

# Technicien d'assistance en informatique

RNCP37681 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 4                 |
| Sigle                   | TP — Titre professionnel |
| Code(s) NSF             | 326r                     |
| Formacode(s)            | 31051, 24231, 31016      |
| Code(s) ROME            | I1401                    |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement de droit  |
| Date d'échéance         | 01/09/2025               |

## Certificateur(s)

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

## Partenaires habilités

234 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 223 à former et organiser l'évaluation et 11 à former.

| Organisme                                                       | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| ABONDANCE                                                       | 81946596400032 | Former et organiser l'évaluation |
| ACTION FIRST                                                    | 41436247500025 | Former et organiser l'évaluation |
| ACTION POUR LE DROIT A LA FORMATION ET AU SERVICE A LA PERSONNE | 53478225500010 | Former et organiser l'évaluation |
| ADAPEP AFP 2 I                                                  | 40144581200035 | Former et organiser l'évaluation |
| ADDON SCHOOL                                                    | 89847054700016 | Former et organiser l'évaluation |
| ADONIS - ROSE CARMIN                                            | 45125756200111 | Former et organiser l'évaluation |
| A.F.C.I                                                         | 39297563700043 | Former et organiser l'évaluation |
| AFIB 2                                                          | 38436936900010 | Former et organiser l'évaluation |
| AFPA ENTREPRISES                                                | 82409268800012 | Former                           |
| AFPA ENTREPRISES                                                | 82409268800053 | Former                           |

Liste complète des 234 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37681-technicien-d-assistance-en-informatique/partenaires>

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

### ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention. Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)). Il utilise des bases de connaissances qui sont à sa disposition en interne ou sur le WEB (recherche Google, documentation éditeur...).

A partir d'une demande d'intervention, le technicien d'assistance en informatique crée un ticket d'incident et qualifie la demande en fonction de son impact et de son urgence. Il traite la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, escalade la demande. A partir du logiciel de gestion de parc, il inventorie les matériels informatiques, en assure la maintenance préventive et met à jour le système de gestion de parc. Afin d'établir un diagnostic concernant un dysfonctionnement matériel ou logiciel, il utilise les outils de tests adéquats, résout le dysfonctionnement, s'assure du fonctionnement matériel et logiciel, ou propose une solution adaptée.

Le technicien d'assistance en informatique installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur. Dans le cadre d'une opération planifiée ou à la demande d'un utilisateur, il installe un système d'exploitation ou déploie un master et vérifie le bon fonctionnement de l'installation. Il met à jour et personnalise l'environnement système de l'utilisateur. Le technicien d'assistance en informatique identifie et choisit le matériel et les composants en fonction de la demande de l'utilisateur ; il ajoute ou échange des composants, vérifie leur bon fonctionnement afin que le poste de travail soit opérationnel. Il veille à la sécurité physique des matériels, assure la mise à jour des outils de sécurité et contribue à la confidentialité des données d'un équipement numérique.

Le technicien d'assistance en informatique intervient sur un équipement réseau ou un service de réseau d'une entreprise, au niveau physique et au niveau logique. Il veille à maintenir la continuité du service et respecte les délais prévus dans le contrat de services. Il installe et paramètre un équipement réseau et configure les services réseaux dans le respect des procédures et du plan d'adressage existant.

Le technicien d'assistance en informatique paramètre le pare-feu des postes utilisateur. Il configure la connexion VPN de l'utilisateur afin qu'il puisse accéder au réseau de l'entreprise. Il configure et sécurise un réseau sans-fil conformément à l'architecture du réseau existant afin d'étendre le réseau. Lors d'une opération planifiée et en tenant compte du domaine Active Directory existant, le technicien d'assistance en informatique intègre un poste de travail ou une imprimante au domaine. Il crée ou supprime un compte d'utilisateur et attribue ou modifie les droits d'accès aux ressources partagées.

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale. Le technicien d'assistance en informatique est tenu au respect des délais et des durées d'intervention.

Concernant le respect des engagements de service pris vis-à-vis des utilisateurs. Le technicien gère ses priorités en fonction de la criticité et des engagements de services qui sont pris. Il peut effectuer des astreintes. Il travaille en équipe, sous la responsabilité du responsable technique ou du superviseur du centre de services.

