



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Installateur dépanneur en informatique

Le titre professionnel Installateur dépanneur en informatique¹ niveau 3 (code NSF : 326r) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

L'installateur dépanneur en informatique met en service, dépanne et reconditionne les équipements informatiques fixes ou mobiles en atelier, sur site ou dans environnement commercial.

L'emploi s'exerce dans des contextes différents :

Dans une structure commerciale, en magasin informatique, il intervient en fonction d'une commande ou de consignes. Il rend compte, de façon formalisée, au client et à son responsable de ses interventions.

En tant qu'indépendant, il est directement en contact avec sa clientèle et il s'organise en fonction des commandes et de ses activités.

Au sein d'une entreprise de services du numérique (ESN), ou dans un service intégré à une structure publique, l'installateur dépanneur en informatique intervient sur un premier niveau de service auprès des utilisateurs en fonction des conditions d'intervention et des procédures établies. Son activité est organisée et contrôlée par son responsable.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, l'installateur dépanneur en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, équipements mobiles et assure les mises à jour. Il intervient sur l'équipement informatique ou mobile pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement informatique ou mobile selon les consignes transmises, afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur. Il prend en compte la gestion du réseau, la sécurité des

équipements et des données personnelles. Il informe et accompagne le client ou l'utilisateur dans l'utilisation des équipements.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable, dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

Au sein d'entreprises spécialisées dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE). Il met en service ou revalorise les équipements fixes ou mobiles. Il diagnostique les dysfonctionnements, dépanne, désassemble et assemble des équipements informatiques ou mobiles en atelier.

L'installateur dépanneur en informatique, lorsque celui-ci est employé par une structure, est directement rattaché à un supérieur hiérarchique auquel il rend compte régulièrement. Il est en contact avec la clientèle ou des utilisateurs afin de les informer ou les assister sur un premier niveau de service.

Cet emploi comporte des contraintes de délais et de durée d'intervention et requiert habileté manuelle et minutie. En fonction des contextes, des déplacements sont possibles et fréquents, et dans ce cas nécessitent le permis de conduire. Des astreintes sont possibles avec des horaires variables.

■ CCP - Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

■ CCP - Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles

- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile
- Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion
- Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

Code TP -00304 référence du titre : **Installateur dépanneur en informatique¹**

Information source : référentiel du titre : IDI

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 1 juin 2004. (JO modificatif du 14 février 2019)

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

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

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 :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale 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 titre.

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

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

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

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

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

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi