

Gestionnaire en maintenance et support informatique

RNCP34602 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	24220, 31081, 31032
Code(s) ROME	M1801, M1810, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/04/2020
Date d'échéance	24/04/2025

Certificateur(s)

CESI · SIRET : 77572257201109

<http://www.cesi.fr>

Partenaires habilités

56 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 56 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
C E SI	77572257200366	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200762	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200820	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200838	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200846	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200911	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200929	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200960	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257200978	Former et organiser l'évaluation
C E SI	77572257201018	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 56 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34602-gestionnaire-en-maintenance-et-support-informatique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Quels que soient la taille et le secteur d'activité (marchand ou non marchand) de l'entreprise l'outil informatique est maintenant incontournable. Les entreprises utilisent l'outil informatique et développent leurs outils numériques afin d'accroître leur performance. Elles ont toujours le choix d'exploiter leurs ressources informatiques en interne ou d'externaliser cette prestation. Le gestionnaire en maintenance et support informatique se positionne tantôt comme un généraliste accompagnant les utilisateurs en interne et la performance de l'entreprise, tantôt en entreprise de services du numérique (ESN) pour gérer et assurer la maintenance des ressources informatiques des clients. Ce

gestionnaire en maintenance et support informatique reste le garant du bon fonctionnement du parc informatique mais adopte désormais dans son périmètre de nouveaux matériels numériques (tablettes, smartphones, vidéo projecteurs, matériel de visio-conférences...). Il assure la maintenance et la gestion administrative du parc qui est aujourd'hui très hétérogène. Il se charge de tester et d'installer le matériel, ce qui implique, entre autres, une bonne connaissance des différents modes de licences d'utilisation. La multitude de matériels et de services, proposés par la Direction du Système d'Information (DSI) de l'entreprise, le contraint à accompagner de plus en plus les utilisateurs. Pour définir les besoins matériels et/ou logiciels (hors logiciels métiers), accroître les performances de l'entreprise et faciliter les changements d'usages grâce au numérique, le gestionnaire en maintenance et support informatique doit être en veille permanente et comprendre les offres des fournisseurs. Il peut ainsi proposer des nouveaux services dans le catalogue de services de la DSI.

ACTIVITÉS VISÉES

Activité 1 : Déployer un parc informatique Le gestionnaire en maintenance et support informatique équipe et met 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 : Administrer un parc informatique Le gestionnaire en maintenance et support informatique donne l'accès aux données, soit sur des serveurs internes, soit dans le « cloud ». Dans tous les cas, les accès aux données doivent être contrôlés et gérés durant toutes les phases des processus ressources humaines (recrutement de salariés, arrivée de stagiaires, intérimaires, évolution de fonction, mutation, changement de service, fin de collaboration, etc.). Le gestionnaire en maintenance et support informatique 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 : Gérer un parc informatique Le gestionnaire de maintenance et support informatique applique les méthodes de maintenance curative et préventive pour assurer le bon fonctionnement du parc informatique. Il s'appuie 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, vidéoprojecteurs, écrans multimédia, tableaux numériques, etc.). Il doit référencer l'ensemble de ces matériels dans l'outil de gestion du parc informatique.

Activité 4 : Assurer le support utilisateur Le gestionnaire en maintenance et support informatique accompagne 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Pour déployer un parc informatique

- 1-1 Installer et configurer un système d'exploitation sur les appareils informatiques et numériques de l'entreprise
- 1-2 Installer et configurer les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus...)
- 1-3 Installer et connecter les périphériques des appareils informatiques et numériques (ex : imprimantes, tablettes, smartphone, visioconférence, etc.)
- 1-4 Intégrer les appareils au réseau de l'entreprise

Pour administrer un parc informatique

- 2-1 Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur
- 2-2 Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs
- 2-3 Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise
- 2-4 Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de maintenance (mise à jour et déploiement d'applications, création en masse de comptes ou de dossiers...)

Pour gérer un parc informatique

- 3-1 Gérer les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques
- 3-2 Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc
- 3-3 Gérer les stocks de remplacement des matériels défectueux et des consommables en intégrant une démarche développement durable
- 3-4 Assurer la maintenance préventive et curative des matériels au quotidien (suivi des contrats, mises à jour, remplacement de matériels, sauvegardes...)

