

Technicien(ne) d'assistance en réseau informatique

RNCP28121 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Code(s) ROME	M1810, H1101, M1801, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

CFAS institut<http://www.cfas.fr>**CFAS INSTITUT · SIRET : 80128640200020**

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le (La) technicien (enne) d'assistance réseaux informatiques, 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, le(la) technicien(enne) d'assistance réseaux informatiques 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. le(la) technicien(enne) d'assistance réseaux informatiques passe beaucoup de temps au téléphone. De solides bases techniques pour faire face aux questions des utilisateurs sont indispensables.

I – Intervenir et assister à distance et au premier niveau en informatique :

- Identifier les incidents hardware, software et d'accès aux services réseau signalés par les clients
- Relayer, en fonction du diagnostic, la demande vers un niveau supérieur
- Aider les clients dans la mise en œuvre de solutions
- Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
- Rendre compte de son action à sa hiérarchie

II – Intervenir à distance et assister sur les systèmes et réseaux informatiques :

- Assurer le support à des équipes techniques dans le domaine des infrastructures systèmes et réseaux
- Intervenir sur une infrastructure de réseau
- Télé-administrer et dépanner un serveur
- Gérer les problèmes informatiques
- Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise
- Automatiser des tâches

III – Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses :

- Résoudre les incidents liés à l'utilisation des applications informatiques (Messageries, bases de données,

etc.)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- Diagnostiquer la nature des incidents
- Caractériser les incidents
- Identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions adaptées
- Personnaliser un bureau d'ordinateur
- Diagnostiquer un incident système et réseau
- Résoudre des problèmes liés à l'ouverture de sessions sur un domaine
- Résoudre des problèmes liés à un profil utilisateur et/ou au multilinguisme
- Résoudre un problème de connexion TCP/IP
- Configurer, tester, dépanner un routeur, une adresse IP ou un DNS
- Activer, désactiver, reconfigurer les outils de sécurité du poste de travail sur ordinateur
- Configurer, tester et dépanner un système de translation d'adresses IP
- Caractériser et comprendre l'incident, aider à la formulation du besoin
- Restaurer des services de messagerie
- Installer et configurer des applications des clients
- Restaurer une base de données

Blocs de compétences

RNCP28121BC01 — Compréhension des besoins et problèmes à traiter

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Diagnostiquer l'incident

Comprendre l'incident

Caractériser l'incident

Formuler le besoin

Résoudre des problèmes liés au multilinguisme

Modalités d'évaluation :

Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone

Etude de cas en centre portant sur le dépannage d'un réseau informatique

Exercice de simulation d'échanges avec un client qui exprime des besoins techniques

Exercice sur un problème technique ou commercial en anglais

A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 1er bloc de compétences

RNCP28121BC02 — Choix des solutions à apporter aux problèmes

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Identifier, proposer des solutions adaptées

Modalités d'évaluation :

Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone

Etude de cas portant sur le dépannage d'un réseau informatique

A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 2ème bloc de compétences

RNCP28121BC03 — Mise en œuvre des solutions et réponses aux besoins

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Résoudre des problèmes d'ouverture de session

Résoudre des problèmes de connexion TCP/IP

Configurer, dépanner un routeur, une adresse IP ou un DNS

Activer/désactiver, reconfigurer les outils de sécurité sur les postes de travail

Configurer, tester et dépanner un système de translation d'adresses IP

Installer et configurer des applications clients

Restaurer une base de données

Restaurer des services de messagerie

Modalités d'évaluation :

Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone

Etude de cas en centre portant sur le dépannage d'un réseau informatique

Exercice en centre de personnalisation d'un ordinateur

Exercices en centre de restauration de services de messagerie, d'installation et de configuration d'application et de restauration de bases de données

A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 3ème bloc de compétences

RNCP28121BC04 — Synthèse - Validation en entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Diagnostiquer, proposer et mettre en oeuvre des solutions suite à des problèmes identifiés

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle en entreprise: évaluation de la réalisation des activités demandées

A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 4ème bloc de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Entreprises industrielles et de services tous secteurs d'activités
- SSII, sociétés de maintenance en informatique
- Collectivités

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Technicien – Technicienne Help Desk
- Technicien – Technicienne d'assistance en informatique
- Agent-e de maintenance sur équipements bureautiques
- Technicien – Technicienne supérieur de support en informatique
- Conseiller-e et assistant-e en technologies de l'information et de la communication
- Technicien - Technicienne réseaux et télécommunications d'entreprise

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Selon les cas, des habilitations spécifiques peuvent être demandées (Habilitation électrique...)

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique)
- Nombre impair de membres y compris le/la président/e (Minimum 3) avec au moins 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique ne faisant pas partie du CFAS Institut

COMPOSITION DU JURY — VAE

- Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique)
- 4 membres avec 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique externes dont 50% salariés/es et 50% employeurs/euses

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12974

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.cfas.fr>

CFAS Institut

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28121/>