

Technicien informatique de proximité

RNCP40799 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051, 31080, 31016, 24231
Code(s) ROME	I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/09/2030

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

176 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 165 à former et organiser l'évaluation et 11 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
A.C.G.D.	52490818300055	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
AFEC	42219375500820	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800011	Former

Liste complète des 176 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40799-technicien-informatique-de-proximite/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le technicien informatique de proximité accompagne l'utilisateur dans l'usage quotidien de ses équipements numériques, en assurant un support technique et la maintenance des équipements réseaux de l'entreprise. Il gère les demandes d'assistance et les incidents techniques, déploie les équipements, et veille à leur disponibilité et à leur sécurité. Il intervient sur les infrastructures réseaux et les solutions hébergées dans le cloud.

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien informatique de proximité 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.

Dans le cadre de son activité quotidienne, le technicien informatique de proximité enregistre et suit les demandes d'assistance jusqu'à leur résolution, que ce soit sur site ou à distance. Il accompagne l'utilisateur dans la prise en main de leurs outils numériques, diagnostique les incidents techniques et fournit des solutions adaptées. Lors de chaque interaction, il adapte son vocabulaire et ses explications aux connaissances et aux besoins de l'utilisateur, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Le technicien informatique de proximité prépare, configure, et met en service les équipements numériques, tout en suivant les procédures de sécurité pour garantir la protection des données. Il installe et sécurise les équipements réseaux, gère les comptes utilisateurs dans l'annuaire Active Directory, et veille à un accès sécurisé aux ressources de l'entreprise.

Le technicien informatique de proximité applique les protocoles de sécurité et les politiques de confidentialité en conformité avec les procédures internes de l'entreprise. Il effectue également une veille professionnelle régulière, recherchant des informations sur des sites spécialisés et consultant des ressources techniques, y compris en anglais, afin de maintenir ses compétences à jour et d'anticiper les évolutions techniques.

Il peut travailler au sein d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale pour assurer le support interne, ou intervenir sur site chez des clients dans le cadre d'un service externalisé. Il peut également opérer dans un centre de services, notamment au sein d'une entreprise de services du numérique (ESN), pour gérer les demandes et les interventions, parfois à distance à l'aide d'outils spécifiques. Il travaille aussi en atelier pour la préparation, la maintenance des équipements numériques, selon les besoins.

Le technicien informatique de proximité est tenu au respect des délais et des durées d'intervention. 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 les utilisateurs finaux, les responsables informatiques, les administrateurs réseaux ou sécurité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assurer le support utilisateur

- Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
- Assister et accompagner l'utilisateur
- Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

2. Mettre en service des équipements numériques

- Préparer et déployer des équipements numériques
- Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

3. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- Déployer et sécuriser les équipements réseaux
- Intervenir sur un annuaire Active Directory

Blocs de compétences

RNCP40799BC01 — Assurer le support utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc

Assister et accompagner l'utilisateur

Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min

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 tandis 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

RNCP40799BC02 — Mettre en service des équipements numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

Préparer et déployer des équipements numériques

Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques

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 ou physique client.

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

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

Entretien technique : 00 h 30 min

Le jury conduit un entretien technique basé sur les interventions réalisées par le candidat.

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

RNCP40799BC03 — Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

LISTE DE COMPÉTENCES

Déployer et sécuriser les équipements réseaux

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 numérique réseau et sur une machine virtuelle.

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

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

Entretien technique : 00 h 30 min

Le jury conduit un entretien technique basé sur les interventions réalisées par le candidat.

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activités sont concernés :

- Entreprise de services du numérique (ESN)
- Direction des systèmes d'information (DSI)
- Petites et Moyennes Entreprises (PME) / Petites et Moyennes Industries / Très Petites Entreprises (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 en 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 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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/09/2030

Date de dernière délivrance possible 01/09/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	2114	1	47 %	68 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP37681

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP37681

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40799/>

Où se former

Formations référencées	89
Organismes	35
Régions couvertes	10
Prix indicatif	1 000 € – 15 000 €
Durée	90 – 1176 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	46
Organismes gestionnaires (CFA)	32
Organismes formateurs	43
Régions couvertes	13
Départements couverts	32
Organismes certifiés Qualiopi	43
Formations à distance	8
Sessions	de 09/2025 à 11/2029

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	426
Parcours menés à terme	107
Taux d'achèvement	25 %
Période	09/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	446
Montant total engagé	1 394 122 €
Coût moyen par dossier	3 126 €
Durée moyenne	415 h
Période	09/2025 – 08/2026
France compétences	80 %
France Travail	11 %
Reste à charge titulaire	6 %
Entreprise	3 %
OPCO	0 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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