

# Gestionnaire en maintenance et support informatique

RNCP40864 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 5                   |
| Code(s) NSF             | 326r                       |
| Formacode(s)            | 24220, 31081, 31032        |
| Code(s) ROME            | M1810, M1801, I1401        |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 25/06/2025                 |
| Date d'échéance         | 25/06/2030                 |

## Certificateur(s)

CESI · SIRET : 77572257201109

<http://www.cesi.fr>

## Partenaires habilités

57 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 57 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------|----------------|----------------------------------|
| C E SI    | 77572257200366 | 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 |
| C E SI    | 77572257201034 | Former et organiser l'évaluation |

Liste complète des 57 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40864-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, tantôt en entreprise de services du numérique (ESN) pour gérer et assurer la maintenance des ressources informatiques des clients. Le 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, matériel de visio-conférences, etc.). 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, 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

Préparer et déployer un système d'exploitation pour les appareils informatiques et numériques de l'entreprise

Déployer et maintenir à jour les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus, etc.)

Établir la connexion des périphériques (imprimante, tablette, smartphone, visioconférence, etc.) avec les appareils informatiques de l'entreprise

Sécuriser et intégrer les appareils informatiques au réseau de l'entreprise

Installer et paramétrer un système d'exploitation pour serveur

Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs

Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise

Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de contrôle de conformité

Réaliser les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques

Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc

Anticiper le renouvellement des matériels défectueux et l'approvisionnement des consommables dans une démarche numérique responsable

Assurer les maintenances préventive, curative et la sécurité des matériels et des données au quotidien (suivi des contrats, mise à jour des logiciels et des contrats de maintenance, remplacement de matériels, reconditionnement, sauvegarde, etc.)

Recueillir et orienter les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais

Résoudre les problèmes techniques des utilisateurs et planifier les opérations de maintenance nécessaires

Accompagner et sensibiliser les utilisateurs dans l'utilisation et la sécurisation des outils matériels et logiciels

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier le système d'exploitation et sa version en ayant repéré les principales caractéristiques (Windows, Linux, Android, etc.) afin de garantir sa compatibilité avec le matériel et les outils métiers de l'utilisateur

Déterminer la méthode de déploiement du système d'exploitation sur les appareils informatiques en utilisant le support physique ou le réseau et en appliquant les règles de sécurité informatique (cryptage des données par exemple) pour assurer la conformité des postes déployés dans les délais

Mettre en œuvre les différentes techniques de déploiement des systèmes d'exploitation permettant la massification avec les outils disponibles dans l'entreprise

Repérer les principes de fonctionnement des logiciels client-serveur (Antivirus, Endpoint detection and response (EDR), logiciels de bureautique, outils collaboratifs, etc.) en s'assurant de leur compatibilité avec le matériel et les licences utilisées pour éviter l'interruption de l'activité informatique de l'entreprise

Contrôler la conformité de l'installation logicielle, sa version et ses mises à jour afin de garantir la disponibilité des nouvelles fonctionnalités dans le respect des règles de sécurité informatique de l'entreprise et en réalisant des tests de fonctionnement et de performance

Décrire les caractéristiques des différents périphériques existants, leur utilité et leur fonctionnement en reprenant les préconisations du constructeur pour vérifier sa compatibilité avec le reste du parc informatique

Installer la version à jour du pilote en le configurant pour garantir une utilisation sécurisée du périphérique

Analyser le fonctionnement des réseaux locaux (avec les protocoles TCP/IP et/ou la modèle OSI) et des matériels actifs correspondants (routeur, commutateur, borne Wifi, etc.) en s'appuyant sur le synopsis du réseau pour garantir les communications entre les matériels informatiques

Configurer l'adresse IP d'un matériel informatique (statique ou dynamique) en définissant les paramètres réseau (passerelle, DNS, etc.) pour garantir sa connexion et le respect des règles de sécurité informatique

Référencer le matériel informatique dans l'annuaire de l'entreprise (Active Directory) pour préparer la sécurisation des accès

