Arrêté n° 906 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de technicien informatique de proximité

(NOR : EMP1201360AC)
Paru in extenso au journal officiel n°31 NS du 26/07/2012 à la page 2407 dans la partie ARRETES DU CONSEIL DES MINISTRES

Version en vigueur au 24/03/2026

► Chapitre Ier - Dispositions générales (Article 1er à Art. 3)
► Chapitre II - Organisation de la formation (Art. 4 à Art. 5)
► Chapitre III - Evaluation et délivrance du titre à finalité professionnelle (Art. 6 à Art. 15)

Le Président de la Polynésie française,
Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances, du travail et de l'emploi, en charge de la réforme fiscale, de la formation professionnelle, des réformes administratives et de la fonction publique,
Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;
Vu l'arrêté n° 1682 PR du 6 avril 2011 modifié portant nomination du vice-président et des autres ministres du gouvernement de la Polynésie française, et déterminant leurs fonctions ;
Vu le décret n° 94-522 du 21 juin 1994 portant approbation de la nomenclature des spécialités de formation ;
Vu le décret n° 2005-1245 du 27 septembre 2005 relatif aux conditions de reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française ;
Vu le code du travail, et notamment son article LP. 6312-13 ;
Vu l'avis des partenaires sociaux en concertation tripartite en date du 3 avril 2012 ;
Le conseil des ministres en ayant délibéré dans sa séance du 11 juillet 2012,

Arrête :

CHAPITRE IER - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1er *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Le titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité est créé. Il est classé au niveau IV de la nomenclature des niveaux de formation et dans le domaine d'activité "Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission des données", 326 r.

Il est réexaminé, par les partenaires sociaux, en concertation tripartite, dans un délai de cinq années.

Art. 2 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Le titre à finalité professionnelle “technicien informatique de proximité” est composé des blocs de compétences suivants :

- assurer le support utilisateur ;
- mettre en service des équipements numériques ;
- intervenir sur les éléments de l’infrastructure.

Ces blocs de compétences peuvent être sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles.

Art. 3 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée, ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes au présent arrêté.

CHAPITRE II - ORGANISATION DE LA FORMATION

Art. 4

Les conditions d'accès à la formation sont les suivantes :

- niveau de classe terminale ;
- savoir utiliser un micro-ordinateur et les logiciels bureautiques.

Art. 5 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

La formation se compose de trois modules, complétés par une période en entreprise.

CHAPITRE III - EVALUATION ET DÉLIVRANCE DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Rédaction issue de Arrêté n° 606 CM du 6 mai 2024

Art. 6 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Afin d'évaluer la maîtrise de l'ensemble des compétences nécessaires à l'obtention du titre à finalité professionnelle, il est organisé des sessions d'évaluation.

Peuvent se présenter aux épreuves d'évaluation du titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité :

1 - Les candidats ayant effectué une session de formation professionnelle dans un organisme de formation, selon une des deux modalités suivantes :

a) Un parcours de formation composé exclusivement de périodes de formation ou en alternance ;

b) Une succession de périodes de formation et de périodes d'emploi dans des activités en correspondance avec le titre à finalité professionnelle visé. Dans ce cas, le titre à finalité professionnelle est obtenu par capitalisation de certificats de compétences professionnelles tels que définis dans le référentiel de certification.

2 - Les candidats souhaitant faire valider les acquis de leur expérience.

3 - Les candidats ayant suivi une formation professionnelle qualifiante au CFPA, pour laquelle le référentiel professionnel est identique à celui annexé au présent arrêté et ayant obtenu un certificat de formation professionnelle à compter du 13 octobre 2005, date de publication au JOPF, du décret n° 2005-1245 du 27 septembre 2005 relatif aux conditions de reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.

Concernant ces derniers, la demande d'inscription aux épreuves d'évaluation est présentée selon un formulaire type mis à la disposition du demandeur par le CFPA et est accompagnée des pièces suivantes :

- copie de la carte d'identité nationale ;

- copie du certificat de formation professionnelle du titre visé.

Cette demande est déposée au CFPA au plus tard deux (2) mois avant la tenue de la session d'évaluation relative au titre visé.

Art. 7 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Les personnes mentionnées au 2° de l'article 6 du présent arrêté adressent une demande de validation des acquis de l'expérience pour obtenir le titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité au ministère en charge de la formation professionnelle.

La demande comprend les pièces suivantes :

- le formulaire de demande de validation des acquis de l'expérience ;

- l'ensemble des pièces justificatives prévues à l'article LP. 6412-3 du code du travail susvisé.

Art. 8 *Rédaction issue de Arrêté n° 606 CM du 6 mai 2024*

Les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse résultant :

- d'une mise en situation professionnelle :

- observable directement, réelle ou reconstituée ;

- observable en différé (apport de preuve de réalisation) ;

- ou/et d'un entretien technique ;

b) Du Dossier professionnel (DP), établi par le candidat et qui décrit sa pratique professionnelle ;

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation, pour les seuls candidats visés au 1°a) de l’article 6 du présent arrêté ;

d) D'un entretien avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice du métier visé.

Art. 9

Pour les candidats visés au 3° de l'article 6 du présent arrêté, les compétences sont évaluées au vu d'un entretien devant le jury et des résultats obtenus lors de l'examen de fin de stage.

Art. 10 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

La décision d'attribuer ou non le titre est prise à l'issue des épreuves, lors d'une délibération des membres du jury. A défaut de l'octroi du titre complet au candidat, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificats de compétences professionnelles.

Le candidat dispose de cinq années à partir de l'obtention du premier certificat pour obtenir le titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité. Dans ce cas, l'octroi du titre s'effectue par le jury au vu de l'ensemble des certificats de compétences professionnelles et, le cas échéant, sur demande du jury, après un nouvel entretien.

