

MÉTIER... DE LA MAINTENANCE/ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

Cette fiche décrit les activités **de la maintenance et de l'assistance en informatique**, ainsi que les **principales formations de niveau III inscrites au RNCP** (Répertoire national des certifications professionnelles) accessibles au public adulte.

► LE MÉTIER

Descriptif : l'exercice des métiers de la maintenance/assistance en informatique se répartit en deux types d'activités :

- **Technique** : prévention des pannes, installation, entretien et réparation d'équipements informatiques (ordinateurs, périphériques, logiciels, tablettes...) simples ou en réseau, fixes ou mobiles, ainsi que d'équipements numériques (voix, images et données), selon les règles de sécurité et la réglementation ;
- **Relationnel** : conseil, formation et assistance aux utilisateurs.

Le professionnel peut intervenir sur site (dans les entreprises ou au domicile des particuliers), à distance (assistance hot line, sur plateforme téléphonique) ou en atelier. Son activité peut impliquer des déplacements et être soumise à des contraintes : le permis de conduire est alors une nécessité. Il peut travailler en horaires décalés et le week-end.

Principaux lieux d'exercice : entreprises de services du numérique (ESN, ex-SSII), service informatique interne d'entreprise ou d'administration (notamment PME, PMI, collectivités), magasin spécialisé en informatique, service après-vente...

Types de contrats : 67,5 % des offres proposées sont des CDI, 15,5 % des CDD longs, 7 % des CDD courts et 10 % de l'intérim (Source Pôle emploi 2017).

Sur les sites spécialisés, les offres d'emploi sont majoritairement des CDI à temps complet (95 %).

Qualités requises : réactivité, pédagogie, mobilité

- **Technique** : langage informatique, électronique, anglais technique, maîtrise des évolutions technologiques
- **Organisation** : capacité d'analyse et de synthèse, logique, rigueur, autonomie, curiosité
- **Aptitudes relationnelles** : compréhension des besoins de l'utilisateur, capacité d'adaptation à son niveau technique, sens de l'écoute

Evolutions possibles : responsable de parc informatique, responsable de service après-vente, technico-commercial des télécommunications et réseaux, administrateur réseaux, ingénieur de maintenance, prestataire de service en micro-entreprise.

► LES PRINCIPALES FORMATIONS

Outre le **BTS services informatiques aux organisations** et le **DUT informatique**, qui ne sont pas développés ici parce que leurs débouchés sont plus diversifiés, il existe plusieurs titres spécifiques au domaine étudié dans cette fiche dont les principaux sont présentés ci-dessous.

Titre professionnel technicien(ne) supérieur(e) de support en informatique - Ministère de l'emploi

Compétences visées : Intervenir à partir d'une demande utilisateur / Gérer les incidents, les problèmes et les besoins d'évolution des utilisateurs / Domaines

► TENDANCES DE L'EMPLOI

Données clés sur l'emploi en Île-de-France (chiffres 2016)

- **320 000** salariés travaillent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication dont :
 - 21 300 dans les activités liées à internet ;
 - près de 170 000 dans les activités de programmation et de services informatiques ;
 - près de 30 000 dans les activités d'édition de logiciels.
- Ce sont les activités les plus pourvoyeuses d'emplois dans la maintenance informatique.
- Moins de **20 %** des effectifs sont des femmes.
 - **50 %** des emplois se situent en Île-de-France. Paris et les Hauts-de-Seine sont les plus pourvoyeurs d'emplois.

Caractéristiques du marché de l'emploi (données 2017)

- Le marché de l'emploi, porté par la **transformation numérique**, connaît une véritable percée des métiers des réseaux et des télécommunications.
- Le développement du **big data** entraîne notamment une augmentation des besoins en entretien et maintenance dans les data centers.
- Les débouchés pour les titulaires d'un titre ou diplôme de niveau bac (IV) se situent plutôt dans l'**assistance aux particuliers**.
- Les **profils bac+2** (niveau III) qui maîtrisent Windows, le cloud computing¹ et le matériel informatique **sont particulièrement recherchés** pour leur autonomie, leur expertise technique et leur aptitude à participer au développement technologique de leur entreprise.
- Les spécialisations sont des atouts : avoir des compétences en **sécurité informatique** et détenir des **certifications éditeurs** Microsoft, Cisco ou Linux sont des atouts.

Perspectives d'emploi dans les années à venir

- Selon le Career Builder, **8 000 techniciens** devraient être recrutés d'ici à 2020.
- La bonne santé du secteur se traduit par des **recrutements en hausse** : en 2018, ce dernier devrait connaître une croissance économique supérieure à 2017 (3,6 % contre 3,4 %).

Salaire brut mensuel débutant

- 1 600 € pour les titulaires d'un titre de niveau bac (IV) ;
- 2 000 € pour les niveau bac+2 (III).

d'intervention : bureautique, systèmes d'exploitation, serveurs, infrastructures réseau et applications informatiques transverses.

Prérequis : bac ou équivalent, connaissances de base en micro-informatique et en anglais

Modalité d'obtention du diplôme : évaluations en cours de formation + examen final (écrit, mise en situation professionnelle et entretien avec le jury)

Réduction de parcours possible : oui, par capitalisation des CCP obtenus précédemment

Formation éligible au CPF (certaines listes CPNE et COPAREF Ile-de-France)

Durée réglementaire : aucune

Durée moyenne de la formation² : théorie 772 h / stage pratique 277 h

Coût pédagogique horaire moyen constaté en 2017² : 16,18 €/h HT
Taux de réussite 2016³ : national 77,2 % / régional 76,8 %

Maintenicien(ne) informatique système et réseaux - GEFI

Compétences visées : Prise en charge de l'installation de systèmes informatiques / Maintenance et dépannage des systèmes interconnectés / Conseil, assistance et formation des utilisateurs.