Identifier les principales caractéristiques, les spécificités techniques et les différents modes de licences des systèmes d'exploitation serveur (Windows et/ou Linux) pour installer les services et fonctionnalités répondant aux besoins de l'entreprise

Élaborer les procédures d'installation et de paramétrage des systèmes d'exploitation en détaillant moyens et méthodes pour les appliquer et les rendre accessibles à tous les membres du service informatique

Installer les fonctionnalités des services réseaux des serveurs (adressage DHCP, DNS-serveur de noms, etc.) pour les exploiter et préparer leur paramétrage en utilisant la méthode d'administration systèmes (console d'administration ou ligne de commande)

Paramétrer les différents services réseaux des serveurs (étendue d'adresses IP, durée du bail de location d'adresse, etc.) pour permettre l'échange d'informations entre les matériels informatiques en utilisant la méthode d'administration systèmes (console d'administration ou ligne de commande)

Définir les droits d'accès aux données en considérant l'organigramme de l'entreprise pour garantir le respect de la stratégie de sécurité informatique du point de vue de la confidentialité et de l'intégrité des données

Paramétrer des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, périphériques, etc.) selon les recommandations de l'ANSSI et dans le respect du fonctionnement d'un annuaire (Active Directory) pour être conforme avec l'organisation de l'entreprise

Configurer les accès sécurisés aux outils collaboratifs de l'entreprise en synchronisant les objets d'un annuaire vers le cloud pour favoriser le nomadisme numérique des collaborateurs

Identifier les tâches récurrentes nécessaires aux exigences de contrôle et d'audit du système d'exploitation serveur pour les automatiser

Élaborer un script à l'aide d'un langage de programmation (Power Shell, Pearl, Shell, etc.) et d'algorithmes simples pour lancer des instructions au serveur

Déployer le script en l'intégrant dans l'environnement de production pour automatiser la collecte des informations contenues dans les journaux d'événements ou les logs des systèmes

Identifier les principes de fonctionnement des composants informatiques en s'appuyant sur la cartographie des matériels et services de l'entreprise pour minimiser les impacts des opérations de maintenance curative (indisponibilité des matériels)

Contrôler les composants/serveurs du parc informatique en effectuant des tests pour préparer les actions de maintenance préventive à réaliser

Organiser les opérations de maintenance en considérant la criticité des dysfonctionnements pour assurer la disponibilité des équipements, donner de la visibilité aux utilisateurs quant aux délais d'intervention et rendre compte à son supérieur hiérarchique

Repérer les fonctionnalités et les caractéristiques techniques des outils de gestion de parc informatique disponibles sur le marché en les comparant aux besoins de l'entreprise (remontée d'inventaire automatisé, gestion de la maintenance, géolocalisation des équipements, renouvellement du parc locatif, etc.) pour aider son responsable dans le choix de l'outil

Installer la solution de gestion de parc informatique retenue dans le respect des préconisations de l'éditeur pour garantir la fiabilité des fonctionnalités attendues par l'entreprise

Référencer les différents matériels et consommables informatiques et numériques de l'entreprise et leurs fournisseurs dans le respect du processus achat interne (guide pratique pour des achats numériques responsables par exemple) pour connaître l'état du stock et assurer le remplacement si nécessaire

Lister les délais d'approvisionnement de tous les matériels informatiques pour assurer leur disponibilité auprès des utilisateurs dans le respect des contrats d'achat en vigueur

Identifier les solutions de recyclage des matériels informatiques obsolètes ou défectueux pour respecter la directive européenne DEEE en s'appuyant sur la politique numérique responsable de l'entreprise

Conduire une étude comparative des différents fournisseurs de prestation informatique répondant aux exigences de l'entreprise (Budget, qualité, disponibilité, engagement numérique responsable, habilitation spécifique au secteur d'activité, etc.) pour aider à la prise de décision de son responsable

Suivre les contrats de maintenance en intégrant leurs modalités opérationnelles dans l'outil de gestion du parc informatique pour garantir la continuité de service et le respect des budgets affectés à la maintenance préventive et curative des équipements

