

Technicien - Technicienne d'Assistance en Informatique

CODE ROME : I 1401

Le Métier

Le Technicien, la Technicienne d'Assistance en Informatique

- installent et mettent en service des équipements,
- interviennent sur les réseaux numériques,
- diagnostiquent les dysfonctionnements et dépannent des équipements informatiques fixes ou mobiles (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données) reliés en réseau,
- assistent et dépannent les utilisateurs de ces équipements à distance (téléphone ou prise de contrôle) ou sur site, afin de résoudre au plus vite les incidents auxquels ils sont confrontés et de les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques.

Débouchés et évolution

Le métier de TAI offre un large choix de débouchés et d'évolution de carrière. Actuellement de nombreux débouchés concernent des postes de techniciens helpdesk.

Après plusieurs années d'expérience, le TAI peut devenir responsable d'un parc informatique d'une petite entreprise, ou responsable d'un service après-vente dans un magasin d'informatique.

Evolutions possibles vers des formations de niveau supérieur (Technicien supérieur fonctions support, réseaux...)

Modalités d'admission et financement

- Avoir la reconnaissance de Travailleur Handicapé et la notification de la décision de la CDAPH (orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées).
- Entrée en cours de formation possible pour des personnes ayant des acquis professionnels ou validé un CCP.
- Pour anticiper les adaptations à mettre en œuvre pendant le parcours, contacter le service formation. Une évaluation médicale préalable peut être sollicitée pour étudier la possibilité d'engager ce parcours.
- Coût pris en charge par les organismes d'Assurance maladie. Rémunération prise en charge par l'ASP, selon la réglementation en vigueur.

Conditions d'exercice

L'emploi peut s'exercer dans différents contextes :

- Dans le cadre d'interventions commerciales, en boutiques informatiques, structures commerciales grand public ou en tant qu'indépendant,
 - Au sein d'une société de services et d'ingénierie informatiques (SSII),
 - Dans un service informatique d'une entreprise, dans des collectivités territoriales ou de grandes entreprises.
- Selon les contextes, le métier s'exerce via la téléassistance (Helpdesk), au sein d'un service d'une entreprise sur des postes sédentaires, d'autres nécessitent des déplacements.
- Lecture de documents techniques en anglais.

Possibilités d'adaptation au poste de travail

Les contraintes sont variables selon les contextes d'exercice.

Des aménagements peuvent être négociés. Selon les types de handicap, ils peuvent porter, par exemple, sur :

- l'utilisation de sièges ergonomiques et mobilier adapté,
- l'adaptation des horaires et de la durée de travail,
- l'accès à des postes ciblés, les conditions d'exercice étant très variées (sur site, helpdesk, vente...),
- des aménagements techniques : logiciel de synthèse vocale, écrans d'ordinateurs de grande taille, logiciel d'agrandissement...

Aptitudes et connaissances requises

- Curiosité, rigueur, méthode, respect des procédures, autonomie.
- Sens du service et de la relation client.
- Bon équilibre général et nerveux, adaptabilité.
- Capacités de communication, aptitudes relationnelles, écoute et patience.
- Bonnes capacités de raisonnement logique (logique formelle : déduction, identification et analyse des problèmes).
- Capacité à rendre compte des interventions.

Aucun prérequis en bureautique n'est exigé. Cependant l'acquisition préalable de compétences numériques facilite les apprentissages. Les bases de l'anglais sont conseillées pour favoriser l'apprentissage de l'anglais informatique.

Parcours de formation

La formation comprend un module transversal **d'anglais informatique**.

La formation est axée sur la mise en pratique quotidienne des compétences et connaissances apprises. Elle comprend également ponctuellement des mises en situation comprenant le diagnostic de dysfonctionnements et l'assistance auprès d'utilisateurs du centre afin de simuler les conditions réelles d'exercice.

Un module préalable de mise à niveau préparatoire de 3 à 6 mois est conseillé. Ce module permet :

- de remobiliser les capacités d'apprentissage et de développer ou d'actualiser les compétences numériques et bureautiques, de travailler le raisonnement logique et la communication écrite,
- de confirmer le projet de formation,
- d'identifier les adaptations éventuellement nécessaires et de favoriser leur appropriation.

Programme

Formation organisée en 3 activités pouvant être validées par des **Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)**



Activité 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- Installer et configurer un service réseau (TPE et entreprise).
- Intervenir sur un équipement et service réseau (entreprise).
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.

Activité 3 : Assister ou 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.

Activité 1 : 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.



Durée d'application	3 périodes en entreprise de 4 à 6 semaines, à la fin de chaque activité.
Durée de la formation	16 mois (2280 heures).
Dates et délais	Consulter le calendrier des places disponibles sur le site du CLRP (www.c-l-r-p.com).
Validation - Certification	Titre professionnel de niveau 4 ou Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) délivrés par le Ministère chargé de l'emploi.
Autres informations	<ul style="list-style-type: none">■ Accompagnement psychopédagogique et ergonomique.■ Accompagnement médico-psycho-social■ Accompagnement du service inclusion : aide à la recherche de stages et d'emplois, appui pour la négociation d'adaptation de poste, TRE

Vous souhaitez visiter l'établissement : Chargé d'admission au 03 20 10 43 72

Vous avez besoin d'informations complémentaires au sujet de la formation :

Assistante du Service Formation au 03 20 10 43 91

Courriel : formations-clrp.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr



Possibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes de nous contacter via ACCEO : www.acce-o.fr

Localisation : urbaine, à 10 mn de la station de métro CHR Oscar Lambret (accès direct en bus possible).

Hébergement et restauration : chambres individuelles dont certaines sont spécifiquement adaptées aux personnes à mobilité réduite, restauration pouvant être adaptée aux besoins individuels (régimes,...). Activités culturelles, de loisirs : organisées par le conseil de vie sociale, en collaboration avec l'animatrice du Centre.

**3 rue du Docteur Charcot
CS 20001 - 59041 LILLE
Tél : 03 20 10 43 60**