Pour assurer le support utilisateur

- 4-1 Recueillir et orienter les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais
- 4-2 Résoudre les problèmes techniques des utilisateurs et planifier les opérations de maintenance nécessaires

4-3 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

Blocs de compétences

RNCP34602BC01 — Déployer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 1-1 Installer et configurer un système d'exploitation sur les appareils informatiques et numériques de l'entreprise
 - 1-1-1 Identifier le système d'exploitation et sa version répondant aux besoins du client en ayant repéré les principales caractéristiques adéquates (Windows, Linux, Android...)
 - 1-1-2 Définir la technologie de déploiement du système d'exploitation adaptée à la situation (CD, réseau, clonage d'images...) en choisissant le bon mode de licence
 - 1-1-3 Mettre en œuvre les différentes techniques de déploiement des systèmes d'exploitation
- 1-2 Installer et configurer les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus...)
 - 1-2-1 Repérer les principes de fonctionnement des logiciels client-serveur (ex : antivirus, logiciels de communication, de bureautique...) et leurs impacts sur sa propre activité et les installations/configurations à faire
 - 1-2-2 Contrôler la conformité et le fonctionnement de l'installation logicielle
 - 1-2-3 Assurer une critique des procédures d'installation en place et les faire évoluer
- 1-3 Installer et connecter les périphériques des appareils informatiques et numériques (ex : imprimantes, tablettes, smartphone, visioconférence, etc.)
 - 1-3-1 Décrire les caractéristiques des différents périphériques existants, leur utilité et leur fonctionnement
 - 1-3-2 Opérer l'installation et la configuration des pilotes
- 1-4 Intégrer les appareils au réseau de l'entreprise
 - 1-4-1 Appréhender le fonctionnement des réseaux locaux avec le protocole TCP/IP et des matériels actifs correspondants (routeur, commutateur, borne Wifi...)
 - 1-4-2 Configurer l'adresse IP d'un poste client (statique ou dynamique) et déclarer les paramètres réseaux définis sur le poste client (passerelle, DNS...)
 - 1-4-3 Référencer le poste client dans l'annuaire de l'entreprise (LDAP ou Active Directory)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet en centre sur la mise en place d'un parc informatique et de son réseau local dans une entreprise, soutenu à l'oral

RNCP34602BC02 — Administrer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 2-1 Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur
 - 2-1-1 Identifier les principales caractéristiques, les spécificités techniques et les différents modes de licences des systèmes d'exploitation Serveur (Windows et/ou Linux) pour choisir les options pertinentes.
 - 2-1-2 Elaborer et appliquer les procédures d'installation et de paramétrage des systèmes d'exploitation et leur impact sur le réseau de l'entreprise
- 2-2 Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs
 - 2-2-1 Exploiter les fonctionnalités des services réseaux des serveurs (adressage DHCP, DNS-serveur de noms...)
 - 2-2-2 Paramétrer les différents services réseaux des serveurs (étendue d'adresses IP, durée du bail de location d'adresse, etc.)
- 2-3 Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise
 - 2-3-1 S'approprier la stratégie de sécurité informatique de l'entreprise
 - 2-3-2 Appréhender l'organigramme de l'entreprise
 - 2-3-3 Paramétrer des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, imprimantes...) dans le respect du fonctionnement d'un annuaire (Active Directory et/ou LDAP)
- 2-4 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...)
 - 2-4-1 Identifier les tâches des systèmes d'exploitation serveur à automatiser
 - 2-4-2 Comprendre et utiliser des algorithmes simples
 - 2-4-3 Elaborer un script simple à l'aide d'un langage de programmation (Power Shell, perl, Shell...) afin de traduire ou lancer des instructions

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet en centre sur la mise en place d'une infrastructure informatique et de son réseau local dans une entreprise, soutenu à l'oral

RNCP34602BC03 — Gérer un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 3-1 Gérer les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques
 - 3-1-1 Identifier les principes de fonctionnement des composants du parc informatique
 - 3-1-2 Diagnostiquer les pannes des éléments du parc informatique
 - 3-1-3 Organiser ou déclencher les opérations de maintenance (planification, gestion des priorités, gestion des contrats de maintenance...)
- 3-2 Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc
 - 3-2-1 Repérer les fonctionnalités et les caractéristiques techniques des outils de gestion de parc automatique existants (remontée d'inventaire industrialisé, géo localisation...)
 - 3-2-2 Comprendre l'impact de la procédure comptable d'immobilisation sur la gestion matérielle du parc informatique
 - 3-2-3 Installer et paramétrer la solution de gestion de parc retenue dans l'entreprise
- 3-3 Gérer les stocks de remplacement des matériels défectueux et des consommables en intégrant une démarche développement durable
 - 3-3-1 Référencer les différents matériels et consommables informatiques et numérique de l'entreprise et les fournisseurs sélectionnés
 - 3-3-2 Définir les délais d'approvisionnement acceptables pour assurer la disponibilité des matériels auprès des utilisateurs
 - 3-3-3 Analyser les options de recyclage des matériels usés, anciens ou défectueux
- 3-4 Assurer la maintenance préventive et curative des matériels au quotidien (suivi des contrats, mises à jour, remplacement de matériels, sauvegardes...)
 - 3-4-1 Conduire une étude comparative des différentes solutions fournisseurs pour aider à la prise de décision de son responsable
 - 3-4-2 Mettre en place et suivre les modalités opérationnelles des contrats de maintenance en relation avec les fournisseurs et les renseigner dans l'outil de traçabilité des contrats de maintenance (logiciel de gestion de parc)
 - 3-4-3 Identifier la composition (matériels, pc, serveurs, etc.) et la géolocalisation du parc informatique et lister les opérations de contrôle et de maintenance indispensables au bon fonctionnement du matériel identifié dans le parc
 - 3-4-4 Organiser les opérations de maintenance (planification, gestion des priorités...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet en centre sur la mise en place d'une gestion de parc informatique, soutenu à l'oral

