

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Technicien informatique de proximité

### Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	1/40



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	33
Glossaire technique .....	34
Glossaire du REAC .....	37

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	3/40



# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

En 2024, 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 professionnel, 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 professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	5/40

**Nouveau TP** : Technicien informatique de proximité

Activités :

- Assurer le support utilisateur
- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	6/40



## 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	8/40

## 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 :

Tous les secteurs d'activités sont concernés

- ESN.
- DSI.
- PME/PMI/TPE.
- Collectivité territoriale ou service public.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	9/40

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** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

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 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) :  
Code(s) NSF :  
326r--Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

I1401 Maintenance informatique et bureautique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	10/40

## 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 nécessaires 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 (le cas échéant)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	11/40



## 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 (le cas échéant)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	13/40

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer  
Apprendre en continu

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	14/40

## 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 (le cas échéant)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	15/40



## 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.

Informé 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	17/40



## 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	19/40

Connaissance de l'ensemble des canaux de communication.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	20/40

## 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.  
Informier 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	21/40

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	22/40

## 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 rédigés 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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	23/40



## 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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	25/40



## 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 pare-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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	27/40



## 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 switches, 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...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	29/40



## 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 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	31/40



## 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	33/40

## Glossaire technique

### ANSSI

L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) est l'autorité française en matière de cybersécurité. Créée en 2009, elle est placée sous l'autorité du Premier ministre et rattachée au Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN). Sa mission principale est de comprendre, prévenir et répondre aux risques cyber, en assurant la protection des infrastructures numériques critiques, tant publiques que privées. (Cyber.gouv.fr).

### Centre de services

Un Centre de Services (Service Desk en anglais) est défini comme un point unique de contact (SPOC - Single Point of Contact) entre les fournisseurs. Source officielle : ITIL 4 (AXELOS).

### Equipements numériques

Ordinateurs et périphériques :

- Postes de travail (ordinateurs de bureau ou portables)
- Accessoires : disques durs externes, clés USB, supports de stockage.

Dispositifs mobiles :

- Smartphones et tablettes : appareils avec systèmes d'exploitation (iOS, Android) pour des applications variées.
- Accessoires : chargeurs, câbles, étuis de protection.

(Source : enquête métier auprès des professionnels)

### Equipements réseaux

- Routeurs
- Switches
- Points d'accès (Wi-Fi)
- Câbles et baies de brassage

(Source : enquête métier auprès des professionnels)

### ITIL

Selon AXELOS, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un cadre adaptable pour la gestion des services à l'ère numérique. À travers ses modules de meilleures pratiques, ITIL 4 aide à optimiser les technologies numériques pour co-crée de la valeur avec les consommateurs, orienter la stratégie commerciale et adopter la transformation numérique. (axelos.com).

### MDM (Mobile Device Management)

Le MDM permet de contrôler, de gérer et de sécuriser les dispositifs mobiles utilisés dans un contexte professionnel. Cette gestion s'étend des configurations de base, telles que les emails et les réseaux Wi-Fi, jusqu'à des aspects plus complexes comme le déploiement d'applications, les paramètres de sécurité et la gestion des accès aux données corporatives. (Cyber-securite.fr).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	34/40

## Périphériques réseaux

- Imprimante réseau
  - Caméra IP,
  - Scanner
  - Téléphone IP
  - Serveur NAS
  - Objets connectés (IoT, comme thermostats, assistants vocaux, caméras de sécurité).
  - Vidéoprojecteurs connectés
- (Source : enquête métier auprès des professionnels)

## RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ou General Data Protection Regulation (GDPR) en anglais, est un règlement européen qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Entré en application le 25 mai 2018, il vise à renforcer les droits des personnes et à responsabiliser les acteurs traitant des données. (CNIL.FR).

## Solution logicielle

Le terme « solution logicielle » désigne un ensemble de logiciels professionnels, incluant :

- Les logiciels bureautiques.
  - Les outils collaboratifs.
  - Les applications spécialisées.
  - Les logiciels métiers, tels que les ERP (Enterprise Resource Planning) ou les CRM (Customer Relationship Management).
- (Source : enquête métier auprès des professionnels)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	35/40



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	37/40

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TIP	REAC	TP-00476	09	11/06/2025	11/06/2025	38/40

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