Art. 11

Le jury dresse un procès-verbal signé par l'ensemble des membres du jury sur lequel figurent pour chaque candidat les décisions d'attribution ou de refus du titre et les décisions d'attribution des certificats de compétences professionnelles.

Art. 12

Le jury est constitué de deux professionnels du métier visé (responsables de sociétés informatiques, ingénieurs informatiques, technicien supérieur en informatique).

Ils doivent justifier d'au moins cinq années d'exercice de la profession et ne pas avoir quitté le domaine d'activité concerné depuis plus de cinq ans.

Art. 13 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Le centre de formation professionnelle pour adulte est autorisé à organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité conduisant à la délivrance du titre, telles que définies par le présent arrêté.

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle technicien informatique de proximité conduisant à la délivrance du titre, les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

Art. 14 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Le titre à finalité professionnelle de technicien informatique de proximité et les certificats de compétences professionnelles constitutives du titre qui s'y rapportent sont délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle.

Art. 15

Le ministre de l'économie, des finances, du travail et de l'emploi, en charge de la réforme fiscale, de la formation professionnelle, des réformes administratives et de la fonction publique, est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la Polynésie française.

Fait à Papeete, le 13 juillet 2012.

Par le Président de la Polynésie française :
Oscar Manutahi TEMARU.

Le ministre de l'économie, des finances,
du travail et de l'emploi,
Pierre FREBAULT.

Annexe - Référentiel professionnel du titre à finalité professionnelle « Technicien informatique de proximité » TIP - niveau 4 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*
Annexe - Référentiel de certification (RC) du titre à finalité professionnelle « Technicien informatique de proximité » TIP - niveau 4 *Rédaction issue de Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026*

Voir toutes les modifications dans le temps :

- Arrêté n° 906 CM du 13 juillet 2012, JOPF n° 31 NS du 26/07/2012 à la page 2407

- Arrêté n° 1433 CM du 16 octobre 2014, JOPF n° 55 NS du 24/10/2014 à la page 4181
- Arrêté n° 2 CM du 7 janvier 2020, JOPF n° 5 NS du 16/01/2020 à la page 654
- Arrêté n° 606 CM du 6 mai 2024, JOPF n° 50 N du 14/05/2024 à la page 6603
- Arrêté n° 369 CM du 20 mars 2026, JOPF n° 66 N du 24/03/2026 à la page 408

Annexe - Référentiel professionnel du titre à finalité professionnelle « Technicien informatique de proximité » TIP - niveau 4

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DU TITRE A FINALITE

PROFESSIONNELLE

Technicien informatique de proximité

TIP

Niveau 4

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

En 2025, les travaux de révision ont conduit à une actualisation :
• De l'intitulé de l'activité-type 1 ;
• Du nombre de compétences et de certains de leur intitulé ;
• De l'intitulé du titre à finalité professionnelle, passant de « Technicien d'assistance en informatique » à « Technicien informatique de proximité ».

L'architecture du titre professionnel reste inchangée, avec 3 activités-types et un passage de 9 à 8 compétences. Les 3 activités-types sont :

• Assurer le support utilisateur : Regroupe les compétences liées à l'assistance, la résolution de problèmes et l'accompagnement de l'utilisateur, incluant le diagnostic, la gestion des incidents et leur résolution.

• Mettre en service des équipements numériques : Comprend des compétences liées à l'installation, la configuration, les tests, la mise à jour et l'intégration des équipements numériques dans l'environnement de travail.

• Intervenir sur les éléments de l'infrastructure : Englobe des compétences liées à la maintenance, la gestion des réseaux, la sécurisation des équipements et l'évolution des composants physiques et logiques de l'infrastructure informatique de l'entreprise.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Les résultats de l'analyse réalisée en 2024 révèlent des évolutions significatives dans les missions et les compétences du technicien informatique de niveau 4. Plusieurs éléments clés ont été identifiés et intégrés dans la révision du référentiel emploi activités compétences.

Le rôle du technicien informatique s'est élargi, couvrant désormais des domaines variés tels que le support utilisateur, la gestion des incidents, la maintenance des infrastructures IT, ainsi que la gestion et la sécurité des équipements numériques. Cette évolution s'accompagne d'une montée en compétence, notamment dans des domaines techniques en évolution constante, comme la cybersécurité, mais aussi dans des domaines tels que la communication, et l'accompagnement de l'utilisateur face aux évolutions technologiques.

L'impact des innovations technologiques, telles que l'intelligence artificielle (IA) et les chatbots, transforme les missions du technicien informatique, élargissant ses responsabilités pour intégrer ces innovations dans les pratiques numériques et accompagner leur adoption par les utilisateurs. En outre, la prise en compte du handicap et les enjeux de gestion responsable des équipements numériques redéfinissent les approches de maintenance et de durabilité.

Liste des activités

Ancien TP : Technicien d'assistance en informatique
Activités :
- Assister ou dépanner les utilisateurs
- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Nouveau TP : Technicien informatique de proximité
- Assurer le support utilisateur
- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer le support utilisateur	1	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
		2	Assister et accompagner l'utilisateur
		3	Diagnostiquer un incident technique ou applicatif
2	Mettre en service des équipements numériques	4	Préparer et déployer des équipements numériques
		5	Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
		6	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
3	Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	7	Déployer et sécuriser les équipements réseaux
		8	Intervenir sur un annuaire Active Directory

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien informatique de proximité

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
- ESN ;
- DSI ;
- PME/PMI/TPE ;
- Collectivité territoriale ou service public.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
- 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.

Réglementation d'activités Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4
Convention(s) : Sans objet

Code(s) NSF :
326r--Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Fiche(s) Rome de rattachement

I1401 Maintenance informatique et bureautique

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer le support utilisateur

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures internes de gestion des services informatiques de l'entreprise, le technicien informatique de proximité gère les demandes de l'utilisateur et résout les incidents techniques liés aux équipements numériques et les solutions logicielles tout en accompagnant l'utilisateur dans son utilisation.
Il est le point d'accès aux équipes informatiques pour l'utilisateur et communique avec lui à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations pour s'assurer de la compréhension mutuelle afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème, il assure la résolution quand c'est possible. Tout au long de l'échange, le technicien informatique de proximité adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap.

Le technicien informatique de proximité prend en charge les demandes de l'utilisateur, les analyse et les priorise en fonction de leur urgence et de leur impact. Il recueille les informations nécessaires pour établir un diagnostic en utilisant des outils de test et de diagnostic appropriés, et propose des solutions adaptées. Si l'incident relève d'une compétence plus spécialisée, il escalade la demande vers les équipes dédiées.

Il accompagne également l'utilisateur dans la prise en main des équipements numériques et les solutions logicielles en adaptant ses explications à leurs niveaux de compétence et besoins particuliers. Le technicien informatique de proximité met à jour les tickets d'incidents, la base de connaissances et l'inventaire des équipements et logiciels, et veille au respect des processus internes à l'entreprise.

Cette activité s'exerce dans un centre de services d'une ESN, au sein d'un service interne à l'entreprise, administration ou collectivité territoriale. Elle peut se dérouler sur site, à distance, ou en atelier, 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.

Réglementation d'activités Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Apprendre en continu

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mettre en service des équipements numériques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le cadre de la gestion et de la maintenance des équipements numériques, le technicien installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter l'équipement numérique aux besoins de l'utilisateur. Il utilise des notices techniques et les procédures à sa disposition, y compris en anglais. Il met à jour les configurations et la sécurité des équipements utilisés par l'utilisateur. Il intervient sur des équipements numériques, ainsi que sur les systèmes et les solutions logicielles associées.

Dans le cadre de la gestion et de la maintenance des équipements numériques, le technicien informatique de proximité installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter l'équipement aux besoins de l'utilisateur. Il utilise des notices techniques et les procédures à sa disposition, y compris en anglais. Il veille également à la mise à jour et à la sécurité des équipements, en intervenant sur les systèmes et les solutions logicielles associées.

Lors de l'installation ou du déploiement, le technicien prépare et installe le système d'exploitation, déploie des masters et configure les solutions logicielles nécessaires au bon fonctionnement des équipements. Il s'assure que l'environnement de travail de l'utilisateur est personnalisé en fonction de ses besoins spécifiques, tout en tenant compte des éventuelles situations de handicap.

Dans le cadre de la maintenance, il intervient pour résoudre les incidents matériels et les solutions logicielles, optimiser les performances des équipements et éliminer les malwares et virus, afin d'assurer la continuité de l'activité. Il contribue également à la sécurité des équipements physiques et numériques en mettant en place des solutions de protection telles que des antivirus, pare-feu et sauvegardes de données. Il veille à ce que les mises à jour des systèmes et solutions logicielles soient effectuées, assurant ainsi un niveau de sécurité élevé. En cas de panne ou de perte de données, il procède à la restauration des systèmes et des données pour garantir une reprise rapide des services. Enfin, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques d'hygiène informatique, en suivant les recommandations de l'ANSSI et de l'entreprise, tout en adaptant son discours au contexte spécifique de l'utilisateur.

L'activité s'exerce principalement sur site, dans un cadre de déploiement de nouveaux postes ou de maintenance préventive et corrective. Le technicien travaille sous la responsabilité du responsable technique. Il peut être amené à intervenir en atelier ou directement sur site en fonction des besoins et du type de service demandé. Après chaque intervention, il rend compte de ses actions via une fiche d'intervention, en respectant les procédures de l'entreprise.
Le technicien informatique de proximité doit respecter les protocoles de sécurité et de maintenance en vigueur.

Il peut effectuer des astreintes pour garantir la disponibilité continue des équipements numériques.

Ses principaux interlocuteurs sont les utilisateurs finaux, les responsables informatiques, les administrateurs réseaux ou sécurité.

Réglementation d'activités Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Apprendre en continu

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des règles de gestion, d'organisation et de la politique de sécurité, le technicien informatique de proximité intervient sur les équipements réseaux et l'annuaire Active Directory 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.

Lors d'une demande ou d'une opération planifiée, le technicien informatique de proximité déploie les équipements réseaux en configurant les services réseaux, en suivant le plan d'adressage et en appliquant la stratégie de sécurité de l'entreprise. Il veille à sécuriser les points d'accès Wi-Fi et configure le client VPN pour garantir un accès sécurisé aux ressources de l'entreprise. Il effectue des tests de connectivité et de disponibilité des ressources réseau afin de valider la fiabilité du service.

Parallèlement, le technicien informatique de proximité intervient sur l'annuaire Active Directory pour intégrer de nouveaux équipements (postes, imprimantes) au domaine, créer ou modifier le compte utilisateur, et attribuer ou ajuster les droits d'accès aux ressources partagées. À la fin de l'intervention, il vérifie l'accès aux ressources et la conformité des paramètres de sécurité.

L'activité s'exerce en entreprise, parfois en clientèle sur un petit réseau local. Elle peut se dérouler à distance ou sur site, selon le contexte (opération planifiée, déploiement, mise à jour, etc.).

Le technicien travaille sous la responsabilité de l'administrateur réseau et peut être autonome pour certaines interventions sur de petits réseaux locaux.

Le technicien informatique de proximité est tenu au respect des délais et des durées d'intervention. Il peut effectuer des astreintes.

Ses principaux interlocuteurs sont les utilisateurs finaux, les responsables informatiques, les administrateurs réseaux ou sécurité.

Réglementation d'activités Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Apprendre en continu

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des bonnes pratiques de gestion des services informatiques, traiter la demande de l'utilisateur, à distance ou sur site. Analyser et prioriser la demande de l'utilisateur en fonction de son urgence et de son impact. Assurer le suivi et la mise à jour des tickets d'incidents via un outil de gestion dédié. Maintenir à jour la base de connaissance afin d'actualiser les procédures de résolution d'incidents. Gérer l'inventaire des matériels et des logiciels informatiques.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'inscrit dans le processus de gestion des incidents et des problèmes selon les standards ITIL. Elle est mise en œuvre dans un centre de services ou de service interne d'une entreprise conformément aux bonnes pratiques. La mise en œuvre de cette compétence s'appuie généralement sur un outil de gestion dédié. Dans le cas d'un service interne à l'entreprise, le technicien peut se déplacer auprès de l'utilisateur et intervenir en sa présence, sinon il intervient à distance.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées.
La demande de l'utilisateur est traitée.
Le suivi et la mise à jour des tickets d'incidents sont effectués.
L'inventaire des matériels et logiciels informatiques est à jour.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les incidents techniques et applicatifs pour identifier les causes
Enregistrer, suivre, et mettre à jour les tickets d'incidents.
Utiliser des outils de gestion de parc pour inventorier, suivre l'état des matériels, et prévoir les renouvellements ou remplacements nécessaires.
Utiliser une base de connaissance
Prendre la main à distance sur un poste utilisateur.
Être attentif aux besoins et contraintes de l'utilisateur pour adapter les interventions et offrir une assistance appropriée.
Respecter les phases d'une intervention d'assistance.
Évaluer l'urgence et l'impact des incidents pour traiter en priorité ceux qui affectent les opérations critiques.
Informer l'utilisateur sur l'avancement de la résolution de son incident.
Travailler avec d'autres membres de l'équipe IT pour échanger des informations sur les incidents et s'assurer de la continuité des services.
Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap de l'utilisateur et adapter la communication à ses besoins.
Connaissance des bonnes pratiques de gestion des services selon ITIL.
Connaissances des outils de gestion d'incidents et d'inventaire.

Connaissance de l'ensemble des canaux de communication.
Connaissances des outils de ticketing et des plateformes de suivi des incidents.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Assister et accompagner l'utilisateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de l'assistance à l'utilisateur, apporter une assistance technique à l'utilisation des équipements numériques et des solutions logicielles. Adapter le vocabulaire et les explications au niveau de compréhension de l'utilisateur, en tenant compte des éventuelles situations de handicap. Assurer le suivi de l'utilisation des solutions logicielles par l'utilisateur et l'accompagner dans leur prise en main.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre lors d'une opération d'assistance à l'utilisateur, soit sur site soit à distance, en utilisant des équipements numériques et des logiciels spécifiques. Elle est exercée dans un centre de services ou de service interne d'une entreprise et s'adresse à des utilisateurs de différents niveaux de compétences.

Critères de performance

L'utilisation et le fonctionnement des solutions logicielles sont expliqués à l'utilisateur dans un langage adapté.
L'utilisateur est accompagné dans sa prise en main des solutions logicielles.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les phases d'une intervention d'assistance.
Apporter un support technique sur l'utilisation des équipements numériques.
Effectuer l'installation et la mise à jour des solutions logicielles sur les équipements numériques
Configurer les solutions logicielles en fonction des besoins spécifiques de l'utilisateur.
Utiliser les outils d'accessibilité pour adapter l'interface aux situations de handicap.
Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des solutions logicielles.
Accompagner l'utilisateur dans l'apprentissage et la prise en main des outils logiciels.
Utiliser des outils de support à distance pour intervenir sur les équipements de l'utilisateur.
Sensibiliser l'utilisateur aux bonnes pratiques de sécurité numérique.
Adapter le vocabulaire et les explications techniques au niveau de compréhension de l'utilisateur, en simplifiant les termes techniques.
Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité concernant les équipements numériques.
Faire preuve de patience et de pédagogie pour aider l'utilisateur à surmonter ses difficultés techniques, tout en créant un climat de confiance.
Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap de l'utilisateur et adapter sa communication.
Connaissance de l'interface des principaux systèmes d'exploitation (Windows, Android, iOS, Linux).
Connaissance des périphériques numériques.
Connaissance des suites bureautiques et collaboratives.
Connaissance des logiciels métiers.

Connaissance des outils logiciels en mode SaaS.
Connaissance des logiciels de communication.
Connaissances des outils de sécurité pour l'utilisateur.
Connaissances des bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.
Connaissance des règles fondamentales de la RGPD et de la confidentialité des données.
Connaissances de base en accessibilité numérique.
Connaissance des fonctionnalités d'accessibilité.
Connaissance de l'ensemble des canaux de communication.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un incident technique ou applicatif signalé, recueillir des informations auprès de l'utilisateur et reformuler si nécessaire. Utiliser les outils de test appropriés pour établir un diagnostic précis. Résoudre les incidents relevant de sa compétence et escalader les cas plus complexes aux équipes dédiées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Elle est mise en œuvre dans un centre de services ou de service interne d'une entreprise. Elle se déroule au quotidien, avec l'utilisation d'outils de diagnostic pour identifier et résoudre les problèmes liés aux équipements numériques et applicatif, tout en escaladant les cas plus complexes aux équipes spécialisées.

