

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > Technicien informatique en installation, maintenance et support

Technicien informatique en installation, maintenance et support

Code de la fiche :
RNCP40357

Etat :
Active

 [Télécharger la fiche](#)  [Aide en ligne](#)  [Supplément Europass : FR - EN](#)

L'essentiel

	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 5
	Code(s) NSF	326 : Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission
	Formacode(s)	31081 : Gestion parc informatique 31032 : Système exploitation informatique 24220 : Gestion réseau informatique
	Date d'échéance de l'enregistrement	28-03-2030

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
OPENCLASSROOMS	49386136300098	-	-

Résumé de la certification



Objectifs et contexte de la certification :

Le technicien informatique en installation, maintenance et support assure le bon fonctionnement des matériels et logiciels informatiques et fournit aux utilisateurs des solutions pour pallier aux éventuelles pannes ou difficultés qu'ils peuvent rencontrer. L'une de ses missions principales est ainsi d'installer et de configurer les terminaux utilisateurs au sein des entités (principalement des postes de travail, encore appelés ordinateurs, mais aussi d'autres types de machines clientes comme des tablettes ou encore des smartphones). Il va également intervenir sur des machines serveurs, c'est-à-dire préparer les services à destination des utilisateurs et les intégrer au réseau de l'entreprise de façon qu'ils soient accessibles depuis les postes de travail.

Activités visées :

Installation / configuration des terminaux (matériels, logiciels, postes de travail)

Installation / configuration des serveurs

Préparation de la mise en réseau

Installation / configuration des équipements réseaux

Sécurisation du réseau informatique

Automatisation des tâches de gestion et d'administration

Gestion des équipements du parc informatique

Gestion de la maintenance

Gestion de l'activité

Réception / qualification des signalements (requêtes / demandes / incidents)

Gestion du cycle de vie des tickets

Traitement des tickets

Bilan / documentation

Accompagnement des utilisateurs

Compétences attestées :

Sélectionner et assembler des composants matériels des postes de travail (hardware interne et périphériques externes) en réponse à un besoin client et compatibles entre eux, dans le respect des caractéristiques requises pour l'utilisation (ex : normes de performance) et des spécifications techniques afin d'assurer une installation optimale et fonctionnelle du matériel informatique

Installer les systèmes d'exploitation et les applications à l'aide des procédures établies et en configurant les paramètres adaptés selon les spécifications techniques à chaque environnement, et prenant en compte les besoins des utilisateurs et de l'organisation, afin de mettre à disposition l'ensemble des logiciels nécessaires à l'utilisateur

Inscrire les postes de travail au sein d'un annuaire d'entreprise afin d'en permettre l'identification par le SI / le ou les serveurs et in fine l'exploitation

Créer un modèle / un poste de travail de référence, personnalisé selon les besoins du client et à l'aide d'une méthodologie de maîtrise adaptée, afin de préparer le déploiement des postes de travail

Mettre en œuvre une procédure de déploiement adaptée des postes de travail afin de rendre les postes du parc informatique fonctionnels et utilisables

Installer des machines virtuelles sur un logiciel hyperviseur (préalablement installé et configuré) selon les procédures établies et en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, afin d'héberger des serveurs dans un environnement virtualisé

Installer un système d'exploitation (version adaptée) sur un serveur dans le respect des procédures établies, en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de mettre à disposition des services à l'utilisateur

Installer un service d'annuaire d'entreprise selon les procédures établies et en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un accès (par service, par métier ou autres) aux ressources partagées

Appliquer les paramètres réseaux au serveur selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un trafic fonctionnel et sécurisé entre le serveur, les équipements et les réseaux

Paramétrer les rôles et fonctionnalités selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, au type de serveur et à l'aide des outils d'administration dédiés afin de bénéficier des services souhaités Le cas échéant, installer des outils complémentaires afin d'ajouter des services au serveur

Structurer et modéliser visuellement la topologie du réseau local (à construire ou à faire évoluer), de l'entité, filaire ou non, dans le respect des bonnes pratiques et standards (ex : modèle TCP/IP), afin d'identifier et d'organiser les équipements et leurs interactions

Établir le plan d'adressage afin de permettre l'identification des équipements sur les réseaux

Installer et configurer les équipements réseaux tels que routeurs et switches, en suivant les spécifications techniques et les procédures établies, afin d'assurer une connectivité stable et sécurisée entre les différents composants du réseau informatique

