

Technicien support en numérique

RNCP34396 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051
Code(s) ROME	I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/01/2020
Date d'échéance	27/01/2025

Certificateur(s)

ASS. POUR DEVELOPPEMENT INSERTION PROFES · SIRET : 40980167700017

INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS) · SIRET : 31249509600157

Partenaires habilités

15 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 15 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASTON INSTITUT	49868549400029	Former et organiser l'évaluation
ASTON INSTITUT	49868549400052	Former et organiser l'évaluation
ASTON INSTITUT	49868549400060	Former et organiser l'évaluation
CIEFA DEPARTEMENT IPI	33264146300077	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - ADIP	40980167700066	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - CIEFA	33264146300028	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - CIEFA	33264146300051	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - CIEFA	33264146300135	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE GESTION SOCIALE	31249509600140	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE GESTION SOCIALE	31249509600165	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 15 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34396-technicien-support-en-numerique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Depuis 2014, le métier visé par la certification de niveau 4 n'a eu de cesse d'évoluer, que ce soit par les activités effectuées ou par les besoins du marché de l'informatique. Avec les avancées technologiques actuelles et à venir, les missions du technicien support en numérique se diversifient.

A) Besoins des entreprises

1. Difficulté de recrutement – technicien support À l'heure où le technicien de proximité est devenu incontournable avec

la démultiplication des outils numériques et le besoin d'assistance inhérent, les ESN spécialisées dans la maintenance auprès des utilisateurs recherchent, pour compléter leurs équipes, des profils rapidement opérationnels. Aussi, d'un côté, de nombreux postes sont à pourvoir ; de l'autre, le métier resterait peu attractif. De nombreux postes sont à pourvoir, notamment avec la démultiplication des plateformes aussi bien auprès des câbles opérateurs qu'auprès des grands comptes prompts dans l'utilisation des centres de services informatiques. Les postes de support hardware, comme l'assistance téléphonique, ont bien souvent une image peu valorisante. Cet environnement de travail spécifique est en partie la cause d'une forte mobilité, sachant qu'il est toujours possible pour les plus dynamiques des techniciens de poursuivre une carrière dans les métiers informatique à plus forte responsabilité, plus forte rémunération, plus grande technicité.

2. Profils de poste recherchés On peut constater que les multiples offres de poste déposées pour l'embauche d'un technicien support en numérique comportent les caractéristiques suivantes (exemple : offre de poste SPIE Communications) :

« De formation Bac, Bac +1 vous possédez un excellent vernis technique généraliste et des connaissances particulières sur les environnements bureautiques, les bases technologiques liées aux architectures des matériels informatiques. Vous êtes doté d'une expérience réussie en qualité de technicien Helpdesk (Hotline) ou proximité. Vous savez réaliser des interventions d'assistance, de dépannage (1er niveau) sur logiciels standards. Vous êtes à l'aise aussi bien dans la communication orale qu'écrite et disposez d'un sens du service client développé »

B) Besoins des apprenants Pour tous les non diplômés, à tout âge, alors que le marché de l'emploi est aujourd'hui des plus difficiles, notamment en matière de reconnaissance de diplôme, la certification de niveau 4 «Technicien support en numérique» est un formidable levier d'insertion professionnelle. Non seulement il facilite l'accessibilité à l'emploi, mais il permet également une évolution professionnelle dans les métiers de l'informatique. C'est une porte d'entrée vers les métiers du numérique permettant l'employabilité des personnes éloignées du système scolaire. C'est une opportunité d'intégrer le marché du travail et répondre ainsi aux nombreuses offres non pourvues. Pour toutes les personnes non qualifiées en informatique, notamment les salariés d'entreprise se retrouvant sur le marché du travail avec un besoin de reconversion existentiel (plans sociaux de la métallurgie, industrie,...), la certification de niveau 4 « Technicien support en numérique » est la porte d'entrée à un secteur dynamique et pourvoyeur d'emplois. Pour tous les diplômés désireux de changer d'orientation professionnelle, elle constitue le socle de base de compétences pour atteindre les objectifs définis par son nouveau projet professionnel.

C) Recommandation du conseil de perfectionnement Suite au conseil de perfectionnement, il nous a été recommandé de poursuivre et de maintenir la filière assistance/infrastructure. En effet, les besoins du marché et l'évolution rapide des technologies montrent qu'il est opportun de persister dans cette stratégie afin de garantir la qualité des techniciens futurs et leur employabilité. Le référentiel de compétences a été enrichi suite à ces recommandations. De plus l'approche par blocs de compétences permettra sans doute d'adapter des parcours de formation finançables par le CPF pouvant déboucher sur d'autres certifications.

