

Assistant sécurité réseau et help desk

RNCP12974 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Code(s) ROME	M1810, H1101, M1801
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	07/09/2014

Certificateur(s)

CFAS institut<http://www.cfas.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'assistant sécurité réseau et help desk, intervient le plus souvent lors des phases d'installation et de mise à jour des produits multimédias, logiciels et réseau. Dans un premier temps, il apporte un diagnostic à la panne ou aux difficultés rencontrées par l'utilisateur, puis il l'accompagne pas à pas jusqu'à la résolution du problème. En fait il joue bien souvent un rôle d'initiateur pour l'internaute ou l'utilisateur informatique débutant. Les procédures d'aide aux utilisateurs sont de plus en plus étudiées et font souvent l'objet d'une mise au point de logiciels et réseau extrêmement perfectionnés reposant, notamment, sur la prise en compte des problèmes déjà résolus antérieurement. Pour faciliter son travail, l'assistant sécurité réseau et help desk dispose donc d'une base de données qui recense les pannes les plus courantes et les moyens pour y remédier. Lorsque qu'il ne peut pas résoudre lui-même le dysfonctionnement signalé, il demande alors l'intervention d'un ingénieur informatique.

Pour exercer ce métier, il faut avoir un bon relationnel, une très bonne qualité d'écoute et faire preuve de beaucoup de patience. L'assistant sécurité réseau et help desk passe une bonne partie de sa journée au téléphone. Enfin, de solides bases techniques pour faire face aux questions des utilisateurs sont évidemment indispensables.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées :

1 - Intervenir et assister à distance, en centre de services informatiques en assistant les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique

Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Traiter un incident dans un centre de services

Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipement et de services

Participer au suivi du parc et à la gestion des configurations informatiques

Mettre en œuvre et maintenir des machines virtuelles

Reproduire tout un processus relatif à un incident et gérer l'ensemble des incidents.

Connaître les fonctions de base d'un système client

Faire un bon diagnostic

Caractériser la nature de l'incident

Connaître des fonctions de base d'un système client

Faire un bon diagnostic de panne hardware et software.

Savoir caractériser la nature de l'incident

Communiquer avec son outil de gestion informatisé (couplage téléphonie – informatique)

Appliquer un Script de questionnement
Capacités à prendre des notes, consignes ou procédures, et à les transmettre
Rédiger une fiche technique d'intervention
Posséder et connaître les outils logiciels lui permettant de prendre à distance le contrôle du poste de travail
Effectuer des tests, physiques ou virtuels

II – Intervenir et assister sur les systèmes et les réseaux informatiques

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP

Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé

Télé – 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

Contribuer à la gestion des problèmes informatiques

III – Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses

Intervenir sur un système de messagerie informatique

Intervenir sur un serveur de bases de données

Identifier un dysfonctionnement dans une architecture distribuée

Suivre les indicateurs de la qualité de service et la relation client

Organiser et développer la veille technologique en informatique

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

Bonnes connaissances de l'anglais

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Sociétés de services, sociétés de conseil, sociétés de services en ingénierie informatique (SSII), grandes entreprises industrielles et autre secteur.

Secteur bancaire, vente par correspondance, plate-forme

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- analyse d'exploitation
- assistant d'exploitation informatique
- contrôleur de réseau informatique
- gestionnaire du parc informatique
- technicien informatique
- technicien réseau informatique
- technicien système informatique
- expert support technique
- responsable centre de support client
- responsable support technique client
- spécialiste support technique
- technicien support client
- technicien support technique

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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)

Élevée (4/5)

Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.

Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 468 €
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée) 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)	12 787
Jugés difficiles à recruter	47 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client 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 initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

50% représentants du centre, 50% représentants du secteur professionnel externe à l'organisme de formation

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/09/2014

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP28121

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Cette information a été supprimée en application de l'article 17.1 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12974/>