

**Décrets, arrêtés, circulaires**

**Textes généraux**

**Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité**

Arrêté du 22 juillet 2003 relatif au titre professionnel de **technicien(ne) d'assistance en informatique**

NOR: SOCF0311062A

Le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité,

Vu le décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 relatif à la validation des acquis de l'expérience pour la délivrance d'une certification professionnelle ;

Vu le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles ;

Vu le décret n° 2002-1029 du 2 août 2002 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi ;

Vu l'arrêté du 25 novembre 2002 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Vu le référentiel d'emploi, d'activités, compétences du titre professionnel de technicien(ne) d'assistance en informatique ;

Vu le référentiel de certification du titre professionnel de technicien(ne) d'assistance en informatique ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative gestion et traitement de l'information du 18 juin 2003,

Arrête :

**Article 1**

Le titre professionnel de technicien(ne) d'assistance en informatique est créé.

Il est délivré dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 susvisé.

Il est classé au niveau IV de la nomenclature des niveaux de formation, telle que définie à l'article 2 du décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 susvisé et dans le domaine d'activité 326 r (code NSF).

Il sera réexaminé par la commission professionnelle consultative compétente dans un délai de

cinq années.

## Article 2

Le référentiel d'emploi, d'activités, compétences et le référentiel de certification du titre professionnel de technicien(ne) d'assistance en informatique sont disponibles dans tout centre AFPA ou centre agréé.

## Article 3

Le titre professionnel de technicien(ne) d'assistance en informatique est composé de trois unités constitutives dont la liste suit :

1. Intervenir sur poste de travail informatique et auprès d'un utilisateur ;
2. Intervenir en environnement de réseau informatique d'entreprise ;
3. Intervenir à distance et au premier niveau en informatique.

Elles peuvent être sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 susvisé.

## Article 4

L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles.

## Article 5

Le délégué adjoint à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 22 juillet 2003.

Pour le ministre et par délégation :

Par empêchement de la déléguée générale

à l'emploi et à la formation professionnelle :

Le directeur, délégué adjoint,

S. Clement

## A N N E X E

INFORMATIONS REQUISES POUR L'INSCRIPTION DU TITRE PROFESSIONNEL AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Intitulé :

Titre professionnel : technicien(ne) d'assistance en informatique.

Niveau : IV.

Code NSF : 326 r.

### Résumé du référentiel d'emploi

Le technicien d'assistance en informatique **installe et dépanne des matériels informatiques et des logiciels**. Il assiste les utilisateurs ou les clients pour assurer la continuité du service rendu par les outils informatiques et bureautiques. Il peut intervenir sur le site même ou à distance (le plus souvent par téléphone), et doit respecter des procédures et des contrats de services.

#### Capacités attestées et descriptif

#### des composantes de la certification

##### 1. Intervenir sur poste de travail informatique et auprès d'un utilisateur

Appliquer les normes de sécurité et d'assurance qualité en assistance informatique.

Planifier et gérer les interventions en assistance informatique.

Rechercher des informations techniques et des outils.

Assembler un équipement micro-informatique.

Installer ou échanger un sous-ensemble matériel micro-informatique.

Installer et configurer le logiciel d'un poste de travail informatique.

Diagnostiquer un dysfonctionnement matériel ou logiciel en micro-informatique.

Assurer les évolutions et la continuité de service d'un poste de travail informatique.

Sécuriser un poste de travail informatique et ses données.

Raccorder un poste de travail à un réseau informatique.

Assister les utilisateurs bureautiques.

##### 2. Intervenir en environnement de réseau informatique d'entreprise

Prendre en compte les composants d'une architecture de réseau informatique.

Mettre en oeuvre une infrastructure de réseau informatique.

Mettre en oeuvre un service d'administration de réseau.

Déployer les postes clients d'un réseau d'entreprise.

Administrer un serveur de réseau informatique.

S'approprier un nouvel environnement de serveur de réseau informatique.

Accéder aux services intranet/internet.

Diagnostiquer un dysfonctionnement du réseau informatique, sécuriser un réseau d'entreprise et les données.

Assister les utilisateurs d'un réseau d'entreprise.

### 3. Intervenir à distance

et au premier niveau en informatique

Communiquer au téléphone en assistance informatique.

Traiter un appel dans une organisation d'assistance informatique.

Résoudre un problème à distance en assistance informatique.

Faciliter la fourniture d'équipements et de services en assistance informatique.

Suivre un parc informatique.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

Secteurs d'activités ou types d'emploi accessibles

par le détenteur du titre

Le technicien d'assistance en informatique exerce typiquement son métier dans l'un des trois contextes suivants :

- dans une structure utilisatrice de petite ou moyenne importance (site décentralisé d'une grande entreprise, PME/PMI, collectivité territoriale) : il est alors rattaché à ce site de manière permanente ;
- dans une « société de services et d'ingénierie informatiques » (SSII) spécialisée sur l'installation et la maintenance d'équipements ;
- dans une structure de distribution professionnelle ou grand public (distributeurs, grandes surfaces ou magasins spécialisés).

Code ROME :

52321 - Technicien de maintenance en informatique.

Réglementation de l'activité :

Néant.

Autorité responsable de la certification :

Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires :

Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale ;

Décret n° 2002-1029 du 2 août 2002 ;

Arrêté du 25 novembre 2002.