Ses principaux interlocuteurs sont le responsable technique, le superviseur du centre de services, le personnel de l'entreprise ou du service à l'origine de la demande d'intervention et les utilisateurs.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assister ou dépanner les utilisateurs :

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

- Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques
  - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique
2. Mettre en service des équipements numériques :
- Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur
  - Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
  - Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
3. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure :
- Installer et configurer les équipements et services réseaux
  - Intervenir sur un réseau sécurisé
  - Intervenir sur un annuaire Active Directory

## Blocs de compétences

### RNCP37681BC01 — Assister ou dépanner les utilisateurs

#### LISTE DE COMPÉTENCES

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

Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 00 min

Le candidat prend connaissance des informations sur la plateforme d'évaluation, hors présence du jury, pendant 15 minutes.

Puis, en présence du jury, pendant 45 minutes le candidat répond successivement à une demande d'assistance et à un incident.

Lors de l'assistance et de la résolution d'incident, un membre du jury joue le rôle d'un utilisateur pendant que l'autre observe le candidat.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle, à l'aide d'un guide d'entretien.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 30 min

### RNCP37681BC02 — Mettre en service des équipements numériques

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur

Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile

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

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 30 min

La mise en situation professionnelle se déroule en deux étapes.

Etape 1. Elle se déroule sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure.

Le candidat effectue des manipulations sur une machine virtuelle client.

Etape 2. Elle se déroule en présence du jury et dure 30 minutes.

Le candidat présente son travail réalisé dans l'étape 1 et répond à une demande que lui soumet le jury.

Entretien technique : 00 h 30 min

A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury conduit l'entretien technique à l'aide d'un guide.

Une machine assemblée éteinte est mise à disposition pour évaluer la compétence « Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile »

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 00 min

### RNCP37681BC03 — Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Installer et configurer les équipements et services réseaux

Intervenir sur un réseau sécurisé

Intervenir sur un annuaire Active Directory

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 30 min

La mise en situation professionnelle se déroule en deux étapes.

Etape 1. Elle se déroule sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure.

Le candidat effectue des manipulations sur un équipement réseau sans fil et une machine virtuelle de serveur.

Etape 2. Elle se déroule en présence du jury et dure 30 minutes.

Le candidat présente son travail réalisé dans l'étape 1 et répond à une demande que lui soumet le jury.

Entretien technique : 00 h 30 min

A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury conduit l'entretien technique à l'aide d'un guide.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 00 min

## Secteur d'activité et type d'emploi

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 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 Helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support

### RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

## Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Modérée (3/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Intensité d'embauche, Inadéquation géographique                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 2 419 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée)<br>M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 9 549                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 46 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 3 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique<br>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

### 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)

## 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 | 01/09/2025 |
|-------------------------------------|------------|

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2021  | 1522      | 6        | 54 %             | 70 %         |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP225

### NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40799

### CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP225

## Pour plus d'informations

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37681/>

## Se former en apprentissage

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Formations en apprentissage    | 3 |
| Organismes gestionnaires (CFA) | 3 |
| Organismes formateurs          | 3 |
| Régions couvertes              | 2 |

|                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| Départements couverts         | 2                    |
| Organismes certifiés Qualiopi | 3                    |
| Sessions                      | de 12/2024 à 12/2027 |

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 1 164             |
| Parcours menés à terme | 758               |
| Taux d'achèvement      | 65 %              |
| Période                | 09/2023 – 09/2026 |

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

## Demande CPF — formations engagées

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés        | 1 253             |
| Montant total engagé        | 3 540 961 €       |
| Coût moyen par dossier      | 2 826 €           |
| Durée moyenne               | 218 h             |
| Période                     | 08/2023 – 09/2025 |
| France compétences          | 85 %              |
| France Travail              | 7 %               |
| Régions                     | 3 %               |
| Reste à charge titulaire    | 3 %               |
| Entreprise                  | 1 %               |
| OPCO                        | 1 %               |
| Compte d'engagement citoyen | 0 %               |

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