

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19091**

Intitulé

TP : Titre professionnel Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Gestion et traitement de l'information	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326r Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'installateur (trice) dépanneur(e) en informatique est un(e) professionnel(le) qui effectue en atelier, sur site ou en environnement commercial, l'intégration, la mise en service, la connexion au réseau, la maintenance et le reconditionnement d'équipements informatiques fixes ou mobiles de type micro-ordinateur, station de travail, tablette, smartphone ou périphérique.

Les postes occupés sont fortement liés au contexte de travail. Dans un environnement d'utilisateurs professionnels (service informatique d'entreprise ou ESN), l'installateur (trice) dépanneur(e) en informatique est technicien(ne) de déploiement ou agent(e) de maintenance informatique intervenant sur site pour effectuer des interventions prédéfinies.

En entreprise spécialisée dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il (elle) est agent(e) de récupération. Il (elle) traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE).

Dans un espace commercial (magasin, enseigne nationale), auprès de particuliers, il (elle) est technicien(ne) de services après-vente (SAV) ou technicien(ne) d'atelier et est amené, en plus des activités d'installation et dépannage, à conseiller et informer les clients.

Dans un environnement domestique, il assiste, dépanne et informe les clients en tant que technicien(ne) de proximité.

Lors de ses interventions il (elle) prend en compte la sécurité des équipements et des données et la protection des données personnelles.

L'installateur (trice) dépanneur(e) en informatique est directement rattaché(e) à un hiérarchique ou un donneur d'ordre auquel il (elle) rend compte régulièrement. Il (elle) intervient le plus souvent seul(e), parfois en équipe et doit respecter des procédures opératoires et des consignes.

Cet emploi comporte des contraintes de délais et de durée d'intervention et requiert habileté manuelle et minutie.

Certains postes peuvent comporter de nombreux déplacements et nécessiter un permis de conduire et d'autres sont sédentaires.

1. Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site

Intégrer un micro-ordinateur.

Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur.

Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile.

Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile.

2. Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel

Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner.

Participer à l'information des utilisateurs.

Déployer et personnaliser des postes de travail.

Mettre en service un équipement informatique mobile.

Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Tous les secteurs d'activité sont concernés.

Agent(e) de maintenance informatique ; technicien(ne) de déploiement ; agent(e) de récupération ; technicien(ne) d'atelier ; technicien(ne) SAV ; technicien(ne) sur site.

Codes des fiches ROME les plus proches :

11401 : Maintenance informatique et bureautique

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 19091 - Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site	Intégrer un micro-ordinateur. Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur. Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile. Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 19091 - Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel	Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner. Participer à l'information des utilisateurs. Déployer et personnaliser des postes de travail. Mettre en service un équipement informatique mobile. Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
---	---	---

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 19/02/2014 paru au JO du 02/03/2014

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Historique de la certification :

Certification précédente : Agent (e) de maintenance sur équipements bureautiques