

# TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

CARIF : 00658521

## Le métier

Code RNCP : 37681  
Certificateur : Ministère du Travail  
[Fiche : RNCP37681](#) date échéance :  
01/09/25

Le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Il est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention. Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais.

Il crée un ticket d'incident et qualifie la demande en fonction de son impact et de son urgence. Il traite la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, escalade la demande.

Le technicien d'assistance en informatique installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur. Il intervient sur un équipement réseau ou un service de réseau d'une entreprise, au niveau physique et au niveau logique. Il veille à maintenir la continuité du service et respecte les délais prévus dans le contrat de services.

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

## Objectifs et contenus pédagogiques

La formation a trois objectifs qui se décomposent en plusieurs modules :

- De savoir assister ou dépanner les utilisateurs (Bloc de compétences RNCP37681BC01)
  - Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
  - Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques
  - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique
- De savoir mettre en service des équipements numériques (Bloc de compétences RNCP37681BC02)
  - Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur
  - Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
  - Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
- De savoir intervenir sur les éléments de l'infrastructure (Bloc de compétences RNCP37681BC03)
  - Installer et configurer les équipements et services réseaux
  - Intervenir sur un réseau sécurisé
  - Intervenir sur un annuaire Active Directory

Le parcours de formation abordera les thèmes suivants : Assemblage d'un poste – Installation et configuration d'un système – Diagnostic et résolution de panne – Réseau – Bureautique

## Prérequis

Un niveau de compréhension correct, une connaissance correcte de la langue française et un vrai intérêt pour l'informatique sont exigés.

## Modalités pédagogiques

- Cours collectifs
- Mise en situation pratique
- Entretiens individuels
- Cours en présentiel

## Modalités d'évaluation

Pour le passage du titre professionnel de Technicien d'Assistance en Informatique (TAI), les compétences sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

## Débouchés

Obtenir une certification inscrite au RNCP (niveau 4) et effectuer une poursuite de formation vers le titre professionnel TSSR (niveau 5) ou accéder à un emploi dans les métiers de :

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien d'assistance clientèle
- Technicien helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support

*Il n'existe pas d'équivalence ou de passerelles entre les formations*

## Modalité d'accès

Le coût pédagogique est pris en charge par la Région Nouvelle Aquitaine, il n'y a aucun reste à charge pour le stagiaire. Pour intégrer la formation, un entretien avec le formateur et un test écrit sont à prévoir. Tous nos parcours sont adaptés aux personnes en situation de handicap.

## Modalités d'organisation

Durée : 1099 heures dont 203 heures en entreprise

Rythme : 35h/semaine

Lieu : Campus connecté, 1 rue Jeanne d'Arc – 47300 Villeneuve sur lot

Dates formation : du 19 janvier au 18 septembre 2026

Période en entreprise : du 18 mai au 26 juin 2026

[Pour connaître les dates des futures sessions, veuillez nous consulter](#)

| Résultats 2023 Informatique |      |
|-----------------------------|------|
| Satisfaction stagiaires     | 94%  |
| Sortie Positive             | 66%  |
| Réussite qualifications     | 100% |
| Répondu aux attentes        | 91%  |

### Contact

Tony Delmas – Responsable des Formations  
Informatiques et Référent Handicap

[t.delmas@c2rt.fr](mailto:t.delmas@c2rt.fr)

**05 53 40 66 93**