

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > TP - Technicien informatique de proximité

← Retour à la recherche

TP - Technicien informatique de proximité

Code de la fiche :
RNCP40799

Etat :
Active

↓ Télécharger la fiche ? Aide en ligne 🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel

☰	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 4
📄	Code(s) NSF	326r : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux
📄	Formacode(s)	31051 : Maintenance assistance informatique 31080 : Matériel informatique 31016 : Architecture mobile 24231 : Réseau informatique
📅	Date de début des parcours certifiants	01-09-2025
📅	Date d'échéance de l'enregistrement	01-09-2030

Certicateur(s) Résumé de la certification Blocs de compétences Secteur d'activité et type d'emploi Voie d'ac

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations Base légale Pour plus d'informations



Top

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION	11000007200014	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 04 h 00 min

La mise en situation professionnelle se déroule en deux étapes.

Étape 1 : sous surveillance, sans la présence du jury, le candidat dispose de 3 heures pour :

Configurer une machine virtuelle

Sécuriser la machine virtuelle et ses données

Rédiger un tutoriel en réponse à une demande d'assistance

À l'issue de cette étape, le candidat produit un document regroupant les captures d'écran et les éléments justificatifs des tâches réalisées. Ce document servira de support pour l'étape 2 de l'épreuve.

Étape 2 : Cette étape se déroule en présence du jury et dure 1 heure.

Le jury dispose de 15 minutes pour évaluer les compétences du candidat à partir du document qu'il a produit lors de l'étape 1 et l'interroge sur les points nécessitant des clarifications ou des approfondissements. Ensuite, le candidat prend connaissance d'un schéma réseau et doit interconnecter les équipements numériques. En fonction des scénarios et des consignes fournis par le jury, il réalise les actions techniques suivantes :

Effectuer un diagnostic de panne

Configurer et sécuriser un équipement numérique en respectant le schéma réseau

Effectuer des manipulations spécifiques sur l'annuaire Active Directory

Créer un ticket d'incident dans un progiciel local ou basé sur le Cloud, en renseignant les informations demandées

Tout au long de cette étape, le jury observe et évalue les actions du candidat à l'aide d'une grille d'évaluation prévue à cet effet.

Entretien technique : 00 h 30 min

À l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury conduit l'entretien technique à l'aide d'un guide. Il peut également poser des questions sur les points qui n'ont pas pu être évalués lors de la mise en situation.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 45 min

Blocs de compétences

RNCP40799BC01 - Assurer le support utilisateur

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc	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.

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Assister et accompagner l'utilisateur Diagnostiquer un incident technique ou applicatif	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	Modalités d'évaluation
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	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	Modalités d'évaluation
Déployer et sécuriser les équipements réseaux Intervenir sur un annuaire Active Directory	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

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

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 Entreprise (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

Code(s) ROME :

I1401 - Maintenance informatique et bureautique

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-	-
En contrat d'apprentissage	X		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)	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation continue	X		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)	-
En contrat de professionnalisation	X		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)	-
Par candidature individuelle		X	-	-
Par expérience	X		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)	-

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP40799BC01 - Assurer le support utilisateur	<u>RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique</u>	RNCP37681BC01 - Assister ou dépanner les utilisateurs
RNCP40799BC02 - Mettre en service des équipements numériques	<u>RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique</u>	RNCP37681BC02 - Mettre en service des équipements numériques
RNCP40799BC03 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	<u>RNCP37681 - TP - Technicien d'assistance en informatique</u>	RNCP37681BC03 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
30/12/2015	Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
06/06/2025	Arrêté du 2 juin 2025 relatif au titre professionnel de technicien informatique de proximité

Date de publication de la fiche	19-06-2025
Date de début des parcours certifiants	01-09-2025
Date d'échéance de l'enregistrement	01-09-2030
Date de dernière délivrance possible de la certification	01-09-2031

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2023	2114	1	47	41	68

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr

Liste des organismes préparant à la certification :

Liste des organismes préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP37681</u>	TP - Technicien d'assistance en informatique

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation