

TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

Le titre professionnel de : **TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE¹** niveau IV (code NSF : 326 r) se compose de trois activités type, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

En entreprise ou auprès des particuliers, le (la) technicien(ne) 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 (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.

Il (elle) satisfait les demandes tout en respectant le cadre des contrats de services.

En phase de préparation en atelier et de déploiement sur le site du client, le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique déroule et applique des procédures précises de déballage, de contrôle, de pointage, de configuration, de mise en service et de vérification.

En intervention à distance, le (la) technicien(ne) prend en compte et analyse la demande, en assurant une relation de confiance avec le

client. Il (elle) résout l'incident, ou le fait résoudre par un spécialiste, ou déclenche si nécessaire une intervention sur site.

En dépannage sur site, auprès d'une entreprise ou d'un particulier, le (la) technicien(ne) intervient après un diagnostic effectué à distance et précisé par les informations recueillies sur place. Il (elle) prête attention à l'utilisateur ou au client, et vérifie que son intervention est adaptée à la situation.

Il (elle) conclut chaque intervention par une recette auprès du client ou de l'utilisateur, c'est-à-dire une démonstration de la conformité du résultat par rapport à la demande, et réalise un compte-rendu à des fins de gestion et de qualité.

Il (elle) utilise l'anglais technique informatique pour comprendre des documentations, prendre connaissance de messages électroniques et rédiger des messages courts.

Enfin, le (la) technicien(ne) pratique une veille technique permanente.

■ CCP - INTERVENIR ET ASSISTER SUR POSTE INFORMATIQUE AUPRES 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

■ CCP - ASSISTER EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES AUPRES 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.

■ CCP - INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES ACCÈS ET LES SERVICES DE RÉSEAUX NUMÉRIQUES

- 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.

code TP 00476 référence du titre : **TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE¹**

Information source : référentiel du titre : TAI

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 26 février 2008)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 52321 - Technicien de maintenance en informatique

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 2 Août 2002 (JO du 6 Août 2002)
- décret n° 2002-615 du 26 Avril 2002 (JO du 28 avril 2002)
- arrêté du 8 Juillet 2003 (JO du 1^{er} Août 2003) modifié par l'arrêté du 10 Février 2005 (JO du 25 Février 2005)
- arrêté du 9 Mars 2006 (JO du 8 Avril 2006)
- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006