Tester, à l'aide d'un outil adapté, le réseau informatique afin de vérifier l'établissement de l'ensemble des connexions et des communications

Mettre en œuvre des mesures de sécurité sur les composants du réseau informatique, en appliquant les normes et bonnes pratiques de cybersécurité et en suivant la politique de l'organisation, afin de protéger le réseau contre les menaces et garantir l'intégrité des communications

Configurer les contrôles d'accès et les paramètres de sécurité des équipements de protection du réseau local, en appliquant les politiques de sécurité de l'organisation et les standards de cybersécurité, afin de limiter les accès non autorisés et protéger les ressources partagées

Rattacher des postes de travail au réseau (local ou étendu), en respectant les paramètres réseau définis et les procédures de l'organisation, afin de permettre une communication fiable et sécurisée avec les ressources partagées

Valider le fonctionnement du réseau informatique afin de s'assurer de l'opérationnalité / la disponibilité des connexions / communications

Déterminer les tâches de gestion et d'administration (ex : actions sur les objets d'annuaire utilisateurs type création, désactivation, déverrouillage, renouvellement de mot de passe, ajout aux groupes de sécurité) pouvant être automatisées

Concevoir et mettre en place des solutions d'automatisation (ex : scripts, des applications) à l'aide d'outils adaptés et programmer les tâches à l'aide d'un planificateur afin de lancer et d'exécuter de manière automatisée les opérations

Identifier, recenser et mettre à jour, de manière manuelle ou automatisée, les caractéristiques des équipements du parc informatique (ajouts, suppressions, etc) selon une fréquence définie et en respectant les bonnes pratiques (ex : plan de nommage), en utilisant un outil de gestion de parc, afin d'assurer une vue exhaustive et actualisée de l'état du parc

Suivre l'état du parc informatique afin d'anticiper les différents besoins en termes d'équipement (commande de matériel, etc) ou de MAJ logiciels Le cas échéant commander / reconditionner selon la politique de réapprovisionnement du parc et gérer les déchets selon la réglementation en vigueur

Planifier et mettre en œuvre les mises à jour du parc informatique, à l'aide d'un outil adapté et conformément aux standards, afin de garantir ou d'optimiser la performance du parc

Mettre en place un système de sauvegarde des données, à l'aide d'une méthodologie adaptée (sauvegarde complète, incrémentielle ou différentielle) dans le respect du plan de sauvegarde de l'entité afin de garantir la sécurité du système, sa conformité à la réglementation, et la disponibilité des données Effectuer des tests de restauration afin de s'assurer du bon fonctionnement du système

Surveiller l'activité du parc informatique en temps réel à l'aide des outils adaptés, afin de détecter les anomalies ou problèmes En cas d'alerte, effectuer une analyse, à l'aide d'une méthodologie d'investigation adaptée, afin d'en déterminer la nature et éventuellement la cause du dysfonctionnement Pour tout dysfonctionnement, corriger ou bien remonter à l'administrateur l'anomalie rencontrée, afin d'éviter ou de minimiser les impacts sur le niveau de service de l'infrastructure informatique

Identifier des axes d'optimisation du parc informatique, sur la base des constats relevés par une surveillance en continu (ex : une veille) ou des recherches ciblées, dans un objectif d'optimisation de l'exploitation ou du maintien des infrastructures

Recevoir et analyser les signalements des utilisateurs (demandes, incidents, problèmes) puis les qualifier (selon la nature, la priorité, le niveau, l'impact, etc), afin d'assurer une gestion efficace et appropriée du support

Gérer les tickets de leur enregistrement jusqu'à leur clôture à l'aide de la documentation adaptée et conformément au SLA (Service Level Agreement) dans un outil de ticketing afin d'en permettre leur gestion

Mener une investigation d'incident en suivant une démarche définie (ex : procédure / script de questionnement / de diagnostic), à l'aide d'outils adaptés (ex : outil de prise en main à distance), afin d'identifier la ou les causes du (des) dysfonctionnement(s)

Documenter l'intervention (ex : fiche d'intervention) afin d'alimenter la base de connaissance du SI pour traçabilité / information

Communiquer / guider (éventuellement argumenter les consignes) à l'écrit et à l'oral sur les pratiques informatiques au sein de l'organisation (diffusion des procédures, consignes, sensibilisation en matière de sécurité / de confidentialité des données ...) dans

un vocable adapté / accessible afin d'informer / de favoriser l'autonomie de l'utilisateur ou bien d'alerter sur les dangers potentiels

Élaborer des artefacts (modes opératoires, des tutoriels, fiches réflexes), afin de répondre aux besoins d'assistance / d'accompagnement des utilisateurs

Modalités d'évaluation :

Mises en situation professionnelle réelles ou reconstituées - Cas pratiques - Soutenances orales.

