

Technicien supérieur ou technicienne supérieure de support en informatique

RNCP227 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	326r
Code(s) ROME	I1401, M1801
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	09/09/2018

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFTEC	35119111900160	Organiser l'évaluation
ASS READAPTATION FORMAT PROFESSIONNELLE	77895430500018	Organiser l'évaluation
CAMPUS ACADEMY RENNES	79232237200022	Organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP227BC01 — Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP227BC02 — Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP227BC03 — Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 419 €
Familles professionnelles (FAP)	M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	9 549
Jugés difficiles à recruter	46 %
Emplois saisonniers	3 %

Familles professionnelles (FAP)

M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique
M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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)

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 09/09/2018

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/227/>