Critères de performance

Les informations sont recueillies auprès de l'utilisateur.
Les tests de diagnostics sont réalisés
Le diagnostic des pannes est établi
Les incidents techniques sont résolus dans les limites des compétences et du périmètre d'intervention. Les incidents complexes sont escaladés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Diagnostiquer un problème technique courant.
Utiliser les outils de diagnostic.
Réaliser les tests fonctionnels (connectivité réseau, intégrité matérielle, analyse de performance).
Résoudre un problème technique ou applicatifs courant.
Identifier les incidents nécessitant une expertise supérieure et les transmettre aux équipes spécialisées en fournissant un rapport.
Appliquer des procédures standardisées pour résoudre les incidents courants et rétablir le bon fonctionnement des équipements ou solutions logicielles.
Utiliser des outils de prise de contrôle à distance pour résoudre des incidents.
Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème.
Adapter le vocabulaire et les explications techniques au niveau de compréhension de l'utilisateur, en simplifiant les concepts complexes.
Informer l'utilisateur de l'avancée du diagnostic et lui expliquer les solutions proposées de manière claire et accessible.
Comprendre les descriptions de pannes fournies par l'utilisateur.
Travailler en collaboration avec les autres membres de l'équipe IT et les équipes dédiées.
Connaissances en architecture matérielle et logicielle : Compréhension des composants matériels et logiciels et des dysfonctionnements.

Connaissances des différents systèmes d'exploitation.
Connaissance des principes fondamentaux du fonctionnement des équipements numériques et des solutions logicielles
Connaissance des processus ITIL : Classification, priorisation, gestion des SLA, et bonnes pratiques pour la résolution et l'escalade des incidents.
Connaissance des outils et logiciels utilisés pour la gestion des incidents : outils de ticketing et des plateformes de suivi des incidents et des escalades.

Connaissance des procédures de sécurité pour identifier et traiter les pannes liées aux menaces.
Connaissance des procédures d'escalade : Processus de remontée des incidents complexes et transmission des informations nécessaires.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Préparer et déployer des équipements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures techniques et des règles de sécurité informatique, installer un système d'exploitation ou déployer une image système, ainsi que des solutions logicielles. Mettre à jour et personnaliser l'environnement système de l'utilisateur en fonction ses besoins et en tenant compte, le cas échéant, des éventuelles situations de handicap. Configurer des logiciels, imprimantes et autres périphériques pour garantir un environnement de travail opérationnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est appliquée lors de l'installation et de la configuration des équipements numériques et des logiciels, en suivant les procédures techniques et les règles de sécurité informatique. Elle est mise en œuvre dans un centre de services ou de service interne d'une entreprise. Elle se déroule principalement sur site, dans un cadre de déploiement de nouveaux postes et de configuration de périphériques, pour répondre aux besoins spécifiques de l'utilisateur.

Critères de performance

L'installation des systèmes d'exploitation et le déploiement d'un master est réalisé conformément aux procédures techniques et aux règles de sécurité informatique.
Les solutions logicielles sont installées et configurées
L'environnement système est mis à jour et personnalisé en fonction des spécificités de l'utilisateur. Les logiciels, imprimantes et autres périphériques sont configurés et fonctionnels.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils d'accessibilité du système d'exploitation pour adapter l'interface aux situations de handicap.
Installer un système d'exploitation ou déployer un master avec les configurations de base et les solutions logicielles nécessaires.
Paramétrer l'environnement système de l'utilisateur.
Configurer et mettre à jour les solutions logicielles
Configurer les périphériques
Utiliser un outil de déploiement en masse.
Assurer une veille technologique sur les systèmes d'exploitation Windows.
Utiliser des documents techniques rédigé en anglais.
Rechercher des informations techniques sur des sites francophones et anglophones.
Expliquer à l'utilisateur les nouvelles fonctionnalités ou mises à jour installées.
Adapter le vocabulaire et les explications techniques au niveau de compréhension de l'utilisateur, en simplifiant les concepts complexes.
Connaissances en systèmes d'exploitation et environnements logiciels (Maîtrise des systèmes d'exploitation et des solutions logicielles métiers utilisés par l'entreprise).
Connaissance de la gestion de licences logicielle et des droits d'utilisation

Connaissance d'un outil centralisé de gestion des équipements mobiles (MDM).
Connaissance en sécurité informatique appliquée au déploiement (Compréhension des pratiques de sécurité à appliquer lors de l'installation pour protéger les données et les accès).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des protocoles de sécurité et des règles de maintenance, assurer le fonctionnement des équipements numériques en résolvant les incidents matériels et logiciels. Intervenir sur les équipements numériques afin d'optimiser les performances. Nettoyer les logiciels malveillants et les virus des équipements numériques. Assurer le dépannage nécessaire pour garantir la continuité de l'activité. Gérer le matériel conformément aux protocoles de sécurité physique. Rendre compte à son responsable par une fiche d'intervention dans le respect des procédures de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre dans un cadre de maintenance informatique, lors de la résolution d'incidents matériels et logiciels. Les interventions se font sur site ou en atelier, en respectant les protocoles de sécurité et de maintenance.

Critères de performance

Les protocoles de sécurité et de maintenance sont respectés.
Les incidents matériels et logiciels sont résolus.
Les équipements numériques infectés ou attaqués sont restaurés et sécurisés.
Le compte rendu de l'intervention est transmis dans le respect des procédures de l'entreprise.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier et résoudre les pannes des équipements numériques.
Remplacer les pièces des équipements numériques et résoudre les incidents matériels ou logiciels.
Restaurer les systèmes infectés (virus, malware) pour les remettre en état sécurisé.
Assurer une veille technologique sur les composants matériels numériques (évolutions techniques et logicielles).
Utiliser une notice technique rédigée en anglais.
Appliquer les règles relatives aux risques électriques (habilitation BS) et électrostatiques.

Connaissances des éléments matériels des équipements numériques.
Connaissances des méthodes de diagnostic et de résolution des problèmes logiciels.
Connaissance de base des directives européennes relatives à la gestion des déchets électriques et électroniques. (DEEE).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la protection des équipements numériques et des données, mettre en place et configurer des solutions de sécurité telles que des antivirus, des anti-malwares, des pares-feux logiciels, la stratégie locale et la sauvegarde des données. Appliquer les mises à jour aux systèmes et solutions logicielles pour corriger les vulnérabilités et renforcer la protection contre les risques de sécurité. Assurer la sécurité physique des équipements en verrouillant les équipements numériques afin de les protéger contre le vol. Sauvegarder et restaurer le système ou les données afin de garantir la continuité des services en cas de panne ou de pertes données.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre lors de l'installation et de la configuration des solutions de sécurité pour les équipements numériques et les données.

Critères de performance

Les solutions de sécurité sont mises en place et configurées.
Les paramètres de sécurité des systèmes d'exploitation sont configurés.
Les mises à jour des systèmes et solutions logicielles sont appliquées.
La sécurité physique des équipements est assurée.
La sauvegarde et la restauration sont effectuées et contrôlées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Configurer des antivirus, anti-malware, et pare-feu pour sécuriser les équipements.
Configurer les paramètres de sécurité des systèmes d'exploitation.
Mettre à jour les systèmes et les solutions logicielles.
Mettre en place des dispositifs de verrouillage physique et sécuriser les accès logiques aux équipements sensibles.
Mettre en œuvre la sauvegarde des données, des systèmes et leurs restaurations.
Assurer une veille technologique sur les différentes solutions de sauvegardes (logiciels, matériel, cloud..).
Sensibiliser l'utilisateur aux règles d'hygiène informatique recommandée par l'ANSSI.
Sensibiliser l'utilisateur au respect de la confidentialité des données personnelles, en adaptant le vocabulaire pour assurer une communication claire et appropriée.
Connaissance des différents types de virus informatiques et d'intrusions, ainsi que des outils de protection (antivirus, pare-feu, anti-malware) et de leur fonctionnement.
Connaissance des principes de base en cybersécurité. (Concepts de menace, vulnérabilité, et les protocoles de sécurité).
Connaissance des normes de sécurité des données (RGPD), applicables à la protection des données personnelles.
Connaissance de l'authentification multifactorielle.
Connaissance des règles d'hygiène informatique recommandées par l'ANSSI.
Connaissance des notions de redondance et de sauvegarde des données.

Notion des principes de sécurité électrique incluant des dispositifs de protection comme l'onduleur pour les équipements critiques (ex. : serveurs, systèmes de stockage, équipements réseau).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Déployer et sécuriser les équipements réseaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une demande ou lors d'une opération planifiée, relier et paramétrer les équipements réseaux. Configurer les services réseau en respectant les procédures internes, le plan d'adressage, et la stratégie de sécurité de l'entreprise. Connecter le client VPN de l'utilisateur afin de lui permettre d'accéder au réseau de l'entreprise. Sécuriser les points d'accès Wi-Fi en appliquant des mesures de protection adaptées. Vérifier la connectivité et la disponibilité des ressources réseau pour garantir un accès fiable à l'utilisateur. Tester chaque équipement réseau, y compris les switchs, routeurs et autres éléments, afin de s'assurer de son bon fonctionnement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en entreprise, parfois en clientèle sur un petit réseau local.
Le technicien se trouve sous la responsabilité d'un administrateur réseau. Il peut être autonome en cas d'intervention sur un petit réseau local.

Critères de performance

Les équipements réseaux sont reliés et paramétrés.
Les services réseaux sont configurés.
La connexion VPN est configurée.
Les points d'accès Wi-Fi sont sécurisés.
La connectivité et la disponibilité des ressources réseau sont vérifiées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Relier et configurer les équipements réseaux : Relier physiquement et configurer différents périphériques réseaux selon les besoins.
Paramétrer les services réseaux : Configurer les services réseau en respectant les procédures, le plan d'adressage IP et les politiques de sécurité de l'entreprise.
Configurer le VPN pour l'utilisateur : Paramétrer le client VPN sur le poste de l'utilisateur pour lui permettre un accès sécurisé au réseau de l'entreprise depuis l'extérieur.
Sécuriser les points d'accès Wi-Fi : Appliquer des mesures de sécurité adaptées (chiffrement WPA3, filtrage MAC, masquage SSID, etc.) pour protéger les réseaux sans fil de l'entreprise.
Déployer les équipements réseaux (routeur et switch)
Effectuer des tests de connectivité : Vérifier la connexion réseau, la disponibilité des ressources partagées, et diagnostiquer d'éventuels problèmes de connectivité pour assurer un accès fiable à l'utilisateur.
Vérifier le fonctionnement des équipements : Réaliser des tests de fonctionnement des équipements pour garantir une disponibilité fiable des ressources.
Assurer une veille technologique sur les réseaux (évolutions techniques et logicielles).
Maintenir la documentation technique du réseau.

Connaissances des équipements réseaux et des procédures de paramétrage associées.
Connaissances des périphériques réseaux

Connaissance des pratiques de sécurité pour les réseaux d'entreprise (pare-feu, VPN, cryptage Wi-Fi).
Connaissance de l'architecture d'un réseau sécurisé (pare-feu, DMZ, ...).
Connaissance du principe des VPN.
Connaissance des protocoles réseaux : (TCP/IP, DNS, DHCP).
Notion des différents types de liaisons (filaire, CPL, POE…).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Intervenir sur un annuaire Active Directory

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la gestion des ressources informatiques, intervenir sur un annuaire Active Directory pour assurer la gestion des identifiants et le contrôle des accès. Intégrer un poste de travail ou ajouter une imprimante au domaine. Créer, modifier ou désactiver le compte utilisateur dans Active Directory. Contrôler la conformité des accès aux ressources partagées afin de de garantir le respect des politiques de sécurité de l'organisation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est liée aux stratégies de sécurité informatique mises en place par l'entreprise. Elle est mobilisée lorsque l'utilisateur rencontre des problèmes d'accès aux ressources ou d'authentification, ou lorsque des modifications dans l'organisation de l'entreprise nécessitent une mise à jour de l'annuaire. Elle s'exerce en entreprise sous la responsabilité d'un administrateur réseau.

