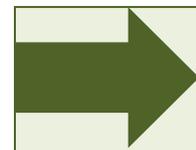




**LE CRIP**

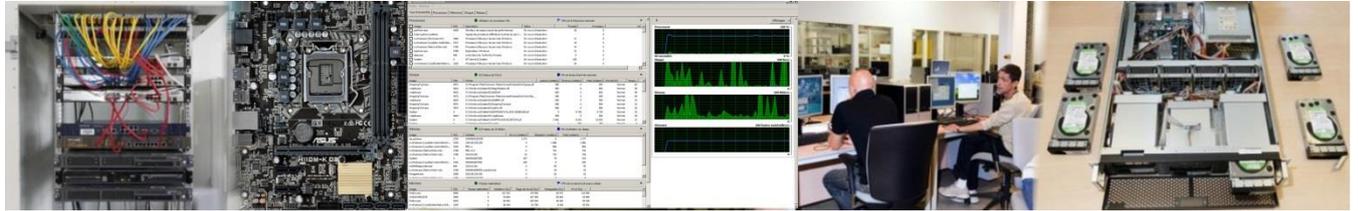
Centre de Rééducation et d'Insertion Professionnelle



**Adultes reconnus  
Travailleurs Handicapés**

Sur orientation de la  
Maison Départementale  
de l'Autonomie (MDA)

## PÔLE INFORMATIQUE : TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE (T.A.I.)



### Niveau :

Niveau 4

### Code Rome :

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

### Durée :

2404 heures (16 mois) incluant une formation préparatoire spécifique de 504 heures (3 mois) et une période en entreprise de 385 heures (2,5 mois).

### Validation :

Titre Professionnel de niveau 4 homologué inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

### OBJECTIFS

Acquérir et maîtriser les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de technicien(ne) d'assistance en informatique

## LA PROFESSION

### ■ LES ACTIVITES

En entreprise ou auprès des particuliers, le technicien d'assistance en informatique installe, met en service et dépanne des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données) reliés en réseau. Il assiste à distance ou sur site, les utilisateurs et les clients, afin d'éliminer au plus vite leurs incidents et les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques. Il satisfait les demandes tout en respectant le cadre des contrats de services.

### ■ LES DEBOUCHES

Le technicien d'assistance en informatique exerce typiquement son métier dans l'un des contextes suivants :

- dans une structure utilisatrice d'informatique, telle qu'une grande entreprise, une PME/PMI, un site de collectivité territoriale ou un établissement d'enseignement,
- dans une entreprise de services du numérique (ESN) réalisant du déploiement, de la maintenance et du support (helpdesk) d'équipements et d'infrastructures,

- au sein d'une structure de distribution professionnelle ou grand public, telle qu'une grande surface ou un magasin spécialisé,
- chez un prestataire spécialisé dans l'assistance et les services informatiques et numériques aux particuliers et aux PME.
- en indépendant

### ▪ LES APTITUDES REQUISES

#### Aptitudes physiques

- Intégrité fonctionnelle d'une main
- Vision corrigée proche de la normale

#### Autres exigences

- Capacités d'analyse et d'organisation
- Qualités relationnelles (travail en équipe, relations clients, écoute, gestion du stress...)
- Adaptabilité au changement

## LA FORMATION

### ▪ OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Respecter les règles de sécurité (formation à la sécurité électrique en vue d'une habilitation au niveau BS).
- Maîtriser les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de technicien d'assistance en informatique, dont les activités principales sont :
  - Mettre en service des équipements numériques,
  - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure,
  - Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

### ▪ CONTENU

En formation préparatoire : Méthodologies de travail. Bases de mathématiques, d'électricité, d'électronique, logiciels bureautiques et navigation Internet. Formation à la prévention des risques électriques. Travail sur le projet professionnel.

En formation professionnelle : Apports de connaissances et de mises en situations professionnelles permettant d'acquérir les compétences professionnelles suivantes :

- 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 de ses données.
- Intervenir sur un équipement réseau.
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.
- Installer et configurer un service réseau pour une très petite entreprise 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.

### ▪ ACCOMPAGNEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL

Le stagiaire est accompagné dans son projet professionnel, tout au long de sa formation, par une équipe pluridisciplinaire. Il effectue une ou plusieurs périodes d'application en entreprise et participe à des ateliers de Technique de Recherche d'Emploi.

👤 **Contacts : Luc BOSSÉ, Noël SALOU, Denis MESTRES**

✉ [luc.bosse@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:luc.bosse@ugecam.assurance-maladie.fr)

☎ 04 67 63 75 52

✉ [noel.salou@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:noel.salou@ugecam.assurance-maladie.fr)

☎ 04 67 63 75 87

✉ [denis.mestres@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:denis.mestres@ugecam.assurance-maladie.fr)

☎ 04 67 63 75 97