

Technicien d'assistance en informatique

RNCP36440 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051
Code(s) ROME	I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	03/11/2026

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

ACTIVITÉS VISÉES

1. Mettre en service des équipements numériques
2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
3. Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

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

RNCP36440BC01 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle comporte 2 phases successives :

1. Phase préparatoire, hors présence du jury, le candidat installe et configure une plateforme technique à partir d'un cahier des charges.

Il dispose de 3h pour effectuer l'installation et la configuration.

2. Phase en présence du jury.

Chaque jury dispose d'une plateforme d'évaluation pour évaluer les candidats.

Le jury demande au candidat de réaliser des interventions à distance d'assistance, de configuration et de dépannage d'équipement. Ces interventions durent 40 min.

Le jury observe l'intervention et renseigne la grille d'évaluation

Entretien technique

Le jury questionne le candidat sur la mise en situation professionnelle réalisée et complète la grille d'évaluation. Le jury dispose d'un guide d'évaluation pour conduire son entretien.

Questionnaire professionnel

Le candidat répond à un questionnaire technique en anglais.

Entretien final

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

RNCP36440BC02 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle comporte 2 phases successives :

1. Phase préparatoire, hors présence du jury, le candidat installe et configure une plateforme technique à partir d'un cahier des charges.

Il dispose de 3h pour effectuer l'installation et la configuration.

2. Phase en présence du jury.

Chaque jury dispose d'une plateforme d'évaluation pour évaluer les candidats.

Le jury demande au candidat de réaliser des interventions à distance d'assistance, de configuration et de dépannage d'équipement. Ces interventions durent 40 min. Le jury observe l'intervention et renseigne la grille d'évaluation

Entretien technique

Le jury questionne le candidat sur la mise en situation professionnelle réalisée et complète la grille d'évaluation. Le jury dispose d'un guide d'évaluation pour conduire son entretien.

Questionnaire professionnel

Le candidat répond à un questionnaire technique en anglais.

Entretien final

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

RNCP36440BC03 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle comporte 2 phases successives :

1. Phase préparatoire, hors présence du jury, le candidat installe et configure une plateforme technique à partir d'un cahier des charges.

Il dispose de 3h pour effectuer l'installation et la configuration.

2. Phase en présence du jury.

Chaque jury dispose d'une plateforme d'évaluation pour évaluer les candidats.

Le jury demande au candidat de réaliser des interventions à distance d'assistance, de configuration et de dépannage d'équipement. Ces interventions durent 40 min. Le jury observe l'intervention et renseigne la grille d'évaluation

Entretien technique

Le jury questionne le candidat sur la mise en situation professionnelle réalisée et complète la grille d'évaluation. Le jury dispose d'un guide d'évaluation pour conduire son entretien.

Questionnaire professionnel

Le candidat répond à un questionnaire technique en anglais.

Entretien final

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activités sont concernés

- ESN
- DSI
- PME/PMI/TPE SIGLE
- Collectivité territoriale ou service public

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE
Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).
Le jury est composé de professionnels :
Responsable service monétique
Chef de projet informatiques
Technicien
Responsable d'exploitation informatique

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION
Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).
Le jury est composé de professionnels :
Responsable service monétique
Chef de projet informatiques
Technicien
Responsable d'exploitation informatique

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

Responsable service monétique

Chef de projet informatiques

Technicien

Responsable d'exploitation informatique

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

Responsable service monétique

Chef de projet informatiques

Technicien

Responsable d'exploitation informatique

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	8 594 €
Selon la branche	6 000 € – 8 759 €
Prise en charge	Branches concernées
8 594 €	Valeur par défaut · 198 branches
8 759 €	CPNE Casinos, CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE autoroutes, CPNE des Télécoms, CPNEF de l'audiovisuel
8 620 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 094 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 054 €	CPNEFP Mutualité
6 830 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	03/11/2026
--	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36440/>