

Technicien d'assistance en informatique

RNCP225 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051
Code(s) ROME	I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/09/2023

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

1 292 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 272 à former et organiser l'évaluation et 1 020 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
1000 FORMATIONS	91503269200013	Former
1&1 FORMATION	91283681400018	Former
26 ACADEMY	83069794200027	Former
2R FORMATION	90008164700019	Former
55 FORMATION	81481442200030	Former
567 INTERACTIVE DIGITAL MEDIA	89099978200018	Former
99 FORMATIONS FRANCAISE	90919721200014	Former
A2COM FORMATION	51861596800048	Former et organiser l'évaluation
A&2 FORMATION	90165190100018	Former
A2 FORMATIONS	90454895500015	Former

Liste complète des 1292 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp225-technicien-d-assistance-en-informatique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents :

Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.

Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.

Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

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.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu...) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique. Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate.

Il est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets, dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs.

Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage.

Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Mettre en service des équipements numériques

Installer un système ou déployer un master dans un poste client.

Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique.

Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique.

Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.

2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Intervenir sur un équipement réseau.

Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.

Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.

3. Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Apporter un support technique dans un contexte commercial.

Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques.

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.

Blocs de compétences

RNCP225BC01 — Mettre en service des équipements numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

Installer un système ou déployer un master dans un poste client.

Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique.

Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique.

Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.

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.

RNCP225BC02 — Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

LISTE DE COMPÉTENCES

Intervenir sur un équipement réseau.

Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.

Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.

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.

RNCP225BC03 — Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Apporter un support technique dans un contexte commercial.

Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques.

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activités sont concernés :

ESN.

DSI.

PME/PMI/TPE.

Collectivité territoriale ou service public.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien d'assistance en informatique.

Technicien de maintenance en informatique.

Technicien de déploiement.

Technicien d'assistance en clientèle.

Technicien de service après-vente (SAV).

Technicien Helpdesk.
Technicien assistance utilisateur.
Technicien support.

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

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 530 €
Selon la branche	6 000 € – 6 530 €
Prise en charge	Branches concernées

6 530 €

Valeur par défaut · 212 branches

6 000 €

CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/09/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37681

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	5 330
Parcours menés à terme	4 739
Taux d'achèvement	89 %
Période	02/2022 – 07/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6 646
Montant total engagé	15 676 550 €
Coût moyen par dossier	2 359 €
Durée moyenne	84 h
Période	01/2020 – 09/2023
France compétences	92 %
France Travail	6 %
Reste à charge titulaire	1 %
Entreprise	1 %
État	1 %
Régions	0 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.