

Maintenicien informatique système et réseaux

RNCP35207 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r
Formacode(s)	31051
Code(s) ROME	I1401, M1801
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	20/01/2021
Date d'échéance	20/01/2023

Certificateur(s)

GEFI · SIRET : 41262676400010

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Toutes les entreprises et tous les organismes publics ont un usage de plus en plus important d'équipements informatiques interconnectés, dont le bon fonctionnement et le bon usage constituent une nécessité vitale. Les mainteniciens informatiques systèmes et réseaux sont des acteurs majeurs de cette problématique.

La certification permet la formalisation précise des compétences professionnelles nécessaires pour exercer cette activité, mais aussi pour avoir la capacité d'apprendre et de s'adapter aux évolutions technologiques et d'organisation des systèmes informatiques (par exemple dans le cadre du développement du télétravail).

ACTIVITÉS VISÉES

Toutes les activités de support technique informatique, qu'elles s'expriment sur site, à distance ou de manière itinérante.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences ou capacités évaluées sont :

- 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 :
switchs, 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

RNCP35207BC01 — Installer et configurer un système informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP35207BC02 — Appliquer l'administration système dans la gestion du parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP35207BC03 — Diagnostiquer un dysfonctionnement et mettre en œuvre sa résolution

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP35207BC04 — Assurer la sauvegarde et l'intégrité des données d'un système d'information

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP35207BC05 — Assurer la satisfaction du client et rendre compte de l'intervention pour améliorer la qualité

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

Toutes les entreprises et organismes publics sont aujourd'hui informatisés et peuvent potentiellement être amenés à recruter des maintenicien(ne)s informatiques.

Mais les plus importants employeurs de ces professionnels sont :

- les ESN (Entreprises de Services du Numérique)
- les moyennes et grandes entreprises utilisatrices de tous les secteurs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien de maintenance en informatique – Technicien support informatique – Technicien systèmes et réseaux informatiques - Technicien hot line informatique - Technicien helpdesk informatique - Technicien d'exploitation informatique - Technicien support de proximité

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les métiers de la maintenance informatique ne nécessitent pas d'habilitation particulière et ne font pas l'objet non plus de réglementation particulière qui rendraient obligatoires des prérequis à cette certification. L'exercice de ces activités dépend principalement de connaissances techniques, de qualités humaines et de méthodologie, que les candidats à la certification peuvent avoir acquis par leur expérience et/ou des formations ; elles sont évaluées par nos procédures d'admission. Il n'y a donc pas de prérequis particulier à l'accès au dispositif de certification

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

Le jury est constitué de 5 personnes (2 membres internes (40%) et 3 représentants des entreprises (60 %)) et le président du jury est un professionnel expérimenté dans les métiers du support technique informatique désigné par les membres du jury en fonction de la qualité et de la durée de son expérience.

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	7 714 €
Selon la branche	6 500 € – 8 146 €
Prise en charge	Branches concernées
7 714 €	Valeur par défaut · 205 branches
8 146 €	CPNE autoroutes, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement

8 135 €	CPNEF de l'audiovisuel
8 036 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 018 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande
7 918 €	CPNE des Télécoms
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date de décision	20/01/2021
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/01/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	170	0	100 %	—
2018	177	1	100 %	94 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP24822

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37079

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35207/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	16
Parcours menés à terme	15
Taux d'achèvement	94 %
Période	06/2022 – 12/2022

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	43
Montant total engagé	41 868 €
Coût moyen par dossier	974 €
Durée moyenne	193 h

Période	04/2021 – 11/2022
France compétences	87 %
État	13 %
Compte d'engagement citoyen	1 %
Reste à charge titulaire	0 %

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