

Public concerné :

- Etre âgé de plus de 18 ans ;
- Avoir obtenu la reconnaissance du statut de « Travailleur Handicapé » par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ;
- Avoir obtenu un accord d'orientation vers cette formation par la MDPH.

Objectif de la formation :

Qualification professionnelle et obtention d'un titre du Ministère du travail de Technicien d'Assistance en Informatique (niveau 4) qui permettent d'exercer des emplois dont les compétences professionnelles sont les suivantes :

- **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
- **Intervenir sur les éléments de l'infrastructure :**
 - ✓ Intervenir sur un équipement réseau
 - ✓ Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
 - ✓ Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier
- **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

12 places

1896 heures de formation dont 700heures en entreprise

Formation préparatoire spécifique préalable de 520h (4 mois)

Modalités de l'accompagnement à la reconversion professionnelle :

- Une équipe de formateurs guide chaque stagiaire dans ses apprentissages. Les méthodes pédagogiques actives permettent une mise en situation sur des postes de travail ;
- Une équipe médico-psycho-sociale composée d'une infirmière, d'une neuropsychologue, d'une assistante sociale, d'une psychologue du travail permet la prise en compte des différentes difficultés liées à l'environnement social, psychologique et de santé.
- Une conseillère à l'insertion professionnelle permet à chaque stagiaire de faire le bilan de ses atouts et freins à l'insertion professionnelle et de se préparer aux entretiens de recherche de stage et d'emploi, ainsi qu'aux épreuves orales de l'examen.

Autres prestations :

- Service restauration (midi et soir) ; Hébergement en chambres individuelles.
- Les résidents disposent d'un foyer : salle de jeu – télévision – bibliothèque – salle de lecture – bar – terrain de pétanque.

Prise en charge / Conditions de rémunération :

- La totalité des frais est prise en charge par les organismes d'Assurance Maladie (hors participation aux frais de repas – tarif limité au Minimum Garanti soit 3,65 €/repas en 2020).
- Les stagiaires en reconversion professionnelle perçoivent une rémunération selon les dispositifs prévus par la Loi du 17/07/1978 (financement du Conseil Régional d'Aquitaine).

Lieu de formation : CRP de Béterette – 1, avenue Nicolas Copernic – CS 70434 - 64004 PAU Cedex

Informations complémentaires :

- Possibilité de visite de l'établissement et des sections de formation tous les quinze jours sur rendez-vous. Contact : Jessica Bouncer Tél. : 05.59.06.10.33 – Fax. : 05 59 06 19 28

Descriptif du métier : Technicien d'Assistance en Informatique

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents :

- ✓ Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il 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.
- ✓ Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobiles.

Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu...) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique.

Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate. Il est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets, dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs. Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage.

Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services. Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre.

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activités sont concernés - ESN - DSI - PME/PMI/TPE - Collectivité territoriale ou service public

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Technicien d'assistance en informatique - Technicien de maintenance en informatique - Technicien de déploiement - Technicien d'assistance en clientèle - Technicien de service après-vente (SAV) - Technicien Helpdesk Technicien assistance utilisateur - Technicien support.