Critères de performance

L'équipement est intégré au domaine.
Les comptes utilisateurs sont créés, modifiés ou désactivés.
Les droits d'accès sont attribués.
Les ressources sont accessibles.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Créer, modifier, et désactiver des comptes utilisateurs en respectant les règles de sécurité et les droits d'accès.
Intégrer un équipement numérique au domaine.
Assurer la conformité des accès et ajuster les permissions pour garantir que seules les personnes autorisées accèdent aux ressources nécessaires.
Documenter les modifications effectuées sur les comptes utilisateurs et équipements, afin de garantir un historique fiable et de suivre les accès.

Connaissances des fonctionnalités d'Active Directory (groupes de sécurité, unités d'organisation, stratégies de groupe) pour gérer les utilisateurs et les ressources.
Connaissances en matière de sécurité des mots de passe et autres mesures de protection des comptes.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'identifier la cause d'un dysfonctionnement dans les meilleurs délais, écouter la demande de l'utilisateur, lui demander des précisions ou l'interroger sur les dysfonctionnements afin d'établir des hypothèses concernant la cause du dysfonctionnement. Reformuler les observations faites par l'utilisateur. Tout au long de l'échange, adapter son langage, son élocution et la vitesse de son élocution aux besoins de l'utilisateur. Tenir compte de la situation et de l'outil de communication et s'assurer tout au long de l'échange de la compréhension de l'utilisateur. Formuler des consignes précises pour guider l'utilisateur lors d'une prise de contrôle à distance de son poste. Adapter la communication aux besoins des différents profils d'utilisateurs, tout en respectant les exigences de confidentialité.

Critères de performance

Les informations sont recueillies auprès de l'utilisateur dans un langage adapté à son profil.
L'utilisation et le fonctionnement des outils collaboratifs et bureautiques sont expliqués à l'utilisateur dans un langage adapté.

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'améliorer continuellement l'efficacité de ses interventions et la communication avec les usagers, consulter des forums professionnels et participer à l'échange, poser des questions précises et donner des réponses précises. En cas de problème récurrent ou d'observation inhabituelle, en faire part à son supérieur hiérarchique et échanger avec les autres membres de l'équipe. S'informer régulièrement sur l'actualité de son environnement professionnel immédiat et échanger avec ses pairs. Assurer de façon régulière et pertinente une veille, y compris en anglais, concernant les évolutions techniques, logicielles et en intelligence artificielle susceptibles d'avoir un impact sur les demandes de l'utilisateur.

Critères de performance

Les questions et réponses émises sur les forums sont précises.
La veille concernant les évolutions techniques et logicielles est régulière et pertinente.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

(RC)

DU TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE

Technicien informatique de proximité

TIP

Niveau 4

1- Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Technicien informatique de proximité
Sigle du titre professionnel : TIP
Niveau : 4

Référence en France métropolitaine
Code(s) NSF : 326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux
Code(s) ROME : I1401
Formacode : 31081, 31080, 24231, 31051, 31016
Date de l'arrêté : 02/06/2025
Date de parution au JO de l'arrêté : 06/06/2025
Date d'effet de l'arrêté : 01/09/2025

2- Modalités d'évaluation générales des titres à finalité professionnelle

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté n° 910 CM du 13 juillet 2012 portant règlement général des sessions d'évaluation pour l'obtention du titre professionnel du ministère en charge de la formation professionnelle.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

3- Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre à finalité professionnelle TIP

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc Assister et accompagner l'utilisateur Diagnostiquer un incident technique ou applicatif 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 Déployer et sécuriser les équipements réseaux Intervenir sur un annuaire Active Directory	04 h 00 min	La mise en situation professionnelle se déroule en deux étapes. **Etape 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 A 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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc Assister et accompagner l'utilisateur Diagnostiquer un incident technique ou applicatif 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 Déployer et sécuriser les équipements réseaux Intervenir sur un annuaire Active Directory	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. Il peut également poser des questions sur les points qui n'ont pas pu être évalués lors de la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
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	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
L'étape 1 doit être réalisée en amont de la présence du jury.
Le surveillant remet au candidat le sujet de la mise en situation professionnelle (étape 1).
Chaque candidat travaille individuellement sur le même sujet, dans une salle commune, sous la supervision du surveillant.
À l'issue de l'étape 1, le candidat remet au surveillant son dispositif de stockage sécurisé contenant ses documents, lesquels regroupent les captures d'écran et les justificatifs des tâches réalisées.
Le surveillant range ensuite ce dispositif dans une **chemise porte-document.**

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Précisions pour le candidat VAE :
En amont de la session d'examen, le candidat contacte le centre organisateur pour connaitre les moyens techniques, matériels et logiciels mis en place pour la mise en situation professionnelle.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le support utilisateur					
Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc	Les procédures internes sont respectées. La demande de l'utilisateur est traitée. Le suivi et la mise à jour des tickets d'incidents sont effectués. L'inventaire des matériels et logiciels informatiques est à jour.	☒	☒	□	□
Assister et accompagner l'utilisateur	L'utilisation et le fonctionnement des solutions logicielles sont expliqués à l'utilisateur dans un langage adapté. L'utilisateur est accompagné dans sa prise en main des solutions logicielles.	☒	☒	□	□
Diagnostiquer un incident technique ou applicatif	Les informations sont recueillies auprès de l'utilisateur. Les tests de diagnostics sont réalisés Le diagnostic des pannes est établi Les incidents techniques sont résolus dans les limites des compétences et du périmètre d'intervention. Les incidents complexes sont escaladés.	☒	☒	□	□
Mettre en service des équipements numériques					
Préparer et déployer des équipements numériques	L'installation des systèmes d'exploitation et le déploiement d'un master est réalisé conformément aux procédures techniques et aux règles de sécurité informatique. Les solutions logicielles sont installées et configurées L'environnement système est mis à jour et personnalisé en fonction des spécificités de l'utilisateur. Les logiciels, imprimantes et autres périphériques sont configurés et fonctionnels.	☒	☒	□	□

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques	Les protocoles de sécurité et de maintenance sont respectés. Les incidents matériels et logiciels sont résolus. Les équipements numériques infectés ou attaqués sont restaurés et sécurisés. Le compte rendu de l'intervention est transmis dans le respect des procédures de l'entreprise.	☒	☒	□	□
Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données	Les solutions de sécurité sont mises en place et configurées. Les paramètres de sécurité des systèmes d'exploitation sont configurés. Les mises à jour des systèmes et solutions logicielles sont appliquées. La sécurité physique des équipements est assurée. La sauvegarde et la restauration sont effectuées et contrôlées.	☒	☒	□	□
Intervenir sur les éléments de l'infrastructure					
Déployer et sécuriser les équipements réseaux	Les équipements réseaux sont reliés et paramétrés. Les services réseaux sont configurés. La connexion VPN est configurée. Les points d'accès Wi-Fi sont sécurisés. La connectivité et la disponibilité des ressources réseau sont vérifiées.	☒	☒	□	□
Intervenir sur un annuaire Active Directory	L'équipement est intégré au domaine. Les comptes utilisateurs sont créés, modifiés ou désactivés. Les droits d'accès sont attribués. Les ressources sont accessibles.	☒	☒	□	□
Obligations règlementaires le cas échéant :					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Assister et accompagner l'utilisateur
	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
	Déployer et sécuriser les équipements réseaux
	Diagnostiquer un incident technique ou applicatif
	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
	Intervenir sur un annuaire Active Directory
	Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
	Préparer et déployer des équipements numériques
Apprendre en continu	Assister et accompagner l'utilisateur
	Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
	Déployer et sécuriser les équipements réseaux
	Diagnostiquer un incident technique ou applicatif
	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
	Intervenir sur un annuaire Active Directory
	Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
	Préparer et déployer des équipements numériques

4- Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre TIP

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 45 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour l'étape 2 de la mise en situation professionnelle (1 heure), pour l'entretien technique (30 minutes) et pour l'entretien final (15 minutes).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5- Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La 1ère étape de la mise en situation professionnelle se déroule en présence d'un surveillant, hors de la présence du jury.
La « chemise porte-document » de chaque candidat doit être stockée dans un endroit sécurisé de manière à garantir son intégrité.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien informatique de proximité

CCP

Assurer le support utilisateur

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous ;
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc Assister et accompagner l'utilisateur Diagnostiquer un incident technique ou applicatif	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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc Assister et accompagner l'utilisateur Diagnostiquer un incident technique ou applicatif	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer le support utilisateur

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Mettre en service des équipements numériques

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous ;
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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	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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	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	00 h 30 min	Le jury conduit un entretien technique basé sur les interventions réalisées par le candidat.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre en service des équipements numériques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La 1ère phase de la mise en situation professionnelle se déroule en présence d'un surveillant, hors de la présence du jury.

CCP

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous ;
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Déployer et sécuriser les équipements réseaux Intervenir sur un annuaire Active Directory	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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Déployer et sécuriser les équipements réseaux Intervenir sur un annuaire Active Directory	00 h 30 min	Le jury conduit un entretien technique basé sur les interventions réalisées par le candidat.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

L'étape 1 se déroule sous surveillance, sans la présence du jury, et dure 1 heure.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Technicien informatique de proximité

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée d'un poste de travail par candidat pour l'étape 1. Un espace par jury pour la partie pratique en présence du jury.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un espace permettant d'assurer la confidentialité des échanges.	Cet espace peut être le même que celui de la deuxième étape de la mise en situation.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un poste de travail permettant la virtualisation (processeur 64 bits avec au moins 8 Go de RAM) avec interface réseau filaire et interface réseau sans fil.	1	Utilisé lors de l'étape 1 de la mise en situation professionnelle hors jury.
	1	Un dispositif sécurisé permettant le stockage.	1	Utilisé lors de l'étape 1 de la mise en situation professionnelle hors jury.
	1	Un poste de travail « jury » permettant la virtualisation (processeur 64 bits avec au moins 8 Go de RAM) avec interface réseau filaire.	4	Utilisé lors de l'étape 2 de la mise en situation, en présence du jury.
	1	Un poste de travail « candidat » permettant la virtualisation (processeur 64 bits avec au moins 8 Go de RAM) avec interface réseau filaire et interface réseau sans fil.	4	Utilisé lors de l'étape 2 de la mise en situation, en présence du jury.
Machines	1	Un accès à Internet.	4	Utilisé lors de l'étape 2 de la mise en situation, en présence du jury.
	1	Un switch minimum 5 ports. Une tablette ou smartphone sans fil par jury. Un routeur sans fil (avec la réservation DHCP). Une Imprimante réseau.	4	Utilisé lors de l'étape 2 de la mise en situation, en présence du jury.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Technicien informatique de proximité est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Ancienne version **Technicien d'assistance en informatique**		**Nouvelle version** **Technicien informatique de proximité**
CCP	Assister ou dépanner les utilisateurs	CCP	Assurer le support utilisateur
CCP	Mettre en service des équipements numériques	CCP	Mettre en service des équipements numériques
CCP	Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	CCP	Intervenir sur les éléments de l'infrastructure