

# FORMATION QUALIFIANTE

## Technicien(ne) d'Assistance en Informatique (T.A.I.)

Niveau IV

### Le métier

Le (La) technicien (ne) d'assistance en informatique assiste et dépanne les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques en entreprise ou chez les particuliers.

Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements informatiques fixes ou mobiles (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données). Il (Elle) assiste les utilisateurs et les clients, afin de résoudre leurs incidents et les aider à utiliser au mieux les outils bureautiques, informatiques, téléphoniques et les services réseau. Il (Elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les accès et services réseau.

Le (La) technicien (ne) d'assistance en informatique exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externes dans une Entreprise de Services du Numérique (ESN), dans une structure commerciale grand public ou en indépendant.

Sa responsabilité au sein d'un centre de services est délimitée par des consignes et des procédures établies en fonction des contrats de services. Dans le cadre d'interventions sur site, il (elle) 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.

Code ROME : I1401

### Les conditions d'exercice

Il (Elle) peut donc intervenir soit sur site, soit à distance au sein d'un centre de services, en communiquant par téléphone et en prenant le contrôle des équipements informatiques à distance.

La plupart des postes demandent des déplacements et nécessitent le permis de conduire. Le travail assis est assez fréquent. Le métier requiert une force et une habilité moyenne, un port de charges moyennes (10kg), une vision normale (Après correction) et un travail soutenu à l'écran.

Les qualités attendues pour le métier : relationnel, rigueur, autonomie, écoute et analyse, résistance au stress, travail en équipe, formalisation écrite ... Sur le marché du travail, les profils féminins sont rares et très demandés.



### Synoptique de formation

Durée : 11 mois

Ac-cueil	<b>Activité 1</b> : Intervenir et assister sur poste informatique	Période en entreprise	<b>Activité 2</b> : Assister en centre de service informatique et numérique	<b>Activité 3</b> : Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques	Période en entreprise	Epreuve finale
1 sem	3 mois	3 semaines	2 mois	2 mois 1/2	8 semaines	2 sem

### Public accueilli

Personnes majeures bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), prescrit par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), et satisfaisant aux conditions d'admission du CRP.

### Contre-Indications

- \* Troubles psychiques non stabilisés
- \* Cécité
- \* Surdité
- \* Addiction

### Centre de La Tour de Gassies

#### Centre de Reconversion Professionnelle

Rue de La Tour de Gassies  
33523 BRUGES CEDEX  
Tél. 05 56 16 36 09  
Fax 05 56 16 36 05  
Site internet : [www.gassies.net](http://www.gassies.net)

### Contact formation

Francis MILOT  
Tél. 05 56 16 37 17

Adresse mail :  
[francis.milot@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:francis.milot@ugecam.assurance-maladie.fr)

### Méthode pédagogique

Il s'agit essentiellement d'apprentissage par l'expérience. Il y a peu d'apports théoriques de type magistral.

La formation se déroule en présentiel, dans un environnement de e-learning, principalement sous la forme d'autoformation accompagnée. L'apprenant suit le parcours à son rythme.

Les travaux pratiques sont réalisés sous forme d'ateliers de manière autonome ou en sous-groupes.

### Contenu de la formation

La formation se compose de 3 modules correspondant aux activités types décrites dans le référentiel de la formation :

- \* **Activité 1** : Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
- \* **Activité 2** : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
- \* **Activité 3** : Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Le CRP de la Tour de Gassies est académie **CISCO** et **MICROSOFT**, reconnues pour leur sérieux dans le monde de l'informatique.

Le CRP participe au programme Européen de mobilité **ERASMUS+** pour les années 2015 et 2016. Ainsi, des stagiaires TAI ont pu effectuer leur stage de fin de formation en Espagne ou en Angleterre.

### Validation

La validation du titre professionnel de Technicien d'Assistance en Informatique, s'appuie sur :

- \* Le Dossier Professionnelles (**DP**)
- \* Le livret d'évaluations passées en Cours de Formation (**ECF**)
- \* L'épreuve de synthèse sous forme de mise en situation reconstituée
- \* L'entretien final avec un jury de professionnels qui valide ou non les différents Certificats de Compétence Professionnelle (**CCP**)

Pour valider le titre professionnel, il faut obtenir l'ensemble des **CCP**.

### Qualités requises

- \* Qualités relationnelles
- \* Capacités rédactionnelles
- \* Adaptabilité au changement
- \* Esprit d'initiative
- \* Permis de conduire

### Capacité d'accueil

10 stagiaires

### Durée

11 mois (1522 h) précédés de 4 mois de préparatoire sectorielle informatique

###  quipe

- \* Formateur r f rent
- \* Assistante sociale
- \* Secrétaires
- \* Médecin
- \* Psychologue clinicienne
- \* Intervenants extérieurs