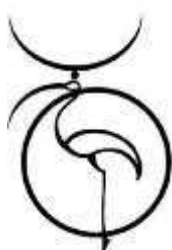


PROGRAMME DE FORMATION



Callista Formation Cform

Titre Professionnel du Ministère du Travail
Technicien d'Assistance en Informatique



Public visé, condition d'accès

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise.

Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :



Pour les personnes malvoyantes, le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.



Pour les personnes à mobilité réduite, nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi aux PMR de suivre les cours en direct depuis leur domicile ou leur bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



Pour les personnes sourdes ou malentendantes, en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.

🔗 <https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.html>

Sur le plan du **financement de la formation**, Callista Formation Cform travaille avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH, permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'**accéder à la formation**.



Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Katia MANGLOU PERIAC 0690 62 68 78.

Prérequis & Conditions d'admission

Une première expérience dans le domaine est recommandée

Niveau bac (recommandé)

Pratique régulière de la micro-informatique

Une aisance relationnelle (contact client)

Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Technicien d'Assistance en Informatique » (TAI). Titre de niveau 4, inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Assister ou dépanner les utilisateurs

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

Callista Formation – Siège social : 19 rue Bertrand Maréchaux 97121 Anse Bertrand –

Siret : 8883517000011 N° de déclaration d'activité : 01973285897

Tél : 0690 62 68 78 / 0590 22 18 58 Mail : drguadeloupe.cform@laposte.net

Centres de formation : 117 rue Frébault 97110 Pointe à Pitre / 53 chemin Neuf 97110 Pointe à Pitre  29/10/2022

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

Equivalences et passerelles

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations (source France Compétences) : Aucune

Débouché et suite de parcours

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activités sont concernés : - ESN - DSI - PME/PMI/TPE - Collectivité territoriale ou service public

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien d'assistance en clientèle
- Technicien de service après-vente (SAV)
- Technicien Helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support

Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

Durée totale de la formation : **730 heures**

520 heures en présentiel en centre de formation (17 semaines)

210 heures de stage en entreprise (6 semaines)

La formation est organisée en continu, elle se déroulera dans nos locaux de Pointe à Pitre

