

Technicien-ne d'Assistance en Informatique

Formation de 2600 heures (20 mois) dont préparatoire de 693 heures
Homologuée Niveau IV *

LE MÉTIER

En entreprise ou auprès des particuliers, le **Technicien-ne d'Assistance en Informatique (T.A.I.)** met en service et intervient sur des équipements et réseaux numériques, assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs. Il/elle assiste à distance ou sur le site même les utilisateurs et les clients, afin de résoudre au plus vite leurs incidents et de les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques.

Le code ROME de référence est le I1401.

Ce technicien - cette technicienne d'assistance exerce son métier dans deux contextes différents :

- Interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.
- Interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Ses interventions se déclinent en :

- installation et mise en service d'équipements (allant d'un poste informatique professionnel ou grand public jusqu'au déploiement de réseaux locaux d'entreprises),
- maintenance et dépannage des équipements, tâches d'exploitation courante et suivi de parc informatique.

POUR QUEL PUBLIC ?

Toute personne (homme ou femme) ayant ou souhaitant construire un projet professionnel dans le domaine de la micro-informatique avec une forte composante relationnelle.

- **Niveau souhaité de seconde, ou possession d'un diplôme professionnel C.A.P ou B.E.P ou équivalents dans le secteur technique idéalement,**
- **Esprit logique, faculté d'abstraction, sens des responsabilités et goût de l'initiative,**
- **Bon contact relationnel et bonne présentation, résistance au stress, Permis B.**

QUELS MOYENS ?

1 - Techniques

Chaque stagiaire dispose d'un plateau technique composé de stations de travail connectables en réseaux sur des serveurs dans les environnements Windows et Linux, ceci dans 2 salles câblées avec chacune une baie de brassage. Des serveurs, une installation téléphonique et divers périphériques informatiques spécifiques (modems, routeurs, commutateurs, onduleurs) complètent le plan d'équipement. Une salle d'anglais permet l'utilisation de ressources complémentaires. Les suites bureautiques Office et version libre sont utilisées simultanément.

2 - Pédagogiques

La formation se compose d'un module préparatoire d'une durée de 700 h suivi de 4 modules. Le module préparatoire se compose d'étapes d'apprentissage basées sur des activités pratiques informatiques liées au métier et en liens directs avec des connaissances spécifiques (mathématiques, anglais, communication, logique, numération, électricité) et se termine par une étape de synthèse. La dynamique de recherche d'emplois s'élabore notamment par des visites, des enquêtes et des stages en entreprises effectués à différents moments de la formation pour découvrir le métier, pour confronter les acquis avec la réalité professionnelle et préparer la réinsertion. Tout au long de la formation, une sensibilisation aux relations humaines est réalisée pour préparer le technicien à cette composante du métier, et développer ses capacités d'écoute et de communication.

3 - L'accompagnement médico-social

La prise en charge technique et pédagogique s'accompagne d'un suivi médical et social qui aide à surmonter le handicap durant la formation. Le suivi du projet du stagiaire se fait régulièrement au travers de rencontres périodiques ou à la demande et en groupe de synthèse.

Préparatoire • 21 semaines

693 h

Découvrir les métiers
Développer les capacités d'apprentissage
Projet professionnel
Utiliser des outils bureautiques de base
Remettre ou mettre à niveau

Enquêtes en entreprise
Bilan

Module 1 • 19 semaines

627 h

Mettre en service des équipements numériques

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

Passage E.C.F. 1*
Période en entreprise (8 semaines)

Module 2 • 15 semaines

495 h

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Intervenir sur un équipement réseau
Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
Intervenir et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

Passage E.C.F. 1*

Module 3 • 20 semaines

653 h

Assister et dépanner les clients ou les utilisateurs

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

Passage E.C.F. 3*
Période en entreprise (8 semaines)

Module de Synthèse • 4 semaines

132 h

Préparation aux épreuves d'examen
Projet professionnel et insertion

Passage des épreuves pour l'obtention du Titre Professionnel
ou de Certificats de Compétences Professionnelles

* E.C.F. : Evaluations passées en Cours de Formation

Contact : **Marie-France FOURNET - Secrétaire d'accueil chargée de recrutement**
Téléphone : **02 48 53 31 19** / Courriel : **contact@crpgatignon.asso.fr**