

Technicien assistance à distance des systèmes d'information et de communication (Technicien Centre national d'appui à distance)

RNCP42280 · 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	03/01/2031

Certificateur(s)

MINISTERE DES ARMEES · SIRET : 11009001600053

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
COMMISSARIAT AU NUMERIQUE DE DEFENSE - POENT	—	Former et organiser l'évaluation
COMMISSARIAT AU NUMERIQUE DE DEFENSE - SERVICE RESSOURCES HUMAINES METIERS ET COMPETENCES	—	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Au regard de l'utilisation prédominante du numérique, en opérations comme dans le fonctionnement courant du ministère, il est apparu urgent de réinterroger en profondeur les organisations et les processus pour appréhender les enjeux de demain. L'apparition de l'intelligence artificielle, véritable technologie de rupture, a conduit à s'adapter une nouvelle fois sur les sujets de données, de réseaux, de socles et de systèmes :

- apporter un appui numérique performant et résilient aux opérations les plus exigeantes ;
- faciliter la construction du système de combat de demain autour du numérique et de la donnée ;
- apporter un appui numérique permettant au ministères des Armées de fonctionner au quotidien.

Le métier de technicien d'assistance à distance des systèmes d'information et de communication (SIC) est unique au sein du ministère des Armées et constitue un pilier indispensable

Il 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. La spécificité du technicien assistance à distance des SIC est le domaine technique étendu auquel il est confronté d'un appel téléphonique à un autre, d'un ticket au suivant.

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 et variés systèmes d'information, d'assurer le

paramétrage de droits, 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.

Il 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 par téléphone ou en employant des outils de prise de main à distance.

Ces dernières années, la mission a évolué vers l'assistance à distance également des postes de travail des réseaux classifiés socle imposant au CNAD d'employer ses compétences avec encore plus d'exigence opérationnelle.

Au sein du ministère des Armées de manière large, la certification professionnelle de niveau 5 « Technicien assistance à distance des systèmes d'information et de communication » contribue à valoriser les compétences spécifiques du soutien à distance des techniciens au sein même de l'institution mais également hors de l'institution notamment en cas de reconversion.

ACTIVITÉS VISÉES

Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

- Identifier la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, etc.).
- Adapter la réponse en fonction de la problématique identifiée.

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

- Déployer un poste de travail à distance.
- Configurer un poste de travail à distance.
- Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la politique de sécurité informatique de l'organisme..

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

- Diagnostiquer la nature et l'origine d'un dysfonctionnement.
- Intervenir à distance sur un poste de travail

Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes :

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

- Installer un climat de confiance avec l'usager 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.
- 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.

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

- 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.
- 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.
- 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.

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

- 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 (DIADEME base de connaissances, MECM, etc...).
- Identifier le mode opératoire et les solutions techniques permettant de résoudre l'incident.
- 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.
- 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.

Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes

- 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 ...).
- 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 techniciens dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité.

Blocs de compétences

RNCP42280BC01 — Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

LISTE DE COMPÉTENCES

- Installer un climat de confiance avec l'usager 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.
- 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 idoine 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.

RNCP42280BC02 — Déployer et configurer l'environnement de travail de l'utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.
- 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.
- 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.

RNCP42280BC03 — Résoudre à distance les dysfonctionnements informatiques liés à la configuration du poste de travail.

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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
- Identifier le mode opératoire et les solutions techniques permettant de résoudre l'incident.
- 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.
- 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.

RNCP42280BC04 — Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 ...).
- 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 techniciens 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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Au sein du Ministère des armées et des anciens combattants et du secteur civil.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Au ministère des Armées :

Technicien d'assistance a distance en : Front Office,

Back office, H24 Classifié.

Dans le secteur civil :

Technicien Help Desk (opérateurs de télécommunications ou de soutien 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'entrée en formation est réservée aux militaires et civils du ministère des Armées et des anciens combattants.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le président du jury est le directeur du POENT ou par délégation le chef de centre des formation d'emplois du POENT.

Membres du jury :

- un collègue formateur de l'organisme (1 à 2 membres), souvent le tuteur et les formateurs du candidat.
- un collègue professionnel de l'organisme certificateur, (1 à 2 membres)

Deux personnes sont désignées comme suppléantes.

Le Jury est désigné par le chef d'établissement de l'organisme certificateur pour une période d'un an, renouvelable.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le candidat, ayant reçu une décision favorable à sa demande de recevabilité, constitue son dossier de validation

comprenant la description de ses aptitudes, compétences et connaissances mobilisées au cours de son expérience dans les différentes activités exercées et au cours de formations initiale ou continues. Il l'adresse à l'organisme certificateur, chargé de l'organisation du jury de la certification professionnelle, dans les délais et les conditions que ce dernier lui aura préalablement fixés et communiqués.

Le dossier de validation est soumis au jury constitué et présidé conformément au règlement et aux dispositions régissant le diplôme, la certification professionnelle ou le certificat de qualification visé.

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.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	03/01/2031
-------------------------------------	------------

Date de dernière délivrance possible	03/01/2033
--------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35806

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42280/>