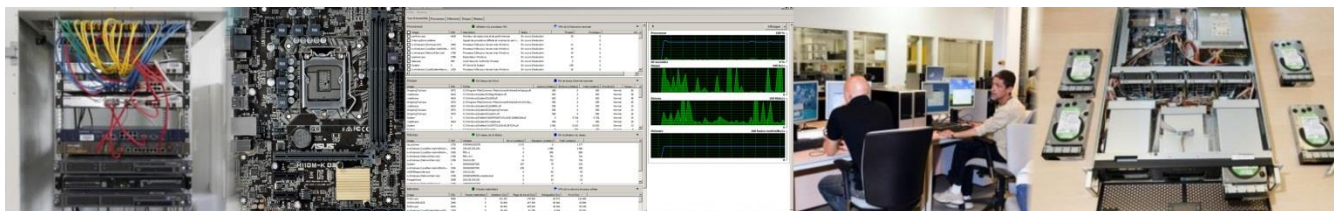


**SERVICE INFORMATIQUE ET MULTIMEDIA :
TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE (T.A.I.)**



Niveau :

Niveau IV

Code Rome :

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

Durée :

2404 heures (16 mois) incluant une formation préparatoire spécifique de 504 heures (3,5 mois) et une période en entreprise de 455 heures (3 mois). Possibilité d'une mise à niveau de 520 heures (4 mois) en amont de la préparatoire.

Validation :

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

OBJECTIFS

- Respecter les règles de sécurité électrique
- Maîtriser les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de technicien/technicienne 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 le site même 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 société de services et d'ingénierie informatique (SSI) réalisant du déploiement, de la maintenance et du support d'équipements et d'infrastructures,

Informations données à titre non contractuel

CENTRE DE REEDUCATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE

435 avenue Georges Frêche – CS 10010 – 34173 CASTELNAU LE LEZ CEDEX

Tel : 04.67.33.18.00 - Fax : 04.67.33.18.30 – Email : contact.crip@ugecam-oc.cnamts.fr

Site Web : www.crip-34.fr

Q-ENR-FORMATION TAI - 05 – janvier 2018

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

▪ LES APTITUDES REQUISES

Aptitudes physiques

- Intégrité fonctionnelle d'une main
- Vision corrigée proche de la normale
- Bon équilibre général et nerveux

Autres exigences

- Capacités d'analyse et d'organisation
- Qualités relationnelles (travail en équipe, relations clients, écoute...)
- 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 :
 - Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers,
 - Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
 - Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers.

▪ CONTENU

En formation préparatoire : Méthodologies de travail. Bases de mathématiques, d'électricité, et d'électronique, logiciels bureautiques, 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 :

1. Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers.

- Préparer ou remettre en état un équipement informatique.
- Installer et configurer un poste de travail informatique.
- Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique.
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique.
- Sécuriser un équipement informatique et ses données.
- Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau.

2. Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers.

- Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique.
- Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique.
- Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance.
- Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipements et de services.
- Participer au suivi du parc et des configurations informatiques.

3. Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers.

- Intervenir sur une infrastructure réseau.
- Déployer des postes clients.
- Installer et configurer un service réseau.
- Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement.
- Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit.
- Intervenir en environnement de voix sur IP.
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau.
- Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

▪ 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.

CENTRE DE REEDUCATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE

435 avenue Georges Frêche – CS 10010 – 34173 CASTELNAU LE LEZ CEDEX

Tel : 04.67.33.18.00 - Fax : 04.67.33.18.30 – Email : contact.crip@ugecam-oc.cnamts.fr

Site Web : www.crip-34.fr