

Maintenicien(ne) informatique système et réseaux

RNCP24822 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Code(s) ROME	I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	03/12/2020

Certificateur(s)

GEFI · SIRET : 41262676400010

GEFI SA - GEFI Centre de formation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification atteste les capacités d'exercer professionnellement le métier de maintenicien(ne) informatique système et réseaux dans un marché de l'emploi où la demande en maintenance informatique est très importante

ACTIVITÉS VISÉES

Le(la) maintenicien(ne) informatique système et réseaux prend en charge l'installation de systèmes informatiques, la maintenance et le dépannage des systèmes interconnectés, le conseil, l'assistance aux utilisateurs, ainsi que leur formation.

Pour cela, il(elle) assure :

- l'installation, le paramétrage, les mises à jour, la connexion aux serveurs du S.I (système d'information) du parc informatique ainsi que la formation de l'utilisateur à l'utilisation des postes de travail du parc informatique avec tous leurs composants (systèmes, mémoires, processeurs, logiciels, périphériques,...), puis en assure l'administration, en liaison avec la DSI. Il(elle) intègre les problématiques d'identification, d'authentification de l'utilisateur sédentaire ou nomade aux serveurs de l'entreprise
- l'étude et l'analyse des symptômes d'un incident ou d'un problème informatique avec un niveau d'expertise technique élevé pour en assurer un diagnostic précis. Il(elle) assure, quand cela est possible, la remise en fonctionnement direct du système informatique en fonction des termes du contrat de maintenance et établit un compte-rendu précis de son action afin d'alimenter le workflow (« flux de travaux ») des interventions de maintenance préventive et curative dans l'outil dédié.
- l'explication à l'utilisateur de l'origine et de la résolution de l'incident en s'adaptant à sa technicité et en vérifiant sa bonne compréhension de l'intervention, puis il(elle) lui apporte les conseils pratiques relatifs à l'origine du dysfonctionnement pour renforcer son autonomie future.

Il(elle) peut être « Technicien(ne) sur site ou itinérant(e) » si il(elle) intervient sur le site client, ou « Technicien(ne) help desk ou hot-line » si il (elle) réalise les interventions à distance via un outil de prise en main distante ou le téléphone, ou « Technicien(ne) d'exploitation » si il(elle) assure le suivi du parc informatique, de ses données et de ses utilisateurs de manière préventive et curative.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- Analyser et suivre le processus d'intégration et d'administration de chaque élément du poste en tenant compte des contraintes définies par la direction du service informatique.
- Contrôler les étapes successives de mise en œuvre du projet de déploiement du parc informatique connecté aux différents serveurs de l'entreprise.

- Appliquer les processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique.
- Participer, au moyen d'une veille technologique active, aux projets de développement voulus par la DSI, dans le souci d'assurer la pérennité des mises à jour des systèmes, en tenant compte des contraintes liées à la sécurité des données dans un contexte technologique fortement évolutif.
- Intervenir dans l'administration du réseau de manière à connecter un poste de travail aux différents serveurs centralisés.
- Administrer l'installation et le paramétrage (connexion physique, déclaration des paramètres réseaux en fonction des caractéristiques du réseau, adressage IP, administration des matériels d'interconnexion : switches, routeurs ...).
- Réaliser les tests de communications du poste avec les serveurs et les matériels d'interconnexion.
- Effectuer une analyse méthodique d'un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement normal connu.
- Suivre un processus de questionnement logique vers l'utilisateur, examiner le matériel, la configuration dysfonctionnant(e) au moyen des outils d'administration réseau et interroger la base de connaissances afin d'établir un diagnostic précis, avec un niveau d'expertise élevé.
- Mettre en œuvre, de manière autonome et en s'appuyant sur ses compétences propres, la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission.
- Exprimer de manière synthétique, précise et exhaustive les caractéristiques d'un dysfonctionnement et des opérations de maintenance préventives et/ou curatives réalisées.
- Maîtriser l'enregistrement de ces activités (tickets d'incidents) dans la DataBase de l'entreprise.
- Identifier le niveau de technicité de l'utilisateur pour adapter le vocabulaire et la complexité du langage à son niveau de compréhension, puis valider, par la reformulation, sa bonne compréhension.
- Synthétiser la panne et l'intervention technique, puis l'exprimer en terme compréhensible et mémorisable par l'utilisateur.

