

Répertoire national des certifications professionnelles

TP - installateur dépanneur en informatique

Active

N° de fiche

RNCP34147**Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3****Code(s) NSF :**

- 326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Formacode(s) :

- 24210 : réseau local

- 31081 : gestion parc informatique

- 31051 : maintenance assistance informatique

- 31080 : matériel informatique

Date d'échéance de l'enregistrement : 23-06-2024**CERTIFICATEUR(S)**

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014	-	-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION**Objectifs et contexte de la certification :**

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

Activités visées :

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.

Compétences attestées :

1. 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
Informé et conseiller le client ou l'utilisateur

2. 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

Modalités d'évaluation :

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s);
- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

BLOCS DE COMPÉTENCES

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
RNCP34147BC01 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 Informé et conseiller le client ou l'utilisateur	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s); b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat; c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
RNCP34147BC02 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	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s); b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat; c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

Le titre professionnel est composé de deux 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.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- Tous secteurs d'activité

Type d'emplois accessibles :

- Agent de maintenance informatique
- agent de reconditionnement
- agent de récupération
- technicien de déploiement
- technicien SAV.

Code(s) ROME :

- I1401 - Maintenance informatique et bureautique

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet.

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
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	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 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)

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
30-12-2015	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

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
14-02-2019	Arrêté du 08/02/2019 relatif au titre professionnel d'installateur dépanneur en informatique Arrêté du 01/06/2014 relatif au titre professionnel d'agent(e) de maintenance sur équipements bureautiques

Date d'effet de la certification	23-06-2019

Date d'échéance de l'enregistrement

23-06-2024

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/19305/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP19091 (/recherche/rncp/19091)	RNCP19091 - TP - Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/documentDownload/19305/35747>)