

Saint-Herblain

Formation pour un emploi dans l'informatique



Les stagiaires de la Helpdesk academy s'engagent pour une formation de trois mois dans les métiers de technicien support.

(Photo : Ouest-France)

Face Loire-Atlantique, l'École d'informatique Eni et Pôle emploi se sont associés pour une nouvelle formation destinée à des demandeurs d'emploi. Sous le nom très anglo-saxon de Helpdesk academy, la formation, d'une durée de trois mois, vise à préparer douze stagiaires au métier de technicien support.

Un help desk, appelé aussi centre d'assistance ou hotline, est un service qui permet d'apporter une aide ou un conseil aux clients d'une entreprise. Ce type d'emploi nécessite des compétences techniques et relationnelles. Les douze stagiaires retenus, neuf hommes et trois femmes, font partie du public prioritaire. De niveau inférieur au bac, ils sont issus des quartiers prioritaires de la ville. Ils ont été sélectionnés par Face Loire-Atlantique et Pôle emploi pour leur motivation à intégrer cette formation.

« Un tremplin »

Ainsi, Christelle, 47 ans, est en reconversion professionnelle à la suite d'un accident dans son ancien emploi. « Je suis très intéressée par l'informatique et j'espère trouver un job

sur une plateforme téléphonique », explique-t-elle. Gabriel, d'origine camerounaise, en France depuis cinq ans, envisage cette formation comme « un tremplin, pour suivre une formation à bac +2, en alternance ».

Tous ont suivi une première semaine de mise à niveau, avec l'apprentissage de nouveaux termes techniques. Le programme de la formation associe des ateliers pour une remise en confiance et des enseignements techniques pour acquérir les compétences nécessaires au métier de technicien en help desk.

« Il s'agit de métiers aujourd'hui en tension, avec un fort potentiel d'emploi. De nombreuses entreprises partenaires de l'Eni cherchent à recruter en Loire-Atlantique », précise Saida Baroudi, de Pôle emploi. La formation, financée en totalité par Pôle emploi, associe des consultants bénévoles pour Face et des formateurs en informatique de l'Eni. Un bilan de clôture sera assuré à la fin du mois de mai, avec la mesure du retour à l'emploi ou l'évolution vers des poursuites d'études.