Blocs de compétences

RNCP24822BC01 — Installer et configurer un système informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Vérifier, au vu de la demande, la conformité des composants du poste de travail (matériels, licence systèmes, licences applicatives).
- Installer et/ou configurer un système d'exploitation (Windows, Linux, Android) sur les postes fixes et les terminaux mobiles.
- Installer et configurer les applicatifs requis (bureautiques, progiciels, antivirus, virtualisation...).
- Configurer/paramétrer l'intégration dans les réseaux LAN et WAN (matériels d'interconnexion, domaines, serveurs, protocoles).
- Installer et configurer les périphériques locaux ou partagés (imprimantes, terminaux mobiles, écrans...)
- Contrôler le bon fonctionnement du poste installé.

Modalités d'évaluation :

Etude de cas d'installation de postes informatiques

Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.

RNCP24822BC02 — Appliquer l'administration système dans la gestion du parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Suivre les conditions d'accès aux serveurs distants (domaines, ressources partagées).
- Analyser les performances d'un poste avec des outils d'administration à distance.
- Appliquer les processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique.
- Participer aux processus de migrations (totales ou partielles) dans le respect des procédures définies.

Modalités d'évaluation :

Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne, sur des études de cas et par des tests écrits.

RNCP24822BC03 — Diagnostiquer un dysfonctionnement et mettre en œuvre sa résolution

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Analyser méthodiquement un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement nominal.
- Etudier le poste concerné au moyen d'outils d'administration systèmes et réseaux.
- Interroger les bases de connaissances pour confirmer un diagnostic précis.
- Mettre en œuvre la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission.

Modalités d'évaluation :

Etude de cas de dysfonctionnements informatiques.

Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et tests écrits.

RNCP24822BC04 — Assurer la sauvegarde et l'intégrité des données d'un système d'information

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Déployer la solution antivirus définie.
- Vérifier la validité des listes d'accès.
- Analyser par des logs des tentatives d'intrusion.
- Identifier et authentifier les utilisateurs (logins – mot de passe) sur le domaine A.D et dans le cloud.
- Sauvegarder les paramètres de configuration.
- Effectuer les sauvegardes de données locales.
- Mettre en œuvre les solutions de tolérances de pannes (R.A.I.D).
- Transmettre aux utilisateurs les règles de sécurité.

Modalités d'évaluation :

Mises en situation de procédures de sauvegarde de données.

Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.

RNCP24822BC05 — Assurer la satisfaction du client et rendre compte de l'intervention pour améliorer la qualité

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Développer une communication vers l'utilisateur afin de décrire de manière synthétique et précise le dysfonctionnement et la solution préconisée.
- Réaliser l'enregistrement de l'intervention (tickets d'incidents) dans une base de données (compte-rendu détaillé des opérations de maintenance préventives et/ou curatives réalisées).
- Réaliser le suivi d'un incident par un outil de gestion de tickets d'incidents.
- Rédiger un manuel technique, une procédure développant l'autonomie de l'utilisateur.
- Expliquer en termes non techniques des phénomènes informatiques.

Modalités d'évaluation :

Mises en situation d'interventions relationnelles.

Etudes de cas d'insatisfaction client à corriger.

Réalisation de tickets d'incident.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le(la) technicien(ne) supérieur(e) de maintenance informatique systèmes et réseaux exerce principalement dans les SSII, les sociétés de maintenance informatique ou les grands groupes.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien(ne) supérieur en informatique – Technicien(ne) support informatique – Technicien(ne) systèmes et réseaux informatique - Technicien(ne) hot line informatique - Technicien(ne) helpdesk informatique - Technicien(ne) réseaux informatiques - Technicien(ne) exploitation informatique

RÈGLEMENTATIONS 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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

40% membres internes, 60% membres professionnels extérieurs

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	03/12/2020
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9659

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35207

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

[https://www.gefi-sa.com/
contact@gefi-sa.com](https://www.gefi-sa.com/contact@gefi-sa.com)

Fiche officielle (France Compétences)