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien support en numérique assure le déploiement et l'exploitation de matériels numériques et logiciels associés. Il est le premier secours pour répondre aux appels des utilisateurs en détresse. Il doit s'adapter continuellement aux technologies et à la complexité croissante des outils informatiques clients.

Son travail peut être constitué de :

- Déploiement des postes et périphériques informatiques en fonction des disponibilités du client.
- Installation et mise en route d'un serveur d'un petit groupe de travail.
- Partage des ressources en réseau local et/ou sur le Nuage (Cloud).
- Déploiement des solutions de virtualisation des postes de travail.
- Déploiement des terminaux mobiles.
- Déploiement des matériels réseaux.
- Déploiement des logiciels.
- Réparation, assemblage et paramétrage du matériel informatique de l'utilisateur.
- Maintien des systèmes d'exploitation, des logiciels applicatifs clients ainsi que les logiciels de protection à jour.
- Sécurisation des données de l'utilisateur par une sauvegarde.
- Entretien préventif des matériels numériques.
- Automatisation de certaines tâches informatiques.
- Diagnostic et résolution des différents dysfonctionnements décrits par les utilisateurs ou liés à l'environnement de travail des utilisateurs.
- Sauvegarde et restauration des données de l'utilisateur.

- Tests du bon fonctionnement et de la remise en service des équipements numériques.
- Prise en main à distance lors d'interventions d'assistance technique.
- Réalisation des évolutions et des mises à jour des équipements numériques.
- Conseils et formations des utilisateurs.
- Sensibilisation des utilisateurs sur la sécurité de ses équipements numériques.
- Pratique de l'anglais.
- Réception des matériels ou des fournitures.
- Suivi et gestion du stock.
- Rédaction et compte rendu d'intervention.
- Validation de l'intervention par l'utilisateur ou le client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le technicien support en numérique est capable de :

- Se conformer strictement à des processus logiques et méthodologiques en intégrant les techniques informatiques.
- Respecter les processus métier du client.
- Se référer rigoureusement aux notices techniques d'installation des différents matériels en usage dans l'entreprise.
- Assurer la confidentialité des données personnelles et des applications.
- Savoir renseigner les documents de suivi de déploiement.
- Partager des ressources numériques entre plusieurs utilisateurs en respectant les protocoles réseaux.
- Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise.
- Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.
- Faire l'échange standard ou la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux.
- Savoir renseigner les documents d'intervention.
- Identifier la version du système d'exploitation ou du logiciel à mettre à jour.
- Respecter les processus de mise à jour système et logiciel.
- Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde et restauration en respectant la politique de sauvegardes de l'entreprise
- Identifier les données utilisateurs à sauvegarder et à restaurer lors des interventions.
- Se référer aux procédures existantes d'entretien préventif.
- Utiliser un langage de commandes système.
- Localiser et diagnostiquer la cause d'un dysfonctionnement.
- Identifier la solution au problème.
- Connaître les méthodes et outils de sauvegarde et restauration.
- Appliquer une procédure de tests aux différents stades de l'intervention.
- Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.
- Savoir utiliser des outils de gestion de parc (tickets d'incident).
- Utiliser des logiciels de prise en main à distance.
- Respecter les modalités d'usage au niveau juridique.
- Connaître les technologies en relation directe avec son métier.
- Savoir se faire comprendre.
- Connaître la charte de sécurité informatique de l'entreprise
- Utiliser de pédagogie pour transmettre les consignes inhérentes à la sécurité de son environnement de travail et de celui des utilisateurs
- Comprendre et pouvoir communiquer en anglais technique.
- Savoir vérifier la livraison selon la commande du client.
- Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.
- Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.
- Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle.

Blocs de compétences

RNCP34396BC01 — Déploiement de matériels numériques et logiciels associés.

LISTE DE COMPÉTENCES

- Suivre une méthode de travail pour installer et mettre en route des matériels numériques et les logiciels associés.
- Analyser et synthétiser des informations d'ordre technique.
- Respecter les processus métier du client.
- Se référer rigoureusement aux notices techniques d'installation des différents matériels en usage dans l'entreprise, éventuellement rédigées en anglais.
- Savoir renseigner les documents de suivi de déploiement.
- Partager des ressources numériques entre plusieurs utilisateurs.
- S'adapter au besoin réel du client.
- Assurer la confidentialité des données personnelles et des applications.
- Savoir renseigner les documents de suivi des matériels.
- Interconnecter les postes informatiques, les périphériques réseaux et les terminaux mobiles.
- Respecter les protocoles réseau.
- Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise.
- Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur dossier de validation et entretien oral devant le jury.

Évaluation dans le contexte professionnel par le chef d'équipe ou le chef de projets déploiement ou qualité, le gestionnaire de parc, l'utilisateur final ou le client.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat(e) à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP34396BC02 — Exploitation d'équipements numériques et logiciels associés

LISTE DE COMPÉTENCES

- Faire l'échange standard ou la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux.
- Savoir renseigner les documents d'intervention.
- Identifier la version du système d'exploitation ou du logiciel à mettre à jour.
- Respecter les processus de mise à jour système et logiciel.
- Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde et restauration en respectant la politique de sauvegardes de l'entreprise.
- Identifier les données utilisateurs à sauvegarder et à restaurer lors des interventions.
- Se référer aux procédures existantes d'entretien préventif.
- Utiliser un langage de commandes système.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur dossier de validation et entretien oral devant le jury.

Évaluation dans le contexte professionnel par le chef d'équipe, le responsable d'exploitation, le gestionnaire de parc, l'utilisateur final ou le client.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat(e) à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP34396BC03 — Assistance auprès d'utilisateurs d'équipements numériques et logiciels associés

LISTE DE COMPÉTENCES

- Localiser et diagnostiquer la cause d'un dysfonctionnement.
- Identifier la solution au problème.
- Appliquer une procédure de tests aux différents stades de l'intervention.
- Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.

- Savoir utiliser des outils de gestion de parc (tickets d'incident).
- Utiliser des logiciels de prise en main à distance.
- Respecter les modalités d'usage au niveau juridique.
- Connaître les technologies en relation directe avec son métier.
- Savoir se faire comprendre.
- Pratiquer la veille technologique.
- Connaître la charte de sécurité informatique de l'entreprise
- Faire preuve de pédagogie pour transmettre les consignes inhérentes à la sécurité de son environnement de travail et de celui des utilisateurs
- Comprendre l'anglais technique.
- Pouvoir communiquer en anglais.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur dossier de validation et entretien oral devant le jury.

Évaluation dans le contexte professionnel par le responsable help desk, responsable hot line, le responsable support, l'utilisateur final ou le client.

Passage du TOEIC Bridge

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat(e) à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP34396BC04 — Suivi administratif de déploiement, exploitation et assistance sur équipements numériques et logiciels associés

LISTE DE COMPÉTENCES

- Savoir vérifier la livraison selon la commande du client.
- Savoir s'adapter à des technologies et matériels nouveaux.
- Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.
- Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.
- Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur dossier de validation et entretien oral devant le jury.

Évaluation dans le contexte professionnel par le gestionnaire du parc ou le responsable du service Help Desk, l'utilisateur final ou le client.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat(e) à l'issue de la validation du bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Pour les entreprises de plus de 100 collaborateurs, tous les secteurs d'activités sont concernés. Pour les entreprises de moins de 100 collaborateurs, entreprises de services numériques (ESN) et entreprises de services à la personne.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien support numérique, Technicien de Service Après-Vente en informatique, Technicien de help desk en informatique, Technicien de hot line en informatique, Technicien assistance à la clientèle, Technicien en réseau local informatique, Technicien en téléassistance en informatique, Technicien support bureautique, Technicien support en systèmes téléinformatiques, Technicien informatique, Technicien de déploiement et de support informatique, Technicien micro-informatique, Technicien support de proximité, Technicien d'exploitation et support informatique.

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 initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

En cas d'ajournement le candidat à la certification dispose d'un délai fixé par le jury national pour répondre à ses recommandations. Ce délai permettra au candidat une fois prêt de se représenter.

Tout candidat ayant validé partiellement la certification peut présenter un nouveau dossier de validation pour se présenter au jury national dans le but d'obtenir la certification professionnelle complète. Le jury peut dans certains cas, prononcer un délai minimal avant de pouvoir redéposer une candidature. Le(a) candidat(e) se voit attribué une attestation de niveau de validation des blocs de compétences.

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

Au moins 65 % de professionnels du secteur d'activité

COMPOSITION DU JURY — VAE

Au moins 65 % de professionnels du secteur d'activité (50% employeurs, 50% salariés)

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	8 759 €
Selon la branche	8 500 € – 8 798 €
Prise en charge	Branches concernées
8 759 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 798 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS)

Base légale

Date de décision	27/01/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/01/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	29	0	27 %	—
2017	29	0	72 %	48 %
2016	22	0	52 %	48 %
2015	32	0	88 %	66 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP19180

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41110

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP37681

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ipi-ecoles.com/technicien-support-utilisateurs/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34396/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %
Période	10/2022 – 11/2022

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6
Montant total engagé	10 367 €
Coût moyen par dossier	1 728 €

Durée moyenne	76 h
Période	07/2020 – 08/2022
France compétences	100 %

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