



## Le métier

Le(a) technicien(ne) d'assistance en informatique participe à l'implantation, à la diffusion et au développement de l'informatique auprès des utilisateurs.

À ce titre, il installe, configure le matériel, les systèmes d'exploitation, les logiciels et périphériques dans un environnement informatique.

Il met en service et assure la maintenance des équipements informatiques reliés en réseau.

Il assiste les clients à distance ou sur le site même (en intervention ou en régie), afin de résoudre les dysfonctionnements. Il conseille et peut former les utilisateurs dans la perspective d'une utilisation optimale de leurs outils bureautiques et informatiques.

Seul ou en équipe, le technicien intervient sur des équipements : PC de bureau, portable, téléphonie IP, Box...

## Les débouchés

L'exercice de ce métier peut se faire dans de nombreux secteurs de l'industrie et des services :

- Dans les services informatiques de moyennes et grandes entreprises ou de services publics ;
- Sur les plateformes de sociétés de services : hotline, helpdesk, assistance aux professionnels et aux particuliers ;
- Dans les sociétés de services informatiques : déploiement, installation et maintenance de réseaux informatiques.

## A qui s'adresse la formation qualifiante ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la MDPH\*. Afin de mesurer le potentiel de chacun à suivre la formation, une évaluation est effectuée par des psychologues du travail. Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre. La formation est rémunérée par l'ASP\*\*.

\* MDPH : Maisons départementales des personnes handicapées.

\*\* ASP : Agence de service et de paiement.

### Aptitudes à l'emploi :

- Capacité au raisonnement logique et à l'abstraction ;
- Capacités d'écoute et de communication ;
- Autonomie, organisation, capacités d'analyse et d'adaptation ;
- Capacité à rechercher de l'information et actualiser ses connaissances ;
- Respect des procédures et des règles qualités ;
- Sens du service.

### Limitations à l'exercice du métier :

- Difficultés relationnelles ;
- Réduction importante de la mobilité des membres supérieurs et fonctionnelle des deux mains ;
- Troubles visuels importants ;
- Surdit e profonde non-appareillable.

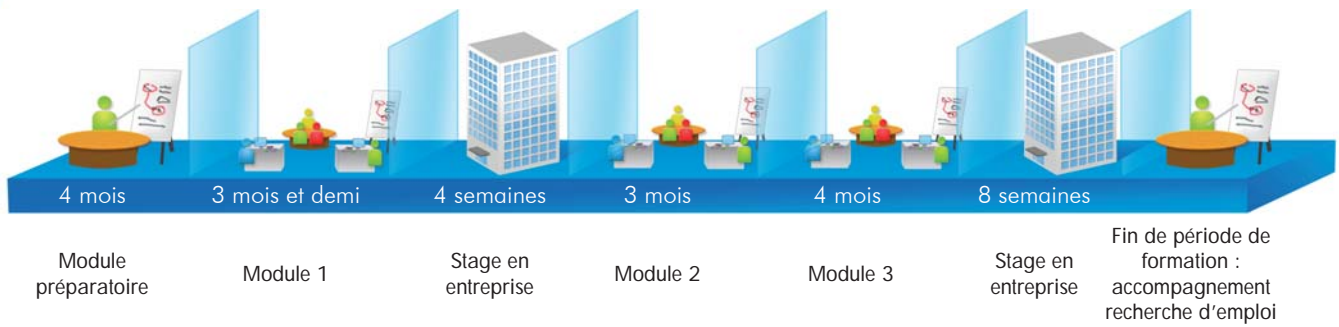
Sur les trois dernières années, les taux de réussite au titre se situent entre 95 % et 100 %.

Sur les trois dernières années, les taux de placements se situent entre 70 % et 79 %.

### Quel est le diplôme obtenu ?

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation. Le titre, de niveau IV, équivaut au Bac professionnel.





## L'organisation de la formation qualifiante

Les sections sont composées d'un effectif de dix-huit stagiaires. La formation dure dix-huit mois. Les parcours de qualification alternent avec des périodes d'application en entreprise. La formation comprend quatre modules et deux stages en entreprise, le premier d'un mois et le second de deux mois.

### Le module préparatoire

Il s'agit d'acquérir les compétences nécessaires au suivi des modules qualifiants. Les thèmes abordés au cours du module préparatoire sont les suivants :

- La prise en main du poste informatique ;
- Les bases techniques nécessaires à la compréhension et à l'utilisation des systèmes informatiques ;
- Les outils bureautiques ;
- La communication orale et écrite\* ;
- La construction du projet professionnel\*.

\* Ces activités sont poursuivies tout au long de la formation.

### Trois modules qualifiants :

Les modules sont organisés par activités types liées au métier

- **Module 1 : « intervention et assistance sur un poste informatique auprès des entreprises et des particuliers »**  
Il permet d'acquérir les compétences nécessaires à la remise en état, l'installation, la configuration des postes de travail. Ce module porte également sur la sécurisation des équipements informatiques et des données, le respect des procédures, le diagnostic et la résolution des dysfonctionnements...
- **Module 2 : « assistance en centre de service informatique »**  
Il développe les compétences professionnelles nécessaires à l'intervention en milieu professionnel ou domestique sur site ou à distance, le conseil et la formation, la présentation de solutions chiffrées, la gestion et le suivi de parcs informatiques.

- **Module 3 : « intervention sur les accès et les services des réseaux ».**

Il renforce les compétences professionnelles dans les technologies des réseaux pour installer, configurer, sécuriser les accès, maintenir les équipements sur une infrastructure réseau et les services des réseaux informatiques d'entreprise.

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle, complétées par des périodes d'application en entreprise.



### Deux stages d'application en entreprise

Durant ces deux stages, les savoir-faire métier enseignés dans les modules qualifiants sont mis en pratique et confrontés à la réalité du secteur d'activité de l'entreprise. Ces deux périodes peuvent servir également de tremplin, facilitant l'insertion professionnelle à l'issue de la formation.

**Des entreprises partenaires pour une insertion réussie :** les entreprises engagées dans l'insertion des travailleurs en situation de handicap travaillent en partenariat avec le centre Suzanne Masson, en privilégiant leur autonomie dans la recherche de stage.

Les tuteurs de stages en entreprise coordonnent leurs actions avec les chargés d'accompagnement professionnels du Centre et les équipes enseignantes pour la meilleure acquisition de compétences et l'insertion professionnelle du stagiaire.



## Contacts

Responsable de formation : Dominique D'AGOSTINO  
 Email : [d.dagostino@crpsmasson.org](mailto:d.dagostino@crpsmasson.org)  
 Secrétaire : Monique REINHARD  
 Tél : 01 44 67 11 02 - Fax : 01 44 67 11 26  
 Email : [m.reinhard@crpsmasson.org](mailto:m.reinhard@crpsmasson.org)

## Informations pratiques

Des visites de présentation de la formation sont organisées chaque mois par l'équipe pluridisciplinaire. Pour plus d'informations, voir site [www.crpsmasson.org](http://www.crpsmasson.org)