Blocs de compétences

RNCP40357BC01 - Installer et configurer des machines clientes / serveurs

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Sélectionner et assembler des composants matériels des postes de travail (hardware interne et périphériques externes) en réponse à un besoin client et compatibles entre eux, dans le respect des caractéristiques requises pour l'utilisation (ex : normes de performance) et des spécifications techniques afin d'assurer une installation optimale et fonctionnelle du matériel informatique Installer les systèmes d'exploitation et les applications à l'aide des procédures établies et en configurant les paramètres adaptés selon les spécifications techniques à chaque environnement, et prenant en compte les besoins des utilisateurs et de l'organisation, afin de mettre à disposition l'ensemble des logiciels nécessaires à l'utilisateur Inscrire les postes de travail au sein d'un annuaire d'entreprise afin d'en permettre l'identification par le SI / le ou les serveurs et in fine l'exploitation Créer un modèle / un poste de travail de référence, personnalisé selon les besoins du client et à l'aide d'une méthodologie de maîtrise adaptée, afin de préparer le déploiement des postes de travail Mettre en œuvre une procédure de déploiement adaptée des postes de travail afin de rendre les postes du parc informatique fonctionnels et utilisables Installer des machines virtuelles sur un logiciel hyperviseur (préalablement installé et configuré) selon les procédures établies et en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, afin d'héberger des serveurs dans un environnement virtualisé Installer un système d'exploitation (version adaptée) sur un serveur dans le respect des procédures établies, en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de mettre à disposition des services à l'utilisateur Installer un service d'annuaire d'entreprise selon les procédures établies et en appliquant les paramétrages selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un accès (par service, par métier ou autres) aux ressources partagées Appliquer les paramètres réseaux au serveur selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un trafic fonctionnel et sécurisé entre le serveur, les équipements et les réseaux Paramétrer les rôles et fonctionnalités selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, au type de serveur et à l'aide des outils d'administration dédiés afin de bénéficier des services souhaités Le cas échéant, installer des outils complémentaires afin d'ajouter des services au serveur	Projets (mises en situation professionnelle réelles ou reconstituées, cas pratiques) - Soutenances orales

RNCP40357BC02 - Mettre en place / faire évoluer et sécuriser un réseau informatique

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Structurer et modéliser visuellement la topologie du réseau local (à construire ou à faire évoluer), de l'entité, filaire ou non, dans le respect des bonnes pratiques et standards (ex : modèle TCP/IP), afin d'identifier et d'organiser les équipements et leurs interactions Établir le plan d'adressage afin de permettre l'identification des équipements sur les réseaux Installer et configurer les équipements réseaux tels que routeurs et switches, en suivant les spécifications techniques et les procédures établies, afin d'assurer une connectivité stable et sécurisée entre les différents composants du réseau informatique Tester, à l'aide d'un outil adapté, le réseau informatique afin de vérifier l'établissement de l'ensemble des connexions et des communications Mettre en œuvre des mesures de sécurité sur les composants du réseau informatique, en appliquant les normes et bonnes pratiques de cybersécurité et en suivant la politique de l'organisation, afin de protéger le réseau contre les menaces et garantir l'intégrité des communications Configurer les contrôles d'accès et les paramètres de sécurité des équipements de protection du réseau local, en appliquant les politiques de sécurité de l'organisation et les standards de cybersécurité, afin de limiter les accès non autorisés et protéger les ressources partagées Rattacher des postes de travail au réseau (local ou étendu), en respectant les paramètres réseau définis et les procédures de l'organisation, afin de permettre une communication fiable et sécurisée avec les ressources partagées Valider le fonctionnement du réseau informatique afin de s'assurer de l'opérationnalité / la disponibilité des connexions / communications	Projets (mises en situation professionnelle réelles ou reconstituées, cas pratiques) - Soutenances orales

