

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 24822**

Intitulé

Maintenicien(ne) informatique système et réseaux

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
GEFI SA - GEFI Centre de formation	Président du conseil d'administration de GEFI

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326r Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) maintenicien(ne) informatique système et réseaux prend en charge l'installation de systèmes informatiques, la maintenance et le dépannage des systèmes interconnectés, le conseil, l'assistance aux utilisateurs, ainsi que leur formation.

Pour cela, il(elle) assure :

- l'installation, le paramétrage, les mises à jour, la connexion aux serveurs du S.I (système d'information) du parc informatique ainsi que la formation de l'utilisateur à l'utilisation des postes de travail du parc informatique avec tous leurs composants (systèmes, mémoires, processeurs, logiciels, périphériques,...), puis en assure l'administration, en liaison avec la DSI. Il(elle) intègre les problématiques d'identification, d'authentification de l'utilisateur sédentaire ou nomade aux serveurs de l'entreprise
- l'étude et l'analyse des symptômes d'un incident ou d'un problème informatique avec un niveau d'expertise technique élevé pour en assurer un diagnostic précis. Il(elle) assure, quand cela est possible, la remise en fonctionnement directe du système informatique en fonction des termes du contrat de maintenance et établit un compte-rendu précis de son action afin d'alimenter le workflow (« flux de travaux ») des interventions de maintenance préventive et curative dans l'outil dédié.
- l'explication à l'utilisateur de l'origine et de la résolution de l'incident en s'adaptant à sa technicité et en vérifiant sa bonne compréhension de l'intervention, puis il(elle) lui apporte les conseils pratiques relatifs à l'origine du dysfonctionnement pour renforcer son autonomie future. Il(elle) peut être « Technicien(ne) sur site ou itinérant(e) » si il(elle) intervient sur le site client, ou « Technicien(ne) help desk ou hot-line » si il(elle) réalise les interventions à distance via un outil de prise en main distante ou le téléphone, ou « Technicien(ne) d'exploitation » si il(elle) assure le suivi du parc informatique, de ses données et de ses utilisateurs de manière préventive et curative.

Les capacités 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 : 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.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le(la) technicien(ne) supérieur(e) de maintenance informatique systèmes et réseaux exerce principalement dans les SSII, les sociétés de maintenance informatique ou les grands groupes.

Technicien(ne) supérieur en informatique - Technicien(ne) support informatique - Technicien(ne) systèmes et réseaux informatique - Technicien(ne) hot line informatique - Technicien(ne) helpdesk informatique - Technicien(ne) réseaux informatiques - Technicien(ne) exploitation informatique

Codes des fiches ROME les plus proches :

1401 : Maintenance informatique et bureautique

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composants de la certification :**

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

Un certificat de compétences est délivré pour chaque bloc de compétences validé

Tous les blocs de compétences sont accessibles par la VAE

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 24822 - Installer et configurer un système informatique</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Etude de cas d'installation de postes informatiques Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 24822 - Appliquer l'administration système dans la gestion du parc informatique</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne, sur des études de cas et par des tests écrits.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 24822 - Diagnostiquer un dysfonctionnement et mettre en œuvre sa résolution</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Etude de cas de dysfonctionnements informatiques. Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et tests écrits.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 24822 - Assurer la sauvegarde et l'intégrité des données d'un système d'information</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mises en situation de procédures de sauvegarde de données. Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 24822 - Assurer la satisfaction du client et rendre compte de l'intervention pour améliorer la qualité</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mises en situation d'interventions relationnelles. Etudes de cas d'insatisfaction client à corriger. Réalisation de tickets d'incident.</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	40% membres internes, 60% membres professionnels extérieurs
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	40% membres internes, 60% membres professionnels extérieurs
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	40% membres internes, 60% membres professionnels extérieurs
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	40% membres internes, 60% membres professionnels extérieurs

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 26 novembre 2015 publié au Journal Officiel du 3 décembre 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Maintenicien(ne) informatique système et réseaux" avec effet au 07 juin 2012, jusqu'au 3 décembre 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau IV, sous l'intitulé "Maintenicien informatique" avec effet au 31 décembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015. *En vertu de l'article 22 de la loi 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, les titulaires ayant obtenu la certification à compter du 07 juin 2012 peuvent se prévaloir de l'enregistrement de leur certification au niveau III.*

Arrêté du 30 mars 2010 publié au Journal Officiel du 10 avril 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Maintenicien informatique" avec effet au 10 avril 2010, jusqu'au 10 avril 2015. *En vertu de l'article 22 de la loi 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, les titulaires ayant obtenu la certification à compter du 07 juin 2012 peuvent se prévaloir de l'enregistrement de leur certification au niveau III.*

Arrêté du 19 décembre 2006 publié au Journal Officiel du 14 janvier 2007 portant modification de l'organisme certificateur : la certification est délivrée par le GEFI.

Arrêté du 17 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 modifiant l'arrêté du 11 mars 2005. Rectificatif du code NSF : 326r

Arrêté du 11 mars 2005 publié au Journal Officiel du 15 mars 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 15 mars 2005, jusqu'au 15 mars 2010.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 22 juillet 1999 publié au Journal Officiel du 30 juillet 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé 'Technicien de services en informatique, options technicien de maintenance, assistant micro, technicien hotline'

Arrêté du 11 décembre 1997 publié au Journal Officiel du 21 décembre 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé 'Technicien de service en informatique'. Ancienne appellation de l'organisme : 'Groupe C'. Homologation à compter du 8 juillet 1997.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

Environ 250 personnes par an

Autres sources d'information :

<http://www.gefi-sa.com>

<http://www.carif.idf.org>

contact@gefi-sa.com

<http://www.gefi-sa.com>

<http://www.carif-idf.org>

Lieu(x) de certification :

: Île-de-France - Val-de-Marne (94) [Créteil]

GEFI SA - GEFI Centre de formation : Île-de-France - Val-de-Marne (94) [Créteil]

GEFI Centre de formation et de reclassement

85/87 avenue du Général de Gaulle

94000 Creteil

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

GEFI Centre de formation et de reclassement

85/87 avenue du Général de Gaulle

94000 Creteil

Historique de la certification :

- Changement d'appellation de l'organisme : Ancienne appellation de l'organisme : 'Groupe C' (arrêté du 11 décembre 1997 publié au Journal Officiel du 21 décembre 1997), homologation sous l'intitulé 'Technicien de service en informatique'.

- Ancien libellé : 'Technicien de services en informatique, options technicien de maintenance, assistant micro, technicien hotline' (arrêté du 22 juillet 1999 publié au Journal Officiel du 30 juillet 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique)

Certification précédente : Maintenicien informatique