Prérequis : niveau V minimum

Modalité d'obtention du diplôme : évaluations écrites et orales en fin de formation, mises en situation

Réduction de parcours possible : oui, suite aux tests préalables à l'entrée en formation

Formation éligible au CPF (certaines listes CPNE et COPANEF)

Durée réglementaire : aucune

Durée moyenne de la formation² : théorie 1 069 h / stage pratique 0 h

Coût pédagogique horaire moyen constaté en 2017² : 13,5 €/h HT

Taux de réussite 2016 : 70 % (Source Géfi)

Maintenicien(ne) informatique systèmes et réseaux - IPREC

Compétences visées : Déploiements et migrations de parcs informatiques / Maintenance préventive et curative / Conseil et formation des utilisateurs / Certifications Microsoft, Cisco, Linux.

Prérequis : niveau bac, bonne communication orale et écrite, connaissances de base en informatique

Modalité d'obtention du diplôme : examen final

Réduction de parcours possible : non

Formation éligible au CPF (certaines listes CPNE et COPANEF)

Durée réglementaire : aucune

Durée moyenne de la formation² : théorie 1 001 h / stage pratique 175 h

Coût pédagogique horaire moyen constaté en 2017² : 15,5 €/h HT

Taux de réussite 2016 : 92 % (Source Iprec)

► OÙ SE FORMER ?

Consultez sur notre site internet [Comment trouver LA bonne formation !](#)

Retrouvez les adresses des organismes de formation en Île-de-France sur le site [Défi métiers](#).

Technicien systèmes, réseaux et sécurité - ADIP-IP

Ex-Maintenicien(ne) informatique et réseaux - IGS-IP

Compétences visées : Déployer les matériels, les systèmes et les logiciels informatiques / Maintenir un parc hétérogène / Administrer des serveurs hétérogènes et un réseau multi-sites / Assurer la relation avec les utilisateurs / Garantir un suivi administratif / Certifications Microsoft, Cisco...

Prérequis : bac ou expérience en informatique

Modalité d'obtention du diplôme : examen final

Réduction de parcours possible : non

Formation éligible au CPF (certaines listes CPNE et COPAREF Ile-de-France)

Durée réglementaire : aucune

Durée moyenne de la formation² : théorie 1 183 h / stage pratique 190 h

Coût pédagogique horaire moyen constaté en 2017² : 10 €/h HT

► QUE SONT DEVENUS LES BÉNÉFICIAIRES DE CIF ?⁴

77 répondants pour les actions de maintenance/informatique. En raison des faibles volumes de réponses les résultats sont à prendre avec précaution.

Une démarche de reconversion professionnelle pour plus de 8 répondants sur 10

Un taux de réussite plus faible que la moyenne
74 % ont obtenu leur diplôme en totalité



Un an après le CIF, 83 % des personnes sont en emploi. Parmi les personnes en emploi, 57 % ont changé d'entreprise et/ou de poste, en grande majorité pour accéder à des emplois en lien avec le CIF (91 %). Les personnes retournées à leur poste invoquent principalement un manque d'expérience dans le domaine.



#EnEmploi
83 %



#Changement (métier/entreprise)
57 %



#Satisfaction
69 %

#Évolution

- Adéquation formation emploi pour
 - Une augmentation de salaire pour

91 % des stagiaires
50 % des stagiaires

► ALLER PLUS LOIN

SUR INTERNET :

- [Fiches RNCP 227 / 24822 / 25464 / 28668](#)
- [Fiche métier Pôle emploi \(ROME\) : 11401](#)
- [Les liens utiles du Fongecif Ile-de-France](#)

A L'ESPACE CONSEIL :

- Les ouvrages (rubrique Informatique, Télécommunications)
- Le Guide des ressources emploi (Teamaël), fiche Informatique - Maintenance - Support
- L'explorateur de métiers



AVANT D'ALLER PLUS LOIN DANS VOTRE PROJET

► **Rencontrez des professionnels** pour comprendre la réalité du métier visé (avantages, inconvénients, conditions de travail,...).

► **Consultez des offres d'emploi** afin de connaître les exigences des employeurs, les types de contrats proposés (CDI, CDD, temps complet), l'expérience demandée.

1. Cloud computing : stockage et accès aux données via internet et non le disque dur.
2. Sur la base des organismes qui ont fait l'objet d'au moins 1 financement par le Fongecif Ile-de-France en 2017.
3. Source : Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP)
4. Données issues d'une enquête réalisée en continu pour le Fongecif Ile-de-France auprès de l'ensemble des salariés étant sortis de formation entre juin 2014 et juin 2015 suite à la prise en charge d'un CIF CDI, d'un CIF CDD ou d'une FHTT. Source infographie Piktochart.

Sources du document :

Partie métier : CIDJ / Apec / RegionsJob / **Partie formation** : Legifrance / RNCP / **Partie emploi** : Syntec numérique, IMT Pôle emploi, Dares, lesjeudis.com, emploi.informaticien.com, jobntic.com