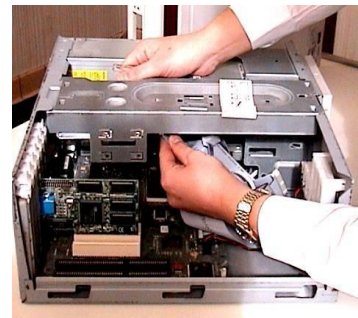




Technicien(ne) d'assistance en informatique (TAI)

Métier

- ↪ Technicien d'assistance en informatique ou (help desk)
- ↪ Technicien de maintenance en informatique
- ↪ Technicien de déploiement
- ↪ Technicien d'assistance en clientèle
- ↪ Technicien de service après-vente (SAV)
- ↪ Technicien poste de travail



Le (la) **Technicien(ne) d'Assistance en Informatique** assiste et dépanne les particuliers ou les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques. Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements informatiques fixes ou mobiles (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données). Il (elle) assiste les utilisateurs et les clients, afin de résoudre leurs incidents et de les aider à utiliser au mieux les outils bureautiques, informatiques, téléphoniques et services réseau. Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les accès et services réseau. Il (elle) exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externe dans une société de services informatiques (SSII), une structure commerciale grand public ou en indépendant.

Le titre **Technicien(ne) d'assistance en informatique (TAI)** est composé de 3 activités, faisant référence à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) :

- 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 services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Accès au titre

2 voies

Par la formation professionnelle
au CFPA

Par la Validation des
Acquis de l'Expérience (VAE)

Durée : 36 semaines

Pré-requis : niveau terminale

Accès à la formation : tests, entretien de confirmation de besoin de formation

A l'issue de la formation : Evaluation des compétences et entretien devant un jury de professionnels

Conditions : Justifier d'une expérience de 3 ans au minimum dans le métier.

Démarche :

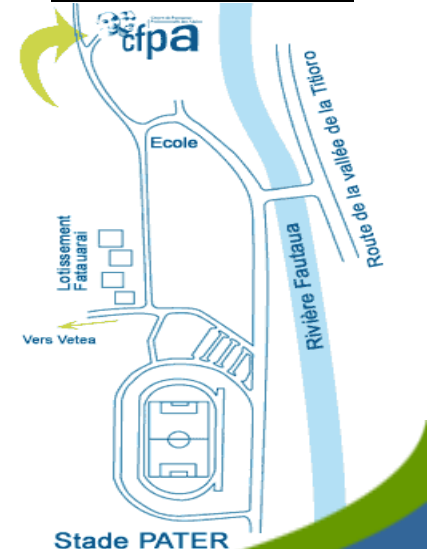
- Faire une demande de VAE auprès du service en charge de l'Emploi.
- Si la demande est acceptée, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement pour préparer votre évaluation.
- Démontrer votre professionnalisme devant un jury de professionnels.

Contexte de travail

- **Le (la) technicien(ne) d'Assistance en Informatique** peut exercer son activité sur site, dans des entreprises de tous secteurs d'activité, y compris à domicile auprès des particuliers. Il (elle) peut exercer son activité à distance au sein d'un centre de services, en communiquant par téléphone et en prenant le contrôle des équipements informatiques. Sa responsabilité au sein d'un centre de services est délimitée par des consignes et des procédures établies en fonction des contrats de services. Dans le cadre d'interventions sur site, il (elle) 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. Certains postes peuvent comporter de nombreux déplacements et nécessiter un permis de conduire.

Où se former ? Où certifier ses compétences ?

Unité de formation de Pirae



Evolution professionnelle

- Technicien supérieur
- Chef d'atelier

Titre de Niveau IV

Arrêté N° 906/CM
du 13 juillet 2012 modifié