

# Maintenicien informatique systèmes et réseaux

RNCP37079 · 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   | 23/11/2022                 |
| Date d'échéance         | 23/11/2025                 |

## Certificateur(s)

GEFI · SIRET : 41262676400010

GEFI · SIRET : 41262676400028

## Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

| Organisme                                                        | SIRET          | Habilitation                     |
|------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| AGENCE SEINE ET MARNAISE DE FORMATION PROFESSIONNELLE - ASMFP 77 | 43891831000071 | Former                           |
| ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE ET GESTION-ESCG PARIS               | 39942123900068 | Former et organiser l'évaluation |

## 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.

Dans ce contexte, la certification permet la formalisation précise des compétences professionnelles nécessaires pour exercer ce métier, 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 (assistance, maintenance, conseil) qu'elles s'expriment sur site, à distance ou de manière itinérante.

### COMPÉTENCES 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 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 Data Base 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

### RNCP37079BC01 — Installer et configurer un système informatique

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Vérifier, au vu de la demande, de la conformité des composants du poste de travail (matériels, licence systèmes, licences applicatives).

Installer et/ou configurer un système d'exploitation sur les postes fixes et les terminaux mobiles.

Installer et configurer des applicatifs requis (bureautiques, progiciels, antivirus, virtualisation...).

Configurer et paramétrer l'intégration dans les réseaux LAN et WAN (matériels d'interconnexion, domaines, serveurs, protocoles).

Installer et configurer des périphériques locaux ou partagés

Contrôler le bon fonctionnement du poste installé.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas d'installation de postes informatiques

Evaluations techniques (écrites et orale) des topologies réseaux et des processus d'intégration et d'administration des matériels d'interconnexion.

Evaluation du geste professionnel réalisé lors de mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : dresser un plan d'adressage IP sous Excel pour un réseau de 15 postes (10 W10 et 5 Linux) et 5 imprimantes).

### RNCP37079BC02 — 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 orales et sur une plateforme informatisée en ligne, par des études de cas et des tests écrits.

Mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : déploiement d'une nouvelle version d'un progiciel ou migration d'un système d'exploitation vers une version ultérieure, en intégrant la sauvegarde des données).

## **RNCP37079BC03 — Diagnostiquer un dysfonctionnement et mettre en œuvre sa résolution**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Analyser 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 de la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Mises en situation professionnelle de dysfonctionnements de systèmes informatiques connectés. Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat.

(ex : Adopter une procédure d'analyse d'incident afin d'effectuer un diagnostic efficace et la formaliser)

## **RNCP37079BC04 — Assurer la sauvegarde et l'intégrité des données d'un système d'information**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Déployer une solution antivirus définie.

Vérifier la validité des listes d'accès.

Analyser par des logs les 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.

Sauvegarder les données locales.

Mettre en œuvre les solutions de tolérances de pannes (R.A.I.D).

Transmettre aux utilisateurs des règles de sécurité.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Mises en situation d'organisations efficaces ou défaillantes de système de sécurité informatique.

Mises en situation de systèmes procédures de sauvegarde de données.

Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat

Evaluations techniques par des tests écrits.

## **RNCP37079BC05 — Assurer la satisfaction du client et rendre compte de l'intervention pour améliorer la qualité**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Communiquer avec l'utilisateur afin de décrire de manière synthétique et précise le dysfonctionnement et la solution en s'adaptant (ex. PSH, niveau technique).

Enregistrer l'intervention (tickets d'incidents) dans une base de données (compte-rendu détaillé des opérations de maintenance réalisées).

Réaliser un suivi d'incident par un outil de gestion de tickets d'incidents.

Rédiger un manuel ou une procédure développant l'autonomie de l'utilisateur.

Expliquer en termes non techniques des phénomènes informatiques

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat

Mises en situation d'interventions relationnelles dans un contexte technique.

Etudes de cas d'insatisfaction client à corriger.

Réalisation de tickets d'incident sur GLPI

## **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 mainteneurs informatiques.

Les plus importants employeurs de ces professionnels sont les ESN (Entreprises de Services du Numérique) ainsi que les moyennes et grandes entreprises utilisatrices de tous les secteurs

### **TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES**

Ci-joint la liste des différents emplois proposés aux certifiés :

- Technicien support (N1 / N2)
- Technicien Data Center
- Technicien Helpdesk
- Technicien d'exploitation
- Administrateur système Linux
- Technicien de production
- Technicien de support de proximité
- Technicien service Desk
- Technicien de maintenance
- Technicien systèmes et réseaux
- Technicien assistant utilisateur
- Technicien de déploiement
- Technicien itinérant
- Superviseur
- Technicien sur site
- Administrateur informatique
- Technicien infrastructure
- Administrateur junior systèmes et réseaux
- Technicien support applicatif
- Consultant client support
- Pilote d'exploitation

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Ce métier n'est pas réglementé mais le maintenicien informatique systèmes et réseaux tient compte dans ses activités des contraintes de sécurité informatique, sachant appréhender et appliquer les objectifs de la sécurité des systèmes d'information , identifier les risques, connaître et mettre en œuvre les solutions antivirus et de sauvegarde, et sensibiliser les utilisateurs aux enjeux de la sécurité informatique.

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)<br>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)<br>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<br>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

L'accès au dispositif est ouvert à tout candidat essentiellement en recherche de reconversion professionnelle dans le domaine de la maintenance informatique ; aucun prérequis n'est demandé ni vérifié.

### PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La certification globale est obtenue quand tous les blocs de compétences ont été validés.

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

Le jury est constitué d'au moins 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 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).

|                                |                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prise en charge usuelle</b> | 7 714 €                                                                                                                                             |
| <b>Selon la branche</b>        | 6 500 € – 8 146 €                                                                                                                                   |
| <b>Prise en charge</b>         | <b>Branches concernées</b>                                                                                                                          |
| 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

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| <b>Date de décision</b>                    | 23/11/2022 |
| <b>Durée de l'enregistrement</b>           | 3 ans      |
| <b>Date d'échéance de l'enregistrement</b> | 23/11/2025 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2021  | 99        | 0        | 87 %             | —            |
| 2020  | 110       | 0        | 94 %             | —            |
| 2019  | 168       | 0        | 99 %             | —            |

## Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS  
RNCP35207

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)  
RNCP41773

## Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37079/>

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 4                 |
| Parcours menés à terme | 4                 |
| Taux d'achèvement      | 100 %             |
| Période                | 06/2023 – 07/2023 |

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

## Demande CPF — formations engagées

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés     | 7                 |
| Montant total engagé     | 9 933 €           |
| Coût moyen par dossier   | 1 419 €           |
| Durée moyenne            | 158 h             |
| Période                  | 03/2023 – 05/2023 |
| France compétences       | 98 %              |
| Reste à charge titulaire | 2 %               |

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