

## TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

**Le titre professionnel de : TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE<sup>1</sup> 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.**

Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique assiste et dépanne les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques en entreprise ou les particuliers.

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 les services réseau.

Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les accès et services réseau.

Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externes dans une société de services informatiques (SSI), une structure commerciale grand public ou en indépendant.

Il (elle) peut donc intervenir soit sur site, dans des entreprises de tous secteurs d'activité, y compris à domicile auprès des particuliers, soit 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 et d'autres, comme les technicien(ne)s en centre de services, sont sédentaires.

### ■ CCP - INTERVENIR ET ASSISTER SUR POSTE INFORMATIQUE AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS

- Assister les utilisateurs de bureautique :
- Préparer ou remettre en état un équipement informatique.
- Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique.
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique.
- Sécuriser un équipement informatique et ses données.

### ■ CCP - ASSISTER EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS

- Apporter un support technique dans un contexte commercial.
- Assister les utilisateurs d'informatique mobile.
- Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc.

### ■ CCP - INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES ACCÈS ET SERVICES DE RÉSEAUX NUMÉRIQUES AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS

- Intervenir sur une infrastructure réseau.
- Installer et configurer un service réseau.
- Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement.
- Déployer des applications et personnaliser les postes client.
- Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP.
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

**code TP 00476** référence du titre : **TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : TAI

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 07 novembre 2012)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code I1401 - Maintenance informatique et bureautique.

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 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 l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), 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)<sup>2</sup>

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 l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.**

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

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi