

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 227**

Intitulé

TP : Titre professionnel Technicien supérieur ou technicienne supérieure de support en informatique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) Modalités d'élaboration de références : CPC Gestion et traitement de l'information	Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (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

A partir d'une demande, le (la) technicien (ne) supérieur (e) de support en informatique (TSSI) intervient ou déclenche une intervention sur des systèmes informatiques, à distance ou sur site, afin d'apporter une solution à des utilisateurs ou à des professionnels de l'informatique, dans les conditions spécifiées par le contrat de service.

Les demandes ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'évolution dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau et des applications informatiques transverses.

Il (elle) diagnostique et assure la résolution d'incidents simples ou complexes jusqu'à leur clôture et effectue des installations, des déploiements ou des dépannages.

Il (elle) conclut ses interventions par une recette auprès du client ou de l'utilisateur.

Quand la demande sort de son champ de compétences, il (elle) fait appel à d'autres spécialistes.

Il (elle) réalise des essais sur une plate-forme de test soit pour aider au diagnostic d'incidents complexes, soit pour tester des solutions nouvelles ou préparer des déploiements de systèmes informatiques.

Après avoir résolu un incident grave ou répétitif, il (elle) formalise la solution et l'enregistre afin d'enrichir la base de connaissances.

Il (elle) fait remonter les besoins des clients vers le responsable d'équipe ou le service commercial, et peut être sollicité pour participer à l'élaboration d'une solution nouvelle, dans le respect des termes du contrat de service.

Afin de faire évoluer ses compétences et d'être capable de préconiser des choix techniques, il (elle) pratique une veille technologique permanente et utilise l'anglais pour exploiter des documentations et échanger avec des interlocuteurs étrangers

Il (elle) exerce ses missions dans le respect des méthodes, des normes et standards du marché, des règles de sécurité, et des contrats de service.

Il (elle) intervient sur les différents domaines techniques du système informatique. Dans les grandes entreprises et SSII, il (elle) est spécialisé (e) sur un ou plusieurs domaines techniques.

Il (elle) appartient souvent à une équipe, qu'il sollicite ou à laquelle il apporte un appui technique, dans un contexte où les indicateurs de qualité, comme le délai de réponse ou le taux de résolution au premier appel sont suivis par le responsable de service.

Dans les petites et moyennes structures, il (elle) peut être responsable d'une équipe de techniciens, être identifié (e) comme responsable technique, ou occuper la fonction d'administrateur de système informatique.

Il (elle) est garant (e) du suivi de bout en bout de la demande du client ou de l'utilisateur.

L'exercice du métier peut présenter des possibilités d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés.

Il (elle) est en relation avec des utilisateurs, des techniciens de premier niveau, des administrateurs systèmes, réseaux, bases de données et messageries, des développeurs ou des spécialistes du paramétrage d'application.

1. Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur

Gérer les incidents et les problèmes.

Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique.

Configurer la connexion physique et logique du poste de travail.

Assister les utilisateurs.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

2. Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/ IP.
 Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé.
 Administrer et dépanner un serveur.
 Intervenir sur un service d'annuaire de réseau.
 Automatiser des tâches à l'aide de scripts.
 Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise.

3. Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels.
 Intervenir sur un serveur de clients légers.
 Intervenir sur un système de messagerie informatique.
 Intervenir sur une architecture n-tiers.
 Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client.
 Assurer sa veille technologique en informatique

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 par ce métier qui peut s'exercer en entreprise ou en société de services en ingénierie informatique (SSII).

Il peut s'agir plus particulièrement :

- d'une cellule de support interne à une moyenne ou grande structure, à un site ou à un regroupement de sites ;
- d'une société d'infogérance prenant en charge tout ou partie de l'informatique d'une entreprise.

Technicien support - technicien de help desk en informatique - technicien de maintenance de systèmes en informatique - superviseur help desk en informatique - administrateur système et réseau.

Codes des fiches ROME les plus proches :

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

M1801 : Administration de systèmes d'information

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

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

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

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 22 décembre 2015 modifié, 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° 227 - Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications	Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels. Intervenir sur un serveur de clients légers. Intervenir sur un système de messagerie informatique. Intervenir sur une architecture n-tiers. Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client. Assurer sa veille technologique en informatique
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 227 - Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur	Gérer les incidents et les problèmes. Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique. Configurer la connexion physique et logique du poste de travail. Assister les utilisateurs. Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 227 - Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques	Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/ IP. Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé. Administrer et dépanner un serveur. Intervenir sur un service d'annuaire de réseau. Automatiser des tâches à l'aide de scripts. Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise.

Validité des composantes acquises : illimitée

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 habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier 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 22/07/2003 relatif au TP T2SI - Arrêté du 08/02/2013 - Arrêté du 06/04/2018 paru au JO du 17/04/2018 - Arrêté du 06/07/2018 portant reconnaissance du TP paru au JO du 14/07/2018

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations**Statistiques :****Autres sources d'information :**

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

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