

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) supérieur(e) de support en informatique**

NOR: SOCF0311064A

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) supérieur(e) de support en informatique ;

Vu le référentiel de certification du titre professionnel de technicien(ne) supérieur(e) de support 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) supérieur(e) de support en informatique est créé.

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

Il est classé au niveau III 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) supérieur(e) de support en informatique sont disponibles dans tout centre AFPA ou centre agréé.

Article 3

Le titre professionnel de technicien(ne) supérieur(e) de support en informatique est composé de trois unités constitutives dont la liste suit :

1. Intervenir à distance et au premier niveau en informatique ;
2. Intervenir à distance et au deuxième niveau en informatique ;
3. Assurer la gestion technique d'un parc informatique et d'un service d'assistance.

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) supérieur(e) de support en informatique.

Niveau : III.

Code NSF : 326 r.

Résumé du référentiel d'emploi

Le technicien supérieur en support informatique intervient à distance et sur site afin de répondre à des demandes techniques, émises par des utilisateurs, informaticiens ou non, concernant les aspects logiciel ou matériel du domaine informatique (système, serveur, réseau, messagerie, SGBD, application...).

Dans les grandes structures, ce métier s'exerce sur des plates-formes techniques où chaque technicien est relié en permanence aux clients par un système téléphonique. Le travail en équipe peut être organisé en trois-huit.

Dans d'autres contextes, il peut :

- intervenir sur site pour la maintenance matérielle et logicielle ;
- assurer la gestion de parc (gestion de l'ensemble des matériels et équipements d'un parc informatique : micros, imprimantes, téléphonie, licences et versions de logiciels, contrats de maintenance, mouvements) ;
- corriger, améliorer, voire concevoir des procédures de déploiement d'infrastructures ou d'applications (chez le client, installation et mise en oeuvre, selon les procédures, de postes de travail, de serveurs de réseau et d'équipements de communication).

Capacités attestées et descriptif

des composantes de la certification

1. 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.

2. Intervenir à distance

et au deuxième niveau en informatique

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

Dépanner une infrastructure de réseau TCP/IP.

Dépanner une infrastructure sécurisée intranet/internet.

Dépanner un système d'exploitation serveur informatique.

Administrer un serveur informatique.

Mettre en place l'environnement sécurisé correspondant au serveur informatique.

Diagnostiquer un dysfonctionnement du serveur informatique.

Interconnecter des réseaux locaux au deuxième niveau.

Dépanner un serveur d'administration réseau informatique (*).

Dépanner un serveur de messagerie informatique (*).

Dépanner un serveur base de données (*).

Dépanner un serveur d'application (*).

Organiser et mettre en oeuvre le déploiement des postes de travail et de serveurs.

Traiter un appel dans une organisation d'assistance au deuxième niveau.

Organiser et développer la veille technologique en informatique.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

3. Assurer la gestion technique

d'un parc informatique et d'un service d'assistance

Rédiger un cahier des charges de choix de logiciels de gestion de parc informatique.

Organiser et mettre en oeuvre l'inventaire du parc matériel informatique et logiciel.

Installer et démarrer un système de gestion de parc informatique.

Effectuer le suivi du parc informatique.

Installer et démarrer un système d'assistance aux utilisateurs.

Effectuer le suivi des incidents informatiques.

Gérer les indicateurs d'amélioration de qualité du service informatique.

Organiser et assurer l'évolution du parc matériel informatique en effectuant une veille technologique.

Organiser et assurer la maintenance du parc logiciel.

Secteurs d'activités ou types d'emploi accessibles

par le détenteur du titre

Il travaille dans une équipe de help desk le plus souvent en grandes entreprises ou en SSII. Il s'agit :

- soit d'un service HelpDesk informatique au sein d'une entreprise (help desk interne) qui aide ses utilisateurs de micro-ordinateurs. On peut se déplacer auprès des utilisateurs ;

- soit d'un service HelpDesk informatique à distance ou hot liner (help desk externe) qui aide les clients de l'entreprise ou des clients externes à l'entreprise (vente d'assistance à distance). On répond à l'utilisateur par téléphone avec l'appui d'outils informatisés et de moyens de communication électroniques.

Codes ROME :

52321 - Technicien de maintenance en informatique ;

32331 - Informaticien expert.

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.

(*) Au moins une compétence sur les quatre doit être maîtrisée pour obtenir le CCP.