Identifier la composition du parc informatique et sa géolocalisation pour lister les opérations de contrôle et de maintenance indispensables au bon fonctionnement des matériels informatiques

Planifier les opérations de maintenance en collaboration avec les utilisateurs et les prestataires pour maintenir le parc en condition opérationnelle et minimiser les impacts sur l'activité de l'entreprise

Tester la sauvegarde des données des utilisateurs pour les restaurer si nécessaire en appliquant le plan de sauvegarde de l'entreprise et garantir leur accessibilité et leur intégrité

Développer les techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'identifier l'utilisateur et l'aider à exposer son problème sans abuser du vocabulaire technique informatique

Utiliser une méthode de résolution de problème (modèle O.S.I par exemple) pour identifier la problématique technique (logicielle, matérielle, etc.) en réalisant des tests de fonctionnement

Établir un diagnostic de la problématique exposée par l'utilisateur pour faire intervenir le personnel compétent ou escalader le ticket à un niveau technique supérieur en remplissant la fiche incident

Identifier les procédures applicables issues de la base de connaissance ou d'une méthodologie de recherche de solutions (IA, internet, forum, etc.) afin de déterminer les actions à mettre en œuvre et de proposer une solution (accompagnement, réparation, paramétrage, etc.)

Déterminer les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leurs degrés 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.)

Expliquer à l'utilisateur, dans un langage courant et professionnel, la solution proposée afin de lui signifier la prise en charge de sa problématique lui permettant de s'organiser en fonction du délai de mise en œuvre

Documenter, dans la base de connaissance, les problèmes rencontrés et les solutions apportées afin de tracer les diagnostics et les méthodes de dépannages et de les rendre accessibles à tous les techniciens

Guider les utilisateurs dans la pratique des outils informatiques afin de développer leur autonomie et diminuer le nombre d'incidents en proposant des supports ou ateliers d'utilisation

Sensibiliser les utilisateurs sur les enjeux de la sécurité informatique pour garantir la protection et l'intégrité des données de l'entreprise en s'appuyant sur la charte informatique

Réaliser une veille sur les évolutions technologiques (matériel, logiciel, failles de sécurité, etc.) utiles à l'environnement du technicien informatique pour améliorer la qualité du service et proposer des améliorations à sa hiérarchie

## Blocs de compétences

### RNCP40864BC01 — Déployer un parc informatique

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier le système d'exploitation et sa version en ayant repéré les principales caractéristiques (Windows, Linux, Android, etc.) afin de garantir sa compatibilité avec le matériel et les outils métiers de l'utilisateur

Déterminer la méthode de déploiement du système d'exploitation sur les appareils informatiques en utilisant le support physique ou le réseau et en appliquant les règles de sécurité informatique (cryptage des données par exemple) pour assurer la conformité des postes déployés dans les délais

Mettre en œuvre les différentes techniques de déploiement des systèmes d'exploitation permettant la massification avec les outils disponibles dans l'entreprise

Repérer les principes de fonctionnement des logiciels client-serveur (Antivirus, Endpoint detection and response (EDR), logiciels de bureautique, outils collaboratifs, etc.) en s'assurant de leur compatibilité avec le matériel et les licences utilisées pour éviter l'interruption de l'activité informatique de l'entreprise

Contrôler la conformité de l'installation logicielle, sa version et ses mises à jour afin de garantir la disponibilité des nouvelles fonctionnalités dans le respect des règles de sécurité informatique de l'entreprise et en réalisant des tests de fonctionnement et de performance

Décrire les caractéristiques des différents périphériques existants, leur utilité et leur fonctionnement en reprenant les préconisations du constructeur pour vérifier sa compatibilité avec le reste du parc informatique

Installer la version à jour du pilote en le configurant pour garantir une utilisation sécurisée du périphérique

Analyser le fonctionnement des réseaux locaux (avec les protocoles TCP/IP et/ou la modèle OSI) et des matériels actifs correspondants (routeur, commutateur, borne Wifi, etc.) en s'appuyant sur le synopsis du réseau pour garantir les communications entre les matériels informatiques

Configurer l'adresse IP d'un matériel informatique (statique ou dynamique) en définissant les paramètres réseau (passerelle, DNS, etc.) pour garantir sa connexion et le respect des règles de sécurité informatique

Référencer le matériel informatique dans l'annuaire de l'entreprise (Active Directory) pour préparer la sécurisation des accès

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Application professionnelle (réelle ou simulée) sur la base d'un déploiement d'un parc informatique dans une ETI donnant lieu à la production d'un document écrit suivi d'une présentation orale

## **RNCP40864BC02 — Administrer un parc informatique**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Identifier les principales caractéristiques, les spécificités techniques et les différents modes de licences des systèmes d'exploitation serveur (Windows et/ou Linux) pour installer les services et fonctionnalités répondant aux besoins de l'entreprise

Élaborer les procédures d'installation et de paramétrage des systèmes d'exploitation en détaillant moyens et méthodes pour les appliquer et les rendre accessibles à tous les membres du service informatique

Installer les fonctionnalités des services réseaux des serveurs (adressage DHCP, DNS-serveur de noms, etc.) pour les exploiter et préparer leur paramétrage en utilisant la méthode d'administration systèmes (console d'administration ou ligne de commande)

Paramétrer les différents services réseaux des serveurs (étendue d'adresses IP, durée du bail de location d'adresse, etc.) pour permettre l'échange d'informations entre les matériels informatiques en utilisant la méthode d'administration systèmes (console d'administration ou ligne de commande)

Définir les droits d'accès aux données en considérant l'organigramme de l'entreprise pour garantir le respect de la stratégie de sécurité informatique du point de vue de la confidentialité et de l'intégrité des données

Paramétrer des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, périphériques, etc.) selon les recommandations de l'ANSSI et dans le respect du fonctionnement d'un annuaire (Active Directory) pour être conforme avec l'organisation de l'entreprise

Configurer les accès sécurisés aux outils collaboratifs de l'entreprise en synchronisant les objets d'un annuaire vers le cloud pour favoriser le nomadisme numérique des collaborateurs

Identifier les tâches récurrentes nécessaires aux exigences de contrôle et d'audit du système d'exploitation serveur pour les automatiser

Élaborer un script à l'aide d'un langage de programmation (Power Shell, Pearl, Shell, etc.) et d'algorithmes simples pour lancer des instructions au serveur

Déployer le script en l'intégrant dans l'environnement de production pour automatiser la collecte des informations contenues dans les journaux d'évènements ou les logs des systèmes

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Application professionnelle (réelle ou simulée) sur la base de l'installation d'une infrastructure informatique et de son réseau local dans une ETI donnant lieu à la production d'un document écrit suivi d'une présentation orale

## **RNCP40864BC03 — Gérer un parc informatique**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Identifier les principes de fonctionnement des composants informatiques en s'appuyant sur la cartographie des matériels et services de l'entreprise pour minimiser les impacts des opérations de maintenance curative (indisponibilité des matériels)

Contrôler les composants/serveurs du parc informatique en effectuant des tests pour préparer les actions de maintenance préventive à réaliser

Organiser les opérations de maintenance en considérant la criticité des dysfonctionnements pour assurer la disponibilité des équipements, donner de la visibilité aux utilisateurs quant aux délais d'intervention et rendre compte à son supérieur hiérarchique

Repérer les fonctionnalités et les caractéristiques techniques des outils de gestion de parc informatique disponibles sur le marché en les comparant aux besoins de l'entreprise (remontée d'inventaire automatisé, gestion de la maintenance, géolocalisation des équipements, renouvellement du parc locatif, etc.) pour aider son responsable dans le choix de l'outil

Installer la solution de gestion de parc informatique retenue dans le respect des préconisations de l'éditeur pour garantir la fiabilité des fonctionnalités attendues par l'entreprise

Référencer les différents matériels et consommables informatiques et numériques de l'entreprise et leurs fournisseurs dans le respect du processus achat interne (guide pratique pour des achats numériques responsables par exemple) pour connaître l'état du stock et assurer le remplacement si nécessaire