RNCP34602BC04 — Assurer le support utilisateur

LISTE DE COMPÉTENCES

- 4-1 Recueillir et orienter les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais
 - 4-1-1 Développer les techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'aider l'utilisateur à exposer son problème sans disposer de la terminologie spécifique informatique
 - 4-1-2 Identifier la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, manipulation, etc.)
 - 4-1-3 Etablir un diagnostic par rapport à la situation exposée par le client permettant de faire intervenir le personnel compétent
- 4-2 Résoudre les problèmes techniques des utilisateurs et planifier les opérations de maintenance nécessaires
 - 4-2-1 Identifier les procédures applicables (techniques, internes, etc.) pour déterminer les actions à mettre en œuvre et de proposer une solution adaptée (formation, réparation, paramétrage, etc.)
 - 4-2-2 Déterminer les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leur degré de criticité (impact individuel/collectif, ponctuel ou récurrent, etc.) pour organiser les opérations de maintenance utiles en fonction des demandes recensées (gestion du temps, des déplacements, etc.)
 - 4-2-3 Expliquer à l'utilisateur la solution proposée dans un langage courant lui permettant de la comprendre et de s'organiser en fonction du délai de mise en œuvre
- 4-3 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
 - 4-3-1 Formaliser les procédures ou tutoriaux d'utilisation des outils informatiques et numériques afin de faciliter la

compréhension et l'accès à ces outils par l'ensemble des publics concernés

4-3-2 Guider les utilisateurs dans la pratique des outils informatiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet en centre sur l'amélioration du service support utilisateurs, soutenu à l'oral

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activité sont aujourd'hui concernés par l'informatique, le gestionnaire en maintenance et support informatique exerce donc dans tous types d'entreprises. Il peut exercer au sein d'entreprises utilisatrices, au sein d'entreprises de services du numérique (ESN anciennement nommées SSII) de toutes tailles. Il peut également gérer une petite société (TPE) de maintenance informatique au service des particuliers. Dans les grands groupes, il débute sa carrière en qualité de Technicien supérieur informatique ou Technicien supérieur de maintenance au sein d'une Direction informatique.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être titulaire d'un Bac (ou d'un titre de niveau 4 équivalent). Tout autre profil relève du dérogatoire.

La sélection des candidats comprend :

- un dossier de candidature avec CV et lettre de motivation,
- des tests de positionnement,
- un entretien individuel de sélection

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

Jury national unique composé de 7 membres : 1 président de jury, 4 membres permanents siégeant pour toutes les délivrances de certification CESI et 2 professionnels du secteur d'activité concerné.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 295 €
Selon la branche	6 000 € – 7 695 €
Prise en charge	Branches concernées
7 295 €	Valeur par défaut · 157 branches
7 695 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche ITV, CPNE chimie, CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
7 514 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques et des offices de commissaires-priseurs judiciaires, CPNE Travail Temporaire, CPNE autoroutes, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique
7 000 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant, CPNEFP de l'industrie cimentière
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEFP inter-secteurs papier carton, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
7 607 €	CPNEFP Mutualité, CPNEFP Régime général de la Sécurité sociale, CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
7 512 €	CPNEF de l'audiovisuel, CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 476 €	CPNE de l'immobilier, CPNE des réseaux de transports publics urbains de voyageurs
7 274 €	CPNE Ports et Manutention, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
7 625 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 603 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 596 €	CPNEFP Sports Loisirs
7 580 €	CPNE des Télécoms
7 500 €	CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
7 478 €	CPNEF de la Publicité
7 443 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
7 438 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

7 396 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 282 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
7 234 €	CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes
7 073 €	CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date de décision	24/04/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/04/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	341	6	85 %	91 %
2016	299	10	85 %	86 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13374

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40864

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP13374, RNCP35583, RNCP36462, RNCP36716, RNCP37079

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://catalogue.cesi.fr/gestionnaire-en-maintenance-et-support-informatique-2169019-2020/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34602/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	1
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 10/2024 à 09/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	68
Parcours menés à terme	118
Taux d'achèvement	174 %
Période	02/2022 – 10/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	531
Montant total engagé	1 225 893 €
Coût moyen par dossier	2 309 €
Durée moyenne	388 h
Période	01/2020 – 03/2025
France compétences	76 %
France Travail	14 %
Reste à charge titulaire	8 %
Entreprise	1 %
État	1 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.