

## INSTALLATEUR(TRICE) DEPANNEUR(E) EN INFORMATIQUE

**Le titre professionnel de : INSTALLATEUR(TRICE) DEPANNEUR(E) EN INFORMATIQUE<sup>1</sup> niveau V (code NSF : 326 r) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.**

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 (e), en plus des activités d'installation et dépannage, à conseiller et informer les clients. Dans un environnement domestique, il (elle) 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.

### ■ CCP – INTEGRER, DEPANNER ET RECONDITIONNER DES EQUIPEMENTS 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.

### ■ CCP – METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES DANS UN ENVIRONNEMENT DE RESEAU 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.

Code TP – 00304 référence du titre : **INSTALLATEUR(TRICE) DEPANNEUR(E) EN INFORMATIQUE<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : IDI

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 1<sup>er</sup> juin 2004 (JO modificatif du 2 mars 2014)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : I1401 – Maintenance informatique et bureautique

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

### 2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

**Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien**

### 3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

## MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)<sup>2</sup>

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

## PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

**Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.**

<sup>2</sup> Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi