

Technicien assistance à distance des systèmes d'information et de communication (Technicien Service Desk)

RNCP35806 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051
Code(s) ROME	I1401, M1810, M1807
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	11/11/2025

Certificateur(s)

MINISTERE DES ARMEES · SIRET : 11009001600053

MINISTERE DES ARMEES · SIRET : 11009001600046

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
SDK Maisons-Laffitte	—	Former et organiser l'évaluation
SDK Metz	—	Former et organiser l'évaluation
SDK Rennes	—	Former et organiser l'évaluation
SDK Toulon	—	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le métier du soutien à distance des Systèmes d'Information et de Communication (SIC) du Ministère évolue dans un contexte de mutation permanente des missions de la Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructures et des Systèmes d'Information (DIRISI), de ses structures et de ses effectifs. Le métier de technicien service desk est unique au sein du ministère des Armées, il ne s'exerce qu'au sein du centre de service (Service DesK / SDK) de la DIRISI.

Ce métier porte sur le soutien à distance de tous les outils et systèmes informatiques et téléphoniques (téléphonie fixe, mobile, chiffrée, visioconférence), tous niveaux de confidentialité confondus au sein du Ministère des Armées.

Ce qui fait la spécificité du technicien service-desk exerçant au sein du ministère des Armées est l'énorme palette technique à laquelle il est confronté d'un appel téléphonique à un autre, d'un ticket au suivant.

Lorsqu'il intervient dans le secteur privé un technicien d'assistance et support technique client agit dans un périmètre restreint. Généralement, ce dernier intervient sur un produit où une gamme de produits de la même spécificité technique, tels qu'un système d'information, une solution de mobilité téléphonique, un système de box opérateur.

Au ministère des Armées, ce technicien devra être en capacité de traiter, avec la même rigueur, le dysfonctionnement

d'un réseau téléphonique fixe, d'un accès à l'un des très nombreux (3.071) et variés systèmes d'information du ministère, d'assurer le paramétrage de droits Active Directory Microsoft, la mise en œuvre et la maintenance d'une visioconférence entre de multiples acteurs autour du monde, le déploiement d'un logiciel métier pour l'une des trois armées ou des directions de service.

Le technicien service-desk a un profil multi-facettes, résultat de compétences plurielles acquises au cours de la carrière grâce à la formation initiale technique, les expériences en poste et la formation continue. Le technicien d'appui à distance des SIC est chargé du déploiement, de la configuration, du soutien, de l'exploitation des outils et produits installés sur le poste de travail des utilisateurs et de l'assistance aux utilisateurs depuis un site distant (SDK), que ce soit par téléphone ou en employant des outils de prise de main à distance.

En vue de garantir en permanence (HO/HNO) aux utilisateurs de moyens SIC, un niveau de qualité de service au moins conforme aux attendus des contrats de prestation de services (CPS) entre les unités bénéficiaires et la DIRISI, les missions du Centre National d'Appui à Distance des SIC (CNAD) sont centrées autour du traitement à distance des demandes d'intervention (Incident) ou demandes de service (Installation de logiciel, etc.) initiées par ces utilisateurs. Afin d'améliorer l'efficacité du CNAD, il participe activement à l'enrichissement de la base de connaissances « Opérateur » afin de partager son expertise avec l'ensemble des techniciens de la DIRISI, sans oublier celle d'auto-assistance au profit des usagers soutenus par la DIRISI.

En 2017, l'INSEE comptait, en France 31.232 employés, dans le cadre des métiers de l'assistance à distance dans les domaines des systèmes d'information et de communication. Depuis, la crise sanitaire de 2020 a mis en exergue le besoin de soutien à distance et de télétravail. Ces compétences ont permis une augmentation rapide de solution de mobilité et de télétravail. Les compétences nécessaires à l'obtention de cette certification répondent aujourd'hui à une forte appétence du secteur privé, notamment depuis le début de la crise sanitaire de la COVID-19.

Nombre de techniciens ayant exercé cet emploi au sein du CNAD ont trouvé rapidement un poste, à temps plein, dans le même périmètre technique sur l'ensemble du territoire national, voire international pour certains.

ACTIVITÉS VISÉES

Le socle de compétence à acquérir correspond au niveau des formations statutaires délivrées au personnel civil ou au niveau de formation sortie d'école de spécialité sous-officier (Emploi des systèmes d'information et de télécommunications, réseaux informatiques et sécurité des SIC) augmenté de formations de base sur certains domaines essentiels dans les SDK (Outils de gestion des systèmes informatiques (ITSM), savoir-être, Active Directory, System Center Configuration Manager (SCCM), ...). Face à la multitude des systèmes mis en œuvre au sein du ministère, le technicien doit posséder des bases solides sur les principaux systèmes et outils déployés.

Principaux domaines :

- télécommunications : desserte, concept réseaux de desserte, fibre optique ;
- architecture de PC : OS, architecture matérielle d'un PC (carte mère, BIOS), gestion des processus, de la mémoire, des périphériques, etc. ;
- messagerie : Exchange2016, serveur IIS ;
- réseau : modèle OSI, interconnexion de réseaux locaux, protocoles de routage, IP/TCP ;
- sécurité : introduction à la cryptologie, ACID, le chiffre et les ACSSI, PSSI-A, SPC, sécurité des réseaux locaux ;
- système d'exploitation : DNS, AD, stratégies de GPO ;
- Windows : généralités, installation, gestion espace disque, stratégie locale, sécurité ;
- gestion d'une bonne communication téléphonique entrante et sortante : préparation, accueil, écoute, reformulation, recherche, réponse, vérification et prise de congés afin de gérer tous les clients, même les plus difficiles.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Bloc de compétences 1 : Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

A1. Identifier la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, etc.)

A2. Adapter la réponse en fonction de la problématique identifiée

Bloc de compétences 2 :

Résoudre à distance les dysfonctionnements informatiques liés à la configuration du poste de travail.

B1. Diagnostiquer la nature et l'origine d'un dysfonctionnement

B2. Intervenir à distance sur un poste de travail

Bloc de compétences 3 : Déployer et configurer l'environnement de travail de l'utilisateur

C1. Déployer un poste de travail à distance

C2. Configurer un poste de travail à distance

C3. Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la politique de sécurité informatique de l'organisme

Bloc de compétences 4 : Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes

- D1. Gérer le processus de résolution des incidents et demandes jusqu'à leur résolution définitive
D2. Capitaliser et transférer l'expérience afin d'assurer la continuité de service efficiente

Blocs de compétences

RNCP35806BC01 — Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

LISTE DE COMPÉTENCES

A1. Identifier la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, etc.)

- Installer un climat de confiance avec l'utilisateur par la mise en œuvre de techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'aider l'utilisateur à exposer son problème quel que soit son niveau technique
- Analyser la demande de service et des prérequis attendus.
- Compléter la demande d'un utilisateur en recherchant les informations manquantes avec les moyens à sa disposition
- Identifier et prendre en compte les incidents à fort impact (géographique ou fonctionnel)
- Détecter les éléments indiquant la survenue d'un dysfonctionnement majeur

A2. Adapter la réponse en fonction de la problématique identifiée

- Déterminer les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leur degré de criticité (impact individuel/collectif, ponctuel ou récurrent, etc.)
- Relayer les demandes vers le service adéquat en fonction de leurs caractéristiques.
- Organiser les opérations de dépannage ou d'évolution du poste de travail utiles, en fonction des demandes recensées et dans le respect des délais (gestion du temps, des rendez-vous, etc.)
- Mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour la réalisation des contrats de service

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire

RNCP35806BC02 — Résoudre à distance les dysfonctionnements informatiques liés à la configuration du poste de travail

LISTE DE COMPÉTENCES

B1. Diagnostiquer la nature et l'origine d'un dysfonctionnement

- Identifier la nature et l'origine du dysfonctionnement
- Déterminer les éléments de configuration d'un poste de travail grâce aux outils de gestion de configuration (PFE, SCCM, etc...)
- Identifier le mode opératoire et les solutions techniques permettant de résoudre l'incident
- Identifier les différentes actions à mettre en œuvre pour résoudre l'incident dans des délais contraints
- Enregistrer dans le système d'information de gestion des services informatiques le déroulement de son mode opératoire, de réflexion et d'analyse, ainsi que les résultats obtenus

B2. Intervenir à distance sur un poste de travail

- Adapter son mode de communication en fonction de l'utilisateur soutenu
- Adapter les outils de prise en main à distance en fonction du système d'information ou de communication impacté
- Appliquer la solution technique identifiée lors du diagnostic
- Réajuster son analyse et ses actions techniques en fonction des résultats obtenus, afin de trouver la solution qui permettra de rendre le service attendu dans les délais

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire

RNCP35806BC03 — Déployer et configurer l'environnement de travail de l'utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

C1. Déployer un poste de travail à distance

- Déployer le système d'exploitation du poste de travail à distance et les logiciels bureautiques standards, afin de rendre le poste utilisable pour l'utilisateur
- Déployer des logiciels métiers spécifiques à l'aide de solutions automatisées
- Déployer de façon manuelle et particulière, sous dérogation, des applications spécifiques

C2. Configurer un poste de travail à distance

- Configurer les logiciels de bureautique standards en fonction des spécificités individuelles de l'utilisateur
- Configurer les logiciels de communication en fonction des spécificités individuelles de l'utilisateur
- Créer et paramétrer un ou des comptes de messagerie fonctionnelle ou technique
- S'assurer du bon fonctionnement du poste configuré au travers de tests spécifiques

C3. Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la politique de sécurité informatique de l'organisme

- Appliquer la politique de sécurité informatique au sein de l'organisme
- Paramétrer des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, réservations DHCP...) dans le respect du fonctionnement d'un service d'annuaires LDAP

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire

RNCP35806BC04 — Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes

LISTE DE COMPÉTENCES

D1. Gérer le processus de résolution des incidents et demandes jusqu'à leur résolution définitive

- Tenir informé les utilisateurs et plus particulièrement les autorités identifiées sur l'état d'avancement de leurs demandes
- Formaliser une synthèse permettant un reporting efficace des dossiers afin de garantir la satisfaction client
- Coordonner et actionner les différents centres nationaux et régionaux, ainsi que des équipes de soutien de proximité afin d'assurer le traitement des dossiers dans le respect des délais
- Signaler rapidement tout incident majeur ou à fort impact à son manager, afin de lui permettre de réagir rapidement pour mettre en œuvre une communication utilisateur au bon niveau (local, régional, national ...)

D2. Capitaliser et transférer l'expérience afin d'assurer la continuité de service efficiente

- Participer à l'enrichissement de la base documentaire par la production de messages types à destination des utilisateurs
- Rédiger les procédures ou tutoriaux d'utilisation des outils informatiques et numériques afin de faciliter la compréhension et l'accès à ces outils par l'ensemble des publics concernés
- Permettre à l'utilisateur d'être autonome dans la résolution de ses besoins techniques dès lors que c'est possible
- Accompagner et former les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le technicien service desk assure le soutien de premier niveau des usagers des systèmes d'information et de communication leur délivrant les services nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et en résolvant les dysfonctionnements qu'ils peuvent subir dans l'utilisation des systèmes d'information (poste de travail, logiciels standards, applications « métiers »). Il sollicite directement les techniciens des entités spécialisées ou les prestataires extérieurs si la fourniture d'un service ou la résolution d'un dysfonctionnement l'exige.

Son niveau de compétences et son degré de professionnalisme lui permettent d'exercer son activité dans toutes les tailles d'entreprise ou d'administration.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le technicien

assistance à distance des systèmes d'information et de communication (Technicien Service Desk) peut aussi exercer les emplois suivants :

- Gestionnaire en maintenance et support informatique
- Maintien(ne) informatique système et réseaux
- Spécialiste support technique
- Technicien(ne) d'assistance en clientèle
- Technicien(ne) d'assistance en réseau informatique
- Technicien(ne) d'assistance utilisateur
- Technicien(ne) de déploiement
- Technicien(ne) Helpdesk
- Technicien(ne) support client

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Lors de sa prise de poste et quelle que soit son expérience chaque technicien assistance à distance des systèmes d'information et de communication reçoit un livret de parrainage qui permettra de suivre sa progression et sa montée en compétences. Semestriellement, le technicien est évalué par sondage sur la gestion de ses tickets ainsi que de ses appels téléphoniques entrants et sortants.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le président et les membres du jury sont désignés par le chef d'établissement de l'organisme certificateur pour une période d'un an, renouvelable.

La désignation des membres du jury s'effectue avec le souci d'assurer une représentation équilibrée entre les femmes et les hommes, ainsi qu'entre les différents centres préparant à la certification. En outre, une représentation interarmées des membres du jury est souhaitable.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de 5 membres :

- Le président,
- 2 membres du collège « professionnel »,
- 2 membres du collège « formateur ».

Collège de professionnels : pour moitié responsables hiérarchiques (chef de centre, chef de plateau), pour moitié titulaires de la certification.

Collège de formateurs : titulaires de la certification exerçant au cours de l'année les fonctions de formateur ou de tuteur.

Les membres du jury sont désignés par le commandant de l'organisme certificateur pour une période d'un an renouvelable. Des suppléants sont également désignés.

Les membres du jury sont désignés avec le souci d'assurer une représentation équilibrée entre les femmes et les hommes, ainsi qu'entre les différents centres préparant à la certification. En outre, une représentation interarmées des membres du jury est souhaitable.

Tous les membres du jury appartiennent à l'autorité délivrant la certification.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 11/11/2025

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42280

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35806/>