RNCP40357BC03 - Gérer (administrer, exploiter et maintenir) un parc informatique

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Déterminer les tâches de gestion et d'administration (ex : actions sur les objets d'annuaire utilisateurs type création, désactivation, déverrouillage, renouvellement de mot de passe, ajout aux groupes de sécurité) pouvant être automatisées Concevoir et mettre en place des solutions d'automatisation (ex : scripts, des applications) à l'aide d'outils adaptés et programmer les tâches à l'aide d'un planificateur afin de lancer et d'exécuter de manière automatisée les opérations Identifier, recenser et mettre à jour, de manière manuelle ou automatisée, les caractéristiques des équipements du parc informatique (ajouts, suppressions, etc) selon une fréquence définie et en respectant les bonnes pratiques (ex : plan de nommage), en utilisant un outil de gestion de parc, afin d'assurer une vue exhaustive et actualisée de l'état du parc Suivre l'état du parc informatique afin d'anticiper les différents besoins en termes d'équipement (commande de matériel, etc) ou de MAJ logiciels Le cas échéant commander / reconditionner selon la politique de réapprovisionnement du parc et gérer les déchets selon la réglementation en vigueur Planifier et mettre en œuvre les mises à jour du parc informatique, à l'aide d'un outil adapté et conformément aux standards, afin de garantir ou d'optimiser la performance du parc Mettre en place un système de sauvegarde des données, à l'aide d'une méthodologie adaptée (sauvegarde complète, incrémentielle ou différentielle) dans le respect du plan de sauvegarde de l'entité afin de garantir la sécurité du système, sa conformité à la réglementation, et la disponibilité des données Effectuer des tests de restauration afin de s'assurer du bon fonctionnement du système Surveiller l'activité du parc informatique en temps réel à l'aide des outils adaptés, afin de détecter les anomalies ou problèmes En cas d'alerte, effectuer une analyse, à l'aide d'une méthodologie d'investigation adaptée, afin d'en déterminer la nature et éventuellement la cause du dysfonctionnement Pour tout dysfonctionnement, corriger ou bien remonter à l'administrateur l'anomalie rencontrée, afin d'éviter ou de minimiser les impacts sur le niveau de service de l'infrastructure informatique	Projets (mises en situation professionnelle réelles ou reconstituées, cas pratiques) - Soutenances orales

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Identifier des axes d'optimisation du parc informatique, sur la base des constats relevés par une surveillance en continu (ex : une veille) ou des recherches ciblées, dans un objectif d'optimisation de l'exploitation ou du maintien des infrastructures	

RNCP40357BC04 - Apporter un support / une assistance aux utilisateurs

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Recevoir et analyser les signalements des utilisateurs (demandes, incidents, problèmes) puis les qualifier (selon la nature, la priorité, le niveau, l'impact, etc), afin d'assurer une gestion efficace et appropriée du support Gérer les tickets de leur enregistrement jusqu'à leur clôture à l'aide de la documentation adaptée et conformément au SLA (Service Level Agreement) dans un outil de ticketing afin d'en permettre leur gestion Mener une investigation d'incident en suivant une démarche définie (ex : procédure / script de questionnement / de diagnostic), à l'aide d'outils adaptés (ex : outil de prise en main à distance), afin d'identifier la ou les causes du (des) dysfonctionnement(s) Documenter l'intervention (ex : fiche d'intervention) afin d'alimenter la base de connaissance du SI pour traçabilité / information Communiquer / guider (éventuellement argumenter les consignes) à l'écrit et à l'oral sur les pratiques informatiques au sein de l'organisation (diffusion des procédures, consignes, sensibilisation en matière de sécurité / de confidentialité des données ...) dans un vocabulaire adapté / accessible afin d'informer / de favoriser l'autonomie de l'utilisateur ou bien d'alerter sur les dangers potentiels Élaborer des artefacts (modes opératoires, des tutoriels, fiches réflexes), afin de répondre aux besoins d'assistance / d'accompagnement des utilisateurs	Projets (mises en situation professionnelle réelles ou reconstituées, cas pratiques) - Soutenances orales

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel de certification est organisé autour de quatre blocs de compétences, qui peuvent être évalués et validés de manière indépendante. Pour bénéficier de la certification professionnelle complète, le candidat doit valider les quatre blocs de compétences et réaliser une application professionnelle (stage, alternance, CDD, CDI, interim).

Pour la VAE, le candidat doit, à travers son expérience, prouver qu'il a acquis les compétences de chacun des blocs.

