

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13374**

### Intitulé

Gestionnaire en maintenance et support en informatique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CESI	Directeur du CESI

### 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 titulaire de la certification est à même de réaliser les activités suivantes :

**Activité 1 :** Installer et déployer les machines clientes et les périphériques d'un parc informatique et numérique sous l'autorité de son responsable

Cette activité consiste à équiper et mettre à jour les outils informatiques des utilisateurs et/ou clients en intégrant les problématiques de production de l'entreprise ; les postes de travail mais aussi les tablettes, les smartphones sont alors préparés suivant les standards définis par la direction du service informatique.

**Activité 2 :** Permettre l'accès aux ressources informatiques et numériques et aux services réseaux de l'entreprise

L'accès aux données est aujourd'hui centralisé de différentes façons, soit sur des serveurs internes, soit dans le « Cloud ». Dans tous les cas, l'accès aux données doit être contrôlé, géré durant toutes les phases des processus R.H (recrutement de salariés, arrivée de stagiaires, intérimaires, évolution de fonction, mutation, changement de service, fin de collaboration...)

Il doit accompagner les utilisateurs dans leur mobilité (accès aux données depuis plusieurs lieux et plusieurs types de matériels) dans le respect des principes de sécurité.

**Activité 3 :** Assurer la maintenance du parc informatique, téléphonique et numérique de l'entreprise

Pour assurer le bon fonctionnement du parc informatique, le Gestionnaire de maintenance et support informatique applique les méthodes de maintenance curative et préventive en s'appuyant sur ses compétences techniques propres et le cas échéant sur des prestataires liés par des contrats de maintenance et/ou constructeurs. Son périmètre évolue de plus en plus vers la maintenance des téléphones fixes et mobiles, et autres outils numériques (tablettes, vidéo projecteur, écran multimédia, tableaux numériques...). Il doit référencer l'ensemble de ces matériels dans l'outil de gestion du parc informatique.

**Activité 4 :** Assurer le support technique et accompagner les utilisateurs de l'entreprise dans l'utilisation des outils informatiques et numériques

Le Gestionnaire en maintenance et support informatique accompagne également les salariés de l'entreprise dans l'utilisation pratique des outils au quotidien (activité support) et intervient en cas de panne. Il doit centraliser les informations (incidents) afin d'effectuer des analyses et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

**Activité 5 :** Participer à l'évolution du parc informatique et numérique

Pour faire face aux constantes mutations technologiques du domaine, le gestionnaire en maintenance et support informatique doit être force de proposition (information provenant de son activité support par exemple) dans les projets d'évolution de l'utilisation du numérique envisagés par l'entreprise et de dématérialisation par exemple. Le Gestionnaire en maintenance et support informatique doit organiser une veille technologique active lui permettant de proposer des solutions adaptées et les plus pérennes possibles dans cet environnement évolutif.

Les capacités attestées :

- les capacités d'écoute, d'analyse et de reformulation des candidats,
- les compétences techniques en systèmes et réseaux,
- les compétences techniques en matière de maintenance,
- les compétences en matière de support client,
- les compétences organisationnelles (gestion d'un projet, veille technologique, etc.),
- les compétences rédactionnelles et pédagogiques auprès des utilisateurs finaux.

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

Tous les secteurs d'activités, au sein d'entreprises utilisatrices ou d'entreprises de services du numérique (ESN anciennement nommées SSII) de toutes tailles ainsi que petites sociétés (TPE) de maintenance informatique au service des particuliers.

- Technicien supérieur/Gestionnaire en maintenance informatique,
- Technicien supérieur informatique,
- Technicien supérieur réseaux,
- Administrateur système et/ou réseaux,

- Technicien support.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

M1810 : Production et exploitation de systèmes d'information

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composants de la certification :**

Les candidats sont évalués au travers des modalités suivantes :

S'agissant d'un métier très technique, de nombreuses compétences sont évaluées par le biais d'études de cas et de projets de réalisations concrètes tout au long de la préparation à la certification.

En fin de parcours, les candidats soutiennent à l'oral un rapport professionnel portant sur la réalisation d'une mission menée en entreprise. L'ensemble de ces éléments sont présentés au jury national pour validation des compétences acquises et délivrance de la certification le cas échéant.

L'obtention de la certification professionnelle « Gestionnaire en maintenance et support en informatique » est conditionnée par la validation des 6 blocs de compétences spécifiques.

