

TECHNICIEN(NE) SUPÉRIEUR(E) DE SUPPORT EN INFORMATIQUE

Le titre professionnel de : TECHNICIEN(NE) SUPÉRIEUR(E) DE SUPPORT EN INFORMATIQUE¹ niveau III (code NSF : 326 r) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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(e) 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 (elle) sollicite ou à laquelle il (elle) 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

■ CCP – 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.

■ CCP – 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.

■ CCP – 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.

Code TP – 00485 référence du titre : **TECHNICIEN(NE) SUPÉRIEUR(E) DE SUPPORT EN INFORMATIQUE¹**

Information source : référentiel du titre : T2S1

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 19 février 2013)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : I1401 – Maintenance informatique et bureautique - M1801 – Administration de systèmes d'information

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 :

- 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)²

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.

² 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