

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28121**

Intitulé

Technicien(ne) d'assistance en réseau informatique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CFAS institut	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326r Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (La) technicien (enne) d'assistance réseaux informatiques, intervient le plus souvent lors des phases d'installation et de mise à jour des produits multimédias, logiciels et réseau.

Dans un premier temps, il apporte un diagnostic à la panne ou aux difficultés rencontrées par l'utilisateur, puis il l'accompagne pas à pas jusqu'à la résolution du problème.

En fait il joue bien souvent un rôle d'initiateur pour l'internaute ou l'utilisateur informatique débutant. Les procédures d'aide aux utilisateurs sont de plus en plus étudiées et font souvent l'objet d'une mise au point de logiciels et réseau extrêmement perfectionnés reposant, notamment, sur la prise en compte des problèmes déjà résolus antérieurement. Pour faciliter son travail, le(la) technicien(enne) d'assistance réseaux informatiques dispose donc d'une base de données qui recense les pannes les plus courantes et les moyens pour y remédier. Lorsque qu'il ne peut pas résoudre lui-même le dysfonctionnement signalé, il demande alors l'intervention d'un ingénieur informatique.

Pour exercer ce métier, il faut avoir un bon relationnel, une très bonne qualité d'écoute et faire preuve de beaucoup de patience. le(la) technicien(enne) d'assistance réseaux informatiques passe beaucoup de temps au téléphone. De solides bases techniques pour faire face aux questions des utilisateurs sont indispensables.

I - Intervenir et assister à distance et au premier niveau en informatique :

- Identifier les incidents hardware, software et d'accès aux services réseau signalés par les clients
- Relayer, en fonction du diagnostic, la demande vers un niveau supérieur
- Aider les clients dans la mise en œuvre de solutions
- Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
- Rendre compte de son action à sa hiérarchie

II - Intervenir à distance et assister sur les systèmes et réseaux informatiques :

- Assurer le support à des équipes techniques dans le domaine des infrastructures systèmes et réseaux
- Intervenir sur une infrastructure de réseau
- Télé-administrer et dépanner un serveur
- Gérer les problèmes informatiques
- Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise
- Automatiser des tâches

III - Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses :

- Résoudre les incidents liés à l'utilisation des applications informatiques (Messageries, bases de données, etc.)

Les capacités attestées :

- Diagnostiquer la nature des incidents
- Caractériser les incidents
- Identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions adaptées
- Personnaliser un bureau d'ordinateur
- Diagnostiquer un incident système et réseau
- Résoudre des problèmes liés à l'ouverture de sessions sur un domaine
- Résoudre des problèmes liés à un profil utilisateur et/ou au multilinguisme
- Résoudre un problème de connexion TCP/IP
- Configurer, tester, dépanner un routeur, une adresse IP ou un DNS
- Activer, désactiver, reconfigurer les outils de sécurité du poste de travail sur ordinateur
- Configurer, tester et dépanner un système de translation d'adresses IP
- Caractériser et comprendre l'incident, aider à la formulation du besoin
- Restaurer des services de messagerie
- Installer et configurer des applications des clients
- Restaurer une base de données

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- Entreprises industrielles et de services tous secteurs d'activités
- SSII, sociétés de maintenance en informatique

- Collectivités
 - Technicien – Technicienne Help Desk
- Technicien – Technicienne d’assistance en informatique
- Agent-e de maintenance sur équipements bureautiques
- Technicien – Technicienne supérieur de support en informatique
- Conseiller-e et assistant-e en technologies de l'information et de la communication
- Technicien - Technicienne réseaux et télécommunications d'entreprise

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1810 : Production et exploitation de systèmes d'information

H1101 : Assistance et support technique client

M1801 : Administration de systèmes d'information

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

Réglementation d'activités :

Selon les cas, des habilitations spécifiques peuvent être demandées (Habilitation électrique...)

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Les évaluations se présentent sous la forme :

- D'études de cas réalisées en centre de formation intégrant les contrôles de connaissances et des mises en situation professionnelles
- D'évaluations réalisées dans les entreprises

La certification est déclinée en 4 blocs de compétences présentés ci-dessous :

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28121 - Compréhension des besoins et problèmes à traiter	<p>Compétences évaluées : Diagnostiquer l'incident Comprendre l'incident Caractériser l'incident Formuler le besoin Résoudre des problèmes liés au multilinguisme</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone Etude de cas en centre portant sur le dépannage d'un réseau informatique Exercice de simulation d'échanges avec un client qui exprime des besoins techniques Exercice sur un problème technique ou commercial en anglais A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 1er bloc de compétences</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28121 - Choix des solutions à apporter aux problèmes	<p>Compétences évaluées : Identifier, proposer des solutions adaptées</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone Etude de cas portant sur le dépannage d'un réseau informatique A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 2ème bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28121 - Mise en oeuvre des solutions et réponses aux besoins	<p>Compétences évaluées : Résoudre des problèmes d'ouverture de session Résoudre des problèmes de connexion TCP/IP Configurer, dépanner un routeur, une adresse IP ou un DNS Activer/désactiver, reconfigurer les outils de sécurité sur les postes de travail Configurer, tester et dépanner un système de translation d'adresses IP Installer et configurer des applications clients Restaurer une base de données Restaurer des services de messagerie</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas, simulation en centre d'un dépannage par téléphone Etude de cas en centre portant sur le dépannage d'un réseau informatique Exercice en centre de personnalisation d'un ordinateur Exercices en centre de restauration de services de messagerie, d'installation et de configuration d'application et de restauration de bases de données A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 3ème bloc de compétences</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28121 - Synthèse - Validation en entreprise	<p>Compétences évaluées : Diagnostiquer, proposer et mettre en oeuvre des solutions suite à des problèmes identifiés</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation professionnelle en entreprise: évaluation de la réalisation des activités demandées A l'issue de la validation des compétences professionnelles, un certificat sera délivré pour le 4ème bloc de compétences</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<ul style="list-style-type: none"> - Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique) - Nombre impair de membres y compris le/la président/e (Minimum 3) avec au moins 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique ne faisant pas partie du CFAS Institut
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	<ul style="list-style-type: none"> - Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique) - Nombre impair de membres y compris le/la président/e (Minimum 3) avec au moins 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique ne faisant pas partie du CFAS Institut
En contrat de professionnalisation	X	<ul style="list-style-type: none"> - Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique) - Nombre impair de membres y compris le/la président/e (Minimum 3) avec au moins 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique ne faisant pas partie du CFAS Institut

Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X		- Président/e désigné/e et validé/e par le CFAS Institut (Membre du CFAS ou professionnel/le des métiers d'assistance informatique) - 4 membres avec 25% de représentants/tes qualifiés/es dans l'assistance réseaux informatique externes dont 50% salariés/es et 50% employeurs/euses

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31 août 2011 publié au Journal Officiel du 7 septembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant sécurité réseau et help desk" avec effet au 5 septembre 2008, jusqu'au 07 septembre 2014.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Technicien(ne) d'assistance en réseau informatique" avec effet au 07 septembre 2014, jusqu'au 21 avril 2020.

Pour plus d'informations

Statistiques :

32 par an

Autres sources d'information :

<http://www.cfas.fr>

CFAS Institut

Lieu(x) de certification :

CFAS Institut

51, rue Fondary

75015 PARIS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CFAS Institut - 51, rue Fondary - 75015 PARIS

Historique de la certification :

Certification précédente : Assistant sécurité réseau et help desk