Technicien informatique de proximité

TIP

Certifiante | Formation continue

Réf. : 2393677F — Mise à jour : 26 juin 2026

Organisme responsable : **GRETA-CFA EST-BRETAGNE**

Présentation de la formation

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.

Programme

BC 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
- Outils numériques

BC 2 - Mettre en service des équipements numériques

- Architecture matérielle
- Infrastructures réseau - Bases
- Les systèmes d’exploitation Windows clients / serveurs Windows
- Les systèmes d’exploitation Windows clients / serveurs Linux
- Contribuer à la sécurité d’un équipement numérique et ses données
- Déploiement, clonage

BC3 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- Déploiement, clonage
- Infrastructures réseau
- Intervenir sur un réseau de type Active Directory
- Installation de services sur une infrastructure réseau sécurisé

Modules transversaux

- Anglais technique
- Communication professionnelle et insertion vers l’emploi
- Sécurité électrique
- Numérique responsable
- Cybersécurité
- Egalité et mixité
- Préparation à la certification et passage des épreuves

Période de formation en entreprise

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Titre professionnel technicien informatique de proximité

Code RNCP : 40799

Métiers associés

I1401 — Maintenance informatique et bureautique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2220811S	Présentiel	Fougères	02/09/2026	30/04/2027

Source : GREF Bretagne #2393677F