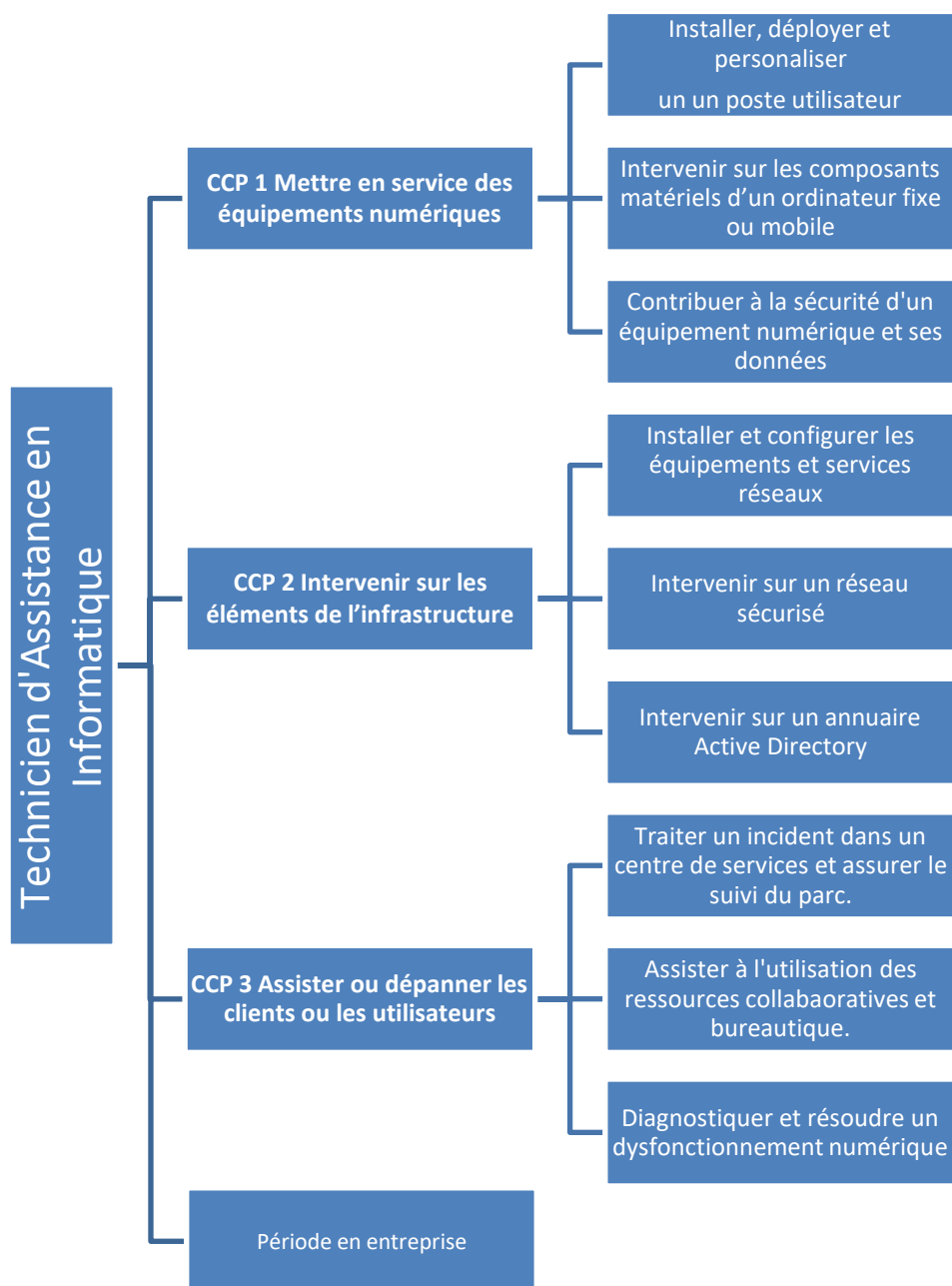
Callista Formation
117 rue Frébault Pointe à Pitre

Callista Formation
53 Chemin Neuf Pointe à Pitre 

Mail : drguadeloupe.cform@laposte.net

Tarif : entre 10 euros et 15 euros du coût horaire de la formation en centre.

Contenu de la formation



Programme détaillé de la formation

La formation se compose de 3 modules complétés par 1 période en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation **(1 semaine)**.

Module 1. Mettre en service des équipements numériques : les bases du métier - interventions sur un équipement numérique - intervention sur un équipement numérique - sécurisation d'un équipement numérique et ses données.

Module 2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure : installation et configuration des équipements et services réseaux - intervention sur un réseau sécurisé - intervention dans un domaine Active Directory.

Module 3. Assister ou dépanner les utilisateurs : traitement d'un incident dans un centre de service - assistance auprès des utilisateurs dans un service support informatique - diagnostic et dépannage d'un équipement numérique.

Période en entreprise (6 semaines).

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,

Méthode Active : manipulation 30%, mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle de formation

...Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques

Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur

Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire) avec connexion internet

Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Trois Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues.

- Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

- QCM

- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC TAI)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel de Technicien Assistance Informatique.

L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel TAI.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

- a) De l'épreuve de synthèse : le candidat réalise des travaux relevant du T.A.I dans le contexte d'une entreprise fictive.
- b) Du Dossier Professionnel du candidat
- c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
- d) D'un entretien final avec le jury

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.

Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Technicien d'assistance en informatique

Sigle du titre professionnel : TAI

RNCP : 376681

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

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 : 26/04/2023

Date de parution au JO de l'arrêté : 13/05/2023

Date d'effet de l'arrêté : 01/09/2022