

Technicien informatique en installation, maintenance et support

RNCP36716 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	326r, 326
Formacode(s)	31051, 31032, 24220
Code(s) ROME	I1401, M1810, M1801, H1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	20/07/2022
Date d'échéance	20/07/2025

Certificateur(s)

OPENCLASSROOMS · SIRET : 49386136300080

OPENCLASSROOMS · SIRET : 49386136300072

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
GRETA COTES NORMANDES	19501219000029	Former
GRETA PORTES NORMANDES	19270016900027	Former
LYCEE ENS GEN TECHNO GUSTAVE FLAUBERT	19760096800022	Former
LYCEE GENERAL ET TECHNOLOGIQUE CAMILLE JULLIAN	19330023300031	Former
LYCEE TECHNIQUE REGIONAL LES EUCALYPTUS	19060075900020	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le technicien informatique assure l'installation (paramétrage et déploiement) ainsi que la maintenance préventive, corrective et curative du parc informatique de la structure à laquelle il est affecté. En agissant dans le respect des procédures en vigueur, il contribue à la performance et à la sécurité de ce parc. Interlocuteur privilégié des utilisateurs, il assure le traitement de leurs demandes et joue également un rôle d'accompagnateur pour une bonne utilisation des ressources informatiques. En première ligne pour constater les attentes des utilisateurs ainsi que les éventuels dysfonctionnements et manquements aux bonnes pratiques de sécurité, il suit les procédures et la documentation en vigueur et participe à leur amélioration pour les aligner sur les réalités, besoins et opportunités du terrain.

ACTIVITÉS VISÉES

Installation et paramétrage des composants d'un parc informatique

Maintenance d'un parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité

Traitement des demandes utilisateurs

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assembler, installer et intégrer le matériel sur un parc informatique
Paramétrer et configurer les systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité sur différents types d'environnements techniques
Automatiser les tâches de configuration
Superviser le parc informatique et mettre à jour les procédures associées
Maintenance préventive et corrective du parc informatique
Réaliser une veille régulière sur l'état de l'art et sur les évolutions matérielles et technologiques
Prendre en charge les besoins des utilisateurs du parc informatique
Prendre en charge les dysfonctionnements remontés par les utilisateurs
Accompagner les utilisateurs pour une bonne utilisation des ressources mises à disposition

Blocs de compétences

RNCP36716BC01 — Installer et paramétrer les composants d'un parc informatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Assembler, installer et intégrer le matériel informatique en interfaçant les composants physiques afin de garantir le bon fonctionnement nominal et sécurisé du parc
Paramétrer et configurer les systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité grâce à différents outils tels que Active Directory ou des solutions UEM, dédiés au déploiement et à la gestion des applications, systèmes d'exploitation Windows/Linux, ainsi qu'au suivi des procédures, afin de rendre les composants du parc informatique accessibles et opérationnels aux collaborateurs, dans le respect des normes RGPD
Automatiser les tâches de configuration, grâce à des GPO et des outils de type PowerShell, afin d'optimiser le déploiement des composants du parc informatique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projets (mises en situation professionnelle) et soutenances

RNCP36716BC02 — Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité

LISTE DE COMPÉTENCES

Superviser, pour chaque composant, les services en cours d'exécution et l'utilisation de leurs ressources, via des outils tels que Nagios, Zabbix ou MRTG, afin d'en assurer le bon fonctionnement et d'en détecter les dysfonctionnements éventuels
Maintenir à jour la documentation du parc informatique en actualisant régulièrement les procédures et modes opératoires, en conformité avec le RGPD, grâce à un outil de gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI
Gérer l'inventaire du parc grâce à un outil de gestion de flotte, tels que Microsoft Endpoint Manager, GLPI ou Jamf, afin de suivre le cycle de vie des composants du parc informatique
Contrôler les composants du parc informatique et le déploiement des mises à jour afin d'évaluer les besoins en maintenance préventive des actifs matériels et logiciels
Analyser et diagnostiquer les anomalies et dysfonctionnements remontés par des outils de supervision tels que Nagios, Zabbix ou MSEM, en inspectant les configurations et journaux d'événements réseaux, systèmes, applicatifs, afin d'en détecter leur origine et d'anticiper l'action à mener
Assurer la maintenance des actifs matériels en réalisant les commandes de renouvellement ou en reconditionnant les actifs afin de maintenir leur sécurité et leur performance
Assurer la maintenance des systèmes (Windows et Linux) et logiciels en mettant à jour les systèmes et applications et en assurant le bon fonctionnement des sauvegardes, via des outils comme MSEM ou WSUS, afin de garantir le niveau requis de sécurité et de fonctionnalité du parc informatique
Réaliser une veille sur l'état de l'art du domaine et sur ses évolutions matérielles et technologiques, grâce à des recherches personnelles et à des outils d'agrégation et de curation d'information tels que Paper.li ou Feedly, afin d'anticiper les évolutions à envisager sur le parc informatique
Partager les résultats de cette veille via des outils de bureautique, tels que Powerpoint ou Google Slides, afin de proposer une amélioration des procédures et modes opératoires du parc informatique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projets (mises en situation professionnelle) et soutenances

RNCP36716BC03 — Traiter les demandes utilisateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Prendre en charge les besoins d'évolution des utilisateurs du parc informatique, via un outil de gestion de tickets tel que GLPI ou Mantis, afin de garantir la bonne attribution aux utilisateurs des droits d'accès aux applicatifs nécessaires aux métiers

Écouter les utilisateurs en faisant preuve de pédagogie et de reformulation afin de garantir la bonne compréhension des problématiques

Diagnostiquer les dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, via des outils tels que ITSM ou GLPI, en analysant la problématique afin de confirmer à l'utilisateur sa prise en charge immédiate ou l'escalade de son ticket

Intervenir sur les événements, grâce au diagnostic effectué ou en avertissant l'administrateur de l'alerte à traiter (via l'escalade du ticket), afin de rétablir la situation nominale

Documenter les interventions, grâce à un outil de gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI

Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des applicatifs en répondant à leurs questions et en rédigeant du contenu de sensibilisation adapté à la diversité du public en particulier les personnes en situation de handicap, afin de garantir l'utilisation opérationnelle et sécurisée des outils

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projets (mises en situation professionnelle) et soutenances

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le technicien informatique peut exercer ses activités dans tous secteurs et toutes tailles d'entreprises, principalement en ESN et établissements publics.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gestionnaire en maintenance informatique

Gestionnaire de parc informatique

Gestionnaire d'exploitation

Technicien d'assistance en informatique

Technicien informatique

Technicien informatique systèmes et réseaux

Technicien informatique et réseaux

Technicien déploiement informatique

Technicien de l'exploitation des systèmes informatiques

Technicien d'infrastructure

Technicien helpdesk

Technicien de maintenance informatique

Technicien de maintenance de réseaux informatiques

Technicien de maintenance de systèmes informatiques

Technicien de maintenance en informatique

Technicien poste de travail

Technicien de proximité

Technicien réseaux

Technicien systèmes et réseaux

Technicien support

Technicien de support informatique

Technicien support de proximité en informatique

Technicien de support informatique et réseaux

Technicien support et déploiement

Technicien support et réseaux

Technicien supérieur

Technicien supérieur informatique

Technicien supérieur réseaux

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'exercice professionnel de technicien informatique n'est pas un métier réglementé en termes d'accès ; néanmoins, les activités digitales doivent se conformer au droit applicable au numérique (traitement de données, respect de la vie privée, RGPD, déclarations CNIL...), et plus généralement au droit de la communication et de la propriété intellectuelle.

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)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 468 €
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée) 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)	12 787
Jugés difficiles à recruter	47 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client 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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour accéder à la certification Technicien informatique en installation, maintenance et support, les candidats doivent obligatoirement être titulaires du baccalauréat ou d'une certification professionnelle de niveau 4 (ou équivalent), ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an en lien avec l'informatique

L'anglais technique est recommandé

Tout autre profil relève d'une procédure dérogatoire, à savoir réussir un test de positionnement sur la culture numérique (ex : réseaux)

Pour tous les candidats, la procédure de sélection s'effectue au travers d'un formulaire de candidature validant les pré-requis académiques ou dérogatoires, ainsi que l'adéquation du projet professionnel avec les objectifs de la formation. Sont collectées les pièces justificatives constituant le dossier d'admission (CV, éléments de motivation et le cas échéant, copie du diplôme, attestations employeur et/ou test de positionnement). Si nécessaire, un entretien individuel de motivation est organisé

Pour les candidats dont le français n'est pas la langue maternelle, un justificatif d'un niveau de français B2 minimum (niveau courant) sur l'échelle européenne du CECRL sera également demandé

Le jury de certification est composé d'au moins trois membres dont deux professionnels du secteur

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	8 508 €
Selon la branche	6 000 € – 8 615 €
Prise en charge	Branches concernées
8 508 €	Valeur par défaut · 197 branches
8 615 €	CPNE Casinos, CPNE autoroutes, CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE des Télécoms
8 400 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
8 362 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 357 €	CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films
8 272 €	CPNEFP Mutualité
8 222 €	CPNE de la branche de la Distribution Directe
7 058 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	20/07/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/07/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	114	0	86 %	—
2020	100	0	84 %	67 %
2019	11	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP40357

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36716/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	248
Parcours menés à terme	162
Taux d'achèvement	65 %
Période	11/2022 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	264
Montant total engagé	885 841 €
Coût moyen par dossier	3 355 €
Durée moyenne	691 h
Période	10/2022 – 06/2025
France compétences	70 %
France Travail	17 %
Reste à charge titulaire	11 %
Régions	1 %
OPCO	1 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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