Secteur d'activité et type d'emploi

Secteurs d'activités :

Tous secteurs d'activité.

Type d'emplois accessibles :

Technicien informatique
 Technicien de maintenance informatique
 Technicien poste de travail
 Technicien d'exploitation
 Technicien réseau et systèmes
 Technicien en gestion de parc informatique
 Technicien support utilisateurs
 Technicien d'assistance en informatique
 Technicien helpdesk

Technicien de proximité

Code(s) ROME :

I1401 - Maintenance informatique et bureautique

M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information

Références juridiques des réglementations d'activité :

La profession n'est pas réglementée. Le technicien informatique en installation, maintenance et support exerce toutefois ses activités dans le respect des bonnes pratiques de la profession (sécurité, confidentialité, qualité, numérique responsable...) ainsi que de la législation en vigueur (RGPD, Loi Informatique et Libertés, normes ISO 27000, directives de l'ANSSI...).

Voie d'accès**Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :**

Pour accéder à la formation, le candidat doit :

Être titulaire du baccalauréat ou d'une certification professionnelle de niveau 4 (ou équivalent) ;

OU justifier d'une expérience professionnelle d'au moins un an en informatique et systèmes d'information.

OU avoir validé le Bootcamp Support Informatique d'OpenClassrooms.

Tout autre profil relève d'une procédure dérogatoire.

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pour bénéficier de la certification professionnelle complète, le candidat doit valider les quatre blocs de compétences et réaliser une application professionnelle.

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury de délivrance de la certification est composé du responsable pédagogique de la filière et deux professionnels du métier visé extérieurs à l'organisme.	-
En contrat d'apprentissage	X		Le jury de délivrance de la certification est composé du responsable pédagogique de la filière et deux professionnels du métier visé extérieurs à l'organisme.	-
Après un parcours de formation continue	X		Le jury de délivrance de la certification est composé du responsable pédagogique de la filière et deux professionnels du métier visé extérieurs à l'organisme.	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
En contrat de professionnalisation	X		Le jury de délivrance de la certification est composé du responsable pédagogique de la filière et deux professionnels du métier visé extérieurs à l'organisme.	-
Par candidature individuelle		X	-	-
Par expérience	X		Le jury de délivrance de la certification est composé du responsable pédagogique de la filière et deux professionnels du métier visé extérieurs à l'organisme.	-

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation.

Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP40357BC04 - Apporter un support / une assistance aux utilisateurs	<u>RNCP34602 - Gestionnaire en maintenance et support informatique</u>	RNCP34602BC04 - Assurer le support utilisateur

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP40357BC01 - Installer et configurer des machines clientes / serveurs ET RNCP40357BC02 - Mettre en place / faire évoluer et sécuriser un réseau informatique	<u>RNCP36716 - Technicien informatique en installation, maintenance et support</u>	RNCP36716BC01 - Installer et paramétrer les composants d'un parc informatique
RNCP40357BC03 - Gérer (administrer, exploiter et maintenir) un parc informatique	<u>RNCP36716 - Technicien informatique en installation, maintenance et support</u>	RNCP36716BC02 - Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité
RNCP40357BC04 - Apporter un support / une assistance aux utilisateurs	<u>RNCP36716 - Technicien informatique en installation, maintenance et support</u>	RNCP36716BC03 - Traiter les demandes utilisateurs

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
20/07/2022	Date de décision : 20-07-2022- Durée de l'enregistrement en années : 3 ans - Date d'échéance de l'enregistrement : 20-07-2025

Date de décision	28-03-2025
Durée de l'enregistrement en années	5
Date d'échéance de l'enregistrement	28-03-2030
Date de dernière délivrance possible de la certification	27-03-2034

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2023	552	2	80	74	-
2022	782	0	88	75	77
2021	153	0	87	77	77

Lien internet vers le descriptif de la certification :

<https://openclassrooms.com/fr/paths/395-technicien-informatique>

Liste des organismes préparant à la certification :

Liste des organismes préparant à la certification

Historique des changements de certificateurs :

Nom légal du certificateur	Siret du certificateur	Action	Date de la modification
OPENCLASSROOMS	49386136300080	Est retiré	19-02-2026
OPENCLASSROOMS	49386136300098	Est ajouté	19-02-2026

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP36716</u>	Technicien informatique en installation, maintenance et support

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation