

Informations pratiques

Du 22/9/2025 au 02/10/2026

- en centre : 490 heures
- en entreprise : 490 heures
- Temps plein
- Cours de jour

Formation entièrement présentielle

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

Réunions d'information collective
Non renseigné

Portes ouvertes
Non renseigné

Inscriptions
Ouvert

Pré-requis
Niveau d'entrée : Sans niveau spécifique
- Être inscrit·e à France Travail - Savoir travailler sur un poste de travail (outils bureautiques etc.) - Très forte motivation · bonne compréhension du métier - Capacité à communiquer · aisance relationnelle

Financements possibles
• OPCO

Simplon Grand Ouest - Nantes

Immeuble Le Newton 50 boulevard
Albert Einstein
44300 Nantes
00-00-00-00-00
fsoler@simplon.co
<https://simplon.co/>

Lieu de la formation

Simplon Grand Ouest - Angers
DIGITAL VILLAGE 12 boulevard
Jean Moulin 49000 Angers
00-00-00-00-00
grandouest@simplon.co

Objectif Général

Certification

Objectifs

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.

Blocs de compétences

> RNCP40799BC01 (CPP 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

• Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min En présence du jury, pendant 45 minutes, le candidat répond successivement à une demande d'assistance et à un incident. Lors de l'assistance et de la résolution d'incident, un membre du jury joue le rôle d'un utilisateur tandis que l'autre observe le candidat. Entretien technique : 00 h 30 min L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

> RNCP40799BC02 (CPP 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

• 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 (CPP Intervenir sur les éléments de l'infrastructure)

- 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

Résultats attendus

La certification visée est le Titre professionnel RNCP 37681 Technicien d'Assistance en Informatique (niveau Bac) et s'articule autour de 3 activités principales :

- Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
- Mettre en service des équipements numérique
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Organisation pédagogique

> Modalité d'enseignement :

- Formation entièrement présentielle

En savoir plus

Exemples de métiers accessibles avec cette formation

> Maintenance informatique et bureautique

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 251017 - Code établissement : 56633

CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix** !

La plateforme téléphonique d'information
sur la formation professionnelle et l'apprentissage
en Pays de la Loire.



*Des chargé.e.s
d'information
à votre écoute*

0 800 200 303

**Service & appel
gratuits**