

Gestionnaire en maintenance et support en informatique

RNCP13374 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Code(s) ROME	I1401, M1810
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	25/07/2020

Certificateur(s)

CESI · SIRET : 77572257201109

<http://www.cesi.fr>

CESI CERTIFICATION · SIRET : 52400081700022

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire de la certification est à même de réaliser les activités suivantes :

Activité 1 : Installer et déployer les machines clientes et les périphériques d'un parc informatique et numérique sous l'autorité de son responsable

Cette activité consiste à équiper et mettre à jour les outils informatiques des utilisateurs et/ou clients en intégrant les problématiques de production de l'entreprise ; les postes de travail mais aussi les tablettes, les smartphones sont alors préparés suivant les standards définis par la direction du service informatique.

Activité 2 : Permettre l'accès aux ressources informatiques et numériques et aux services réseaux de l'entreprise

L'accès aux données est aujourd'hui centralisé de différentes façons, soit sur des serveurs internes, soit dans le « Cloud ». Dans tous les cas, l'accès aux données doit être contrôlé, géré durant toutes les phases des processus R.H (recrutement de salariés, arrivée de stagiaires, intérimaires, évolution de fonction, mutation, changement de service, fin de collaboration...)

Il doit accompagner les utilisateurs dans leur mobilité (accès aux données depuis plusieurs lieux et plusieurs types de matériels) dans le respect des principes de sécurité.

Activité 3 : Assurer la maintenance du parc informatique, téléphonique et numérique de l'entreprise

Pour assurer le bon fonctionnement du parc informatique, le Gestionnaire de maintenance et support informatique applique les méthodes de maintenance curative et préventive en s'appuyant sur ses compétences techniques propres et le cas échéant sur des prestataires liés par des contrats de maintenance et/ou constructeurs. Son périmètre évolue de plus en plus vers la maintenance des téléphones fixes et mobiles, et autres outils numériques (tablettes, vidéo projecteur, écran multimédia, tableaux numériques...). Il doit référencer l'ensemble de ces matériels dans l'outil de gestion du parc informatique.

Activité 4 : Assurer le support technique et accompagner les utilisateurs de l'entreprise dans l'utilisation des outils informatiques et numériques

Le Gestionnaire en maintenance et support informatique accompagne également les salariés de l'entreprise dans l'utilisation pratique des outils au quotidien (activité support) et intervient en cas de panne. Il doit centraliser les informations (incidents) afin d'effectuer des analyses et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Activité 5 : Participer à l'évolution du parc informatique et numérique

Pour faire face aux constantes mutations technologiques du domaine, le gestionnaire en maintenance et support informatique doit être force de proposition (information provenant de son activité support par exemple) dans les projets d'évolution de l'utilisation du numérique envisagés par l'entreprise et de dématérialisation par exemple. Le Gestionnaire en maintenance et support informatique doit organiser une veille technologique active lui permettant de proposer des solutions adaptées et les plus pérennes possibles dans cet environnement évolutif.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- les capacités d'écoute, d'analyse et de reformulation des candidats,
- les compétences techniques en systèmes et réseaux,
- les compétences techniques en matière de maintenance,
- les compétences en matière de support client,
- les compétences organisationnelles (gestion d'un projet, veille technologique, etc.),
- les compétences rédactionnelles et pédagogiques auprès des utilisateurs finaux.

Blocs de compétences

RNCP13374BC01 — Déployer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Installer et configurer un système d'exploitation sur les appareils informatiques et numériques de l'entreprise
- Installer et configurer les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus...)
- Installer et connecter les périphériques des appareils informatiques et numériques (ex : imprimantes, tablettes, smartphone, visio-conférence, etc.)
- Intégrer les appareils au réseau de l'entreprise
- Assurer le bon fonctionnement des appareils installés

Modalités d'évaluation :

Projet simulé en centre

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

RNCP13374BC02 — Administrer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur
- Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs
- Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise
- Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de maintenance (mise à jour et déploiement d'application, création en masse de comptes ou de dossiers...)

Modalités d'évaluation :

Projet simulé en centre

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

RNCP13374BC03 — Gérer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Gérer les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques
- Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc
- Gérer les stocks de remplacement des matériels défectueux et des consommables en intégrant une démarche développement durable
- Mettre en place et suivre les contrats de maintenance en relation avec les fournisseurs
- Appliquer la maintenance préventive des matériels (mises à jour, remplacement de matériels, sauvegardes...)
- Intégrer son environnement professionnel et l'impact dans son activité propre afin de pouvoir anticiper les évolutions techniques utiles
- Assurer une veille technologique sur les services et les produits innovants, pour les intégrer dans les propositions

de solutions

- Conseiller et préconiser l'acquisition de matériel informatique et numérique auprès de sa direction

Modalités d'évaluation :

Etude de cas

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

RNCP13374BC04 — Assurer le support utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Recueillir et orienter les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais
- Résoudre les problèmes techniques des utilisateurs et planifier les opérations de maintenance nécessaires
- Accompagner et former les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité

Modalités d'évaluation :

Projet simulé en centre

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

RNCP13374BC05 — Créer un site portfolio

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Assurer la mise à jour d'un site Web et/ou d'un site Internet, extranet ou intranet

Modalités d'évaluation :

Projet web en centre

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

RNCP13374BC06 — Communiquer et promouvoir un projet d'amélioration du parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences attestées :

- Trier et organiser les informations issues de ses différentes tâches
- Prioriser ses tâches
- Organiser ses activités
- Etre acteur d'un projet informatique (maintenance et support)
- Formaliser une synthèse permettant un reporting efficace des actions
- Argumenter et convaincre un auditoire professionnel

Modalités d'évaluation :

Rapport professionnel et soutenance

Une période d'application en entreprise minimum de 6 mois, consécutifs ou non, est obligatoire.

Délivrance d'un certificat de maîtrise des compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activités, au sein d'entreprises utilisatrices ou d'entreprises de services du numérique (ESN anciennement nommées SSII) de toutes tailles ainsi que petites sociétés (TPE) de maintenance informatique au service des particuliers.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Technicien supérieur/Gestionnaire en maintenance informatique,
- Technicien supérieur informatique,
- Technicien supérieur réseaux,
- Administrateur système et/ou réseaux,
- Technicien support.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 419 €
Familles professionnelles (FAP)	M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	9 549
Jugés difficiles à recruter	46 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Jury national unique

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/07/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4841

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34602

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.cesi.fr

<http://www.cesi.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13374/>