Lister les délais d'approvisionnement de tous les matériels informatiques pour assurer leur disponibilité auprès des utilisateurs dans le respect des contrats d'achat en vigueur

Identifier les solutions de recyclage des matériels informatiques obsolètes ou défectueux pour respecter la directive

européenne DEEE en s'appuyant sur la politique numérique responsable de l'entreprise

Conduire une étude comparative des différents fournisseurs de prestation informatique répondant aux exigences de l'entreprise (Budget, qualité, disponibilité, engagement numérique responsable, habilitation spécifique au secteur d'activité, etc.) pour aider à la prise de décision de son responsable

Suivre les contrats de maintenance en intégrant leurs modalités opérationnelles dans l'outil de gestion du parc informatique pour garantir la continuité de service et le respect des budgets affectés à la maintenance préventive et curative des équipements

Identifier la composition du parc informatique et sa géolocalisation pour lister les opérations de contrôle et de maintenance indispensables au bon fonctionnement des matériels informatiques

Planifier les opérations de maintenance en collaboration avec les utilisateurs et les prestataires pour maintenir le parc en condition opérationnelle et minimiser les impacts sur l'activité de l'entreprise

Tester la sauvegarde des données des utilisateurs pour les restaurer si nécessaire en appliquant le plan de sauvegarde de l'entreprise et garantir leur accessibilité et leur intégrité

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Application professionnelle (réelle ou simulée) sur la base d'une ETI qui connaît une augmentation significative des coûts de maintenance informatique donnant lieu à la production d'un document écrit suivi d'une présentation orale

### **RNCP40864BC04 — Assurer le support utilisateur**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Développer les techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'identifier l'utilisateur et l'aider à exposer son problème sans abuser du vocabulaire technique informatique

Utiliser une méthode de résolution de problème (modèle O.S.I par exemple) pour identifier la problématique technique (logicielle, matérielle, etc.) en réalisant des tests de fonctionnement

Établir un diagnostic de la problématique exposée par l'utilisateur pour faire intervenir le personnel compétent ou escalader le ticket à un niveau technique supérieur en remplissant la fiche incident

Identifier les procédures applicables issues de la base de connaissance ou d'une méthodologie de recherche de solutions (IA, internet, forum, etc.) afin de déterminer les actions à mettre en œuvre et de proposer une solution (accompagnement, réparation, paramétrage, etc.)

Déterminer les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leurs degrés 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.)

Expliquer à l'utilisateur, dans un langage courant et professionnel, la solution proposée afin de lui signifier la prise en charge de sa problématique lui permettant de s'organiser en fonction du délai de mise en œuvre

Documenter, dans la base de connaissance, les problèmes rencontrés et les solutions apportées afin de tracer les diagnostics et les méthodes de dépannages et de les rendre accessibles à tous les techniciens

Guider les utilisateurs dans la pratique des outils informatiques afin de développer leur autonomie et diminuer le nombre d'incidents en proposant des supports ou ateliers d'utilisation

Sensibiliser les utilisateurs sur les enjeux de la sécurité informatique pour garantir la protection et l'intégrité des données de l'entreprise en s'appuyant sur la charte informatique

Réaliser une veille sur les évolutions technologiques (matériel, logiciel, failles de sécurité, etc.) utiles à l'environnement du technicien informatique pour améliorer la qualité du service et proposer des améliorations à sa hiérarchie

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Application professionnelle (réelle ou simulée) sur la base de l'amélioration du support informatique dans une ETI donnant lieu à la production d'un document écrit suivi d'une présentation orale

## **Secteur d'activité et type d'emploi**

#### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Au-delà de l'outil bureautique connu de tous, les entreprises mobilisent des outils numériques dédiés qui nécessitent également d'être déployés et maintenus. Ainsi, le Gestionnaire en maintenance et support informatique peut évoluer dans divers types d'organisations et secteurs d'activité :

Les Entreprises de Services du Numérique (ESN). Ces entreprises fournissent des services de support informatique pour d'autres entreprises, qu'il s'agisse de gestion de parc informatique, de maintenance des systèmes, ou de

support aux utilisateurs.

Les entreprises utilisatrices - entreprises privées de la TPE à la grande entreprise, organisations publiques, etc. - qui ont un service dédié au support informatique pour gérer les problèmes techniques quotidiens des utilisateurs internes en plus du déploiement et de la gestion du parc informatique.

Enfin, le Gestionnaire en maintenance et support informatique peut choisir de travailler de manière indépendante, en offrant des services de dépannage et de maintenance informatique aux entreprises ou aux particuliers.

**TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES**

Technicien informatique - Technicien support - Gestionnaire du parc informatique et support utilisateur - Gestionnaire du parc informatique - Technicien helpdesk - Technicien en maintenance informatique

**RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ**

Le Gestionnaire en maintenance et support informatique exerce dans un cadre réglementaire très précis.

En fonction de l'environnement dans lequel il évolue, il ne peut se soustraire :

Aux règlements : Le règlement général sur la protection des données (RGPD) - Le règlement 2019/881 du parlement européen du 17 avril 2019 relatif à la certification de cybersécurité des technologies de l'information et des communications

Aux directives : La directive Sécurité des réseaux et de l'information dite directive NIS - La directive 2002/95/CE du 27 janvier 2003 relative aux substances dangereuses contenues dans ces équipements (dite directive RoHS) - La directive 2002/96/CE du 27 janvier 2003 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques

Aux normes : La norme internationale de sécurité des systèmes d'information (ISO/CEI 27001) - La norme française NF C 15-100 qui réglemente les installations électriques en basse tension en France. Elle porte plus précisément sur la protection des équipements et des personnes, ainsi que sur le confort de gestion, d'usage et l'évolutivité de l'installation.

Enfin, dans le cadre de son activité de déploiement et d'installation de logiciels, le Gestionnaire en maintenance et support informatique doit respecter le droit des affaires (respecter les contrats de licences logicielles) et le droit de la propriété intellectuelle (droit d'auteur, brevet).

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

Le candidat doit être titulaire d'un titre de niveau 4. 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

Le jury est composé de 4 membres professionnels externes dont 50% en activité dans le métier ou qui supervisent des personnes l'exerçant.

## 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> | 7 295 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Selon la branche</b>        | 6 000 € – 7 695 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Prise en charge</b>         | <b>Branches concernées</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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                     | 25/06/2025 |
| Durée de l'enregistrement            | 5 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement  | 25/06/2030 |
| Date de dernière délivrance possible | 25/06/2034 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2022  | 364       | 0        | 82 %             | 66 %         |
| 2021  | 331       | 2        | 86 %             | 67 %         |
| 2020  | 346       | 2        | 77 %             | 60 %         |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP34602

### CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34602, RNCP36462, RNCP36716, RNCP37682

## Pour plus d'informations

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40864/>

## Où se former

|                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| Formations référencées | 36                 |
| Organismes             | 24                 |
| Régions couvertes      | 12                 |
| Prix indicatif         | 2 352 € – 13 776 € |
| Durée                  | 16 – 287 h         |

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

## Se former en apprentissage

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Formations en apprentissage    | 19                   |
| Organismes gestionnaires (CFA) | 10                   |
| Organismes formateurs          | 17                   |
| Régions couvertes              | 11                   |
| Départements couverts          | 17                   |
| Organismes certifiés Qualiopi  | 17                   |
| Sessions                       | de 09/2024 à 09/2029 |

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   | 8                 |
| Parcours menés à terme | 6                 |
| Taux d'achèvement      | 75 %              |
| Période                | 10/2025 – 07/2026 |

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

## Demande CPF — formations engagées

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés     | 8                 |
| Montant total engagé     | 22 180 €          |
| Coût moyen par dossier   | 2 773 €           |
| Durée moyenne            | 46 h              |
| Période                  | 07/2025 – 03/2026 |
| France compétences       | 99 %              |
| Entreprise               | 1 %               |
| Reste à charge titulaire | 0 %               |

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