L'articulation des ces blocs se fait dans l'ordre suivant :

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 13374 - Déployer un parc informatique	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Installer et configurer un système d'exploitation sur les appareils informatiques et numériques de l'entreprise</li><li>- Installer et configurer les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus...)</li><li>- Installer et connecter les périphériques des appareils informatiques et numériques (ex : imprimantes, tablettes, smartphone, visio-conférence, etc.)</li><li>- Intégrer les appareils au réseau de l'entreprise</li><li>- Assurer le bon fonctionnement des appareils installés</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Projet simulé en centre</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 13374 - Administrer un parc informatique	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Installer et paramétrer un système d'exploitation Serveur</li><li>- Activer les services réseaux du système d'exploitation des serveurs</li><li>- Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise</li><li>- Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de maintenance (mise à jour et déploiement d'application, création en masse de comptes ou de dossiers...)</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Projet simulé en centre</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 13374 - Gérer un parc informatique</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques</li> <li>- Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc</li> <li>- Gérer les stocks de remplacement des matériels défectueux et des consommables en intégrant une démarche développement durable</li> <li>- Mettre en place et suivre les contrats de maintenance en relation avec les fournisseurs</li> <li>- Appliquer la maintenance préventive des matériels (mises à jour, remplacement de matériels, sauvegardes...)</li> <li>- Intégrer son environnement professionnel et l'impact dans son activité propre afin de pouvoir anticiper les évolutions techniques utiles</li> <li>- Assurer une veille technologique sur les services et les produits innovants, pour les intégrer dans les propositions de solutions</li> <li>- Conseiller et préconiser l'acquisition de matériel informatique et numérique auprès de sa direction</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Etude de cas</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 13374 - Assurer le support utilisateur</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir et orienter les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais</li> <li>- Résoudre les problèmes techniques des utilisateurs et planifier les opérations de maintenance nécessaires</li> <li>- Accompagner et former les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Projet simulé en centre</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 13374 - Créer un site portfolio</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la mise à jour d'un site Web et/ou d'un site Internet, extranet ou intranet</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Projet web en centre</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 13374 - Communiquer et promouvoir un projet d'amélioration du parc informatique</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trier et organiser les informations issues de ses différentes tâches</li> <li>- Prioriser ses tâches</li> <li>- Organiser ses activités</li> <li>- Etre acteur d'un projet informatique (maintenance et support)</li> <li>- Formaliser une synthèse permettant un reporting efficace des actions</li> <li>- Argumenter et convaincre un auditoire professionnel</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Rapport professionnel et soutenance Une période d'application en entreprise minimum de 6 mois, consécutifs ou non, est obligatoire.</p> <p><b>Délivrance</b> d'un certificat de maîtrise des compétences</p>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		Jury national unique
Après un parcours de formation continue	X		Jury national unique
En contrat de professionnalisation	X		Jury national unique
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2004	X		Jury national unique

	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 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau III, sous l'intitulé « Gestionnaire en maintenance et support informatique » avec effet au 25 novembre 2011, jusqu'au 25 novembre 2015.

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

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Gestionnaire en maintenance et support en informatique" avec effet au 25 juillet 2015 jusqu'au 25 juillet 2020.

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 2006.

Arrêté du 30 avril 2002 publié au Journal Officiel du 4 mai 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé « Technicien supérieur de maintenance et support informatique ».

Arrêté du 19 juillet 2001 publié au Journal Officiel du 28 juillet 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 22 mars 2000 publié au Journal Officiel du 29 mars 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : Complément de l'arrêté du 22 juillet 1999 paru au Journal Officiel du 30 juillet 1999 (modification de l'arrêté du 17 avril 1998). Arrêté du 22 juillet 1999 publié au Journal Officiel du 30 juillet 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 17 avril 1998 publié au Journal Officiel du 5 mai 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé « Technicien supérieur de maintenance et services en micro-informatique ».

**Pour plus d'informations****Statistiques :**

350 certifiés par an en moyenne

Plus de 90% des certifiés trouvent un poste ou poursuivent des études supérieures

**Autres sources d'information :**

[www.cesi.fr](http://www.cesi.fr)

<http://www.cesi.fr>

**Lieu(x) de certification :**

CESI

30 rue Cambronne

75015 PARIS

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

Aix, Angoulême, Arras, Bordeaux, Grenoble, Le Mans, Lyon, Montpellier, Nancy, Nantes, Nice, Orléans, Paris, Pau, Reims, Rouen, Strasbourg, Toulouse, Dijon.

Openclassrooms - 7 Cité Paradis - 75010 Paris

**Historique de la certification :**

1998 : Technicien supérieur de maintenance et services en micro-informatique

2002 : Technicien supérieur de maintenance et support informatique

2007 : Gestionnaire en maintenance et support informatique

**Certification précédente :** Gestionnaire en maintenance et support informatique