

# Gestionnaire en maintenance et support informatique

## Pré requis

Titulaire d'un bac (ou d'un niveau 4 équivalent) : parcours en 2 ans

Dérogation possible sur décision du jury d'admission

## Niveau d'entrée

BAC

## Diplôme obtenu

BAC+2

Gestionnaire en maintenance et support informatique, titre de niveau 5, enregistré au RNCP par arrêté du 17/07/2015 publié au JO du 25/07/2015

## Durée

65 jours par an

En moyenne, la formation est organisée selon un rythme d'une semaine par mois à CESI.

## Code WEB

INFTSMSI

## Frais de scolarité

Dans le cadre du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, la scolarité est gratuite et rémunérée.

## Modalités d'admission

Admission sur dossier de candidature, tests de positionnement et entretien de validation. La décision d'admissibilité est communiquée au candidat sous un mois par CESI. L'admission définitive est prononcée après la signature du contrat assurant la réalisation de la formation.

## Campus CESI Nanterre

93 Boulevard de la Seine  
92000 Nanterre

Accès RER A - Nanterre Ville

01 55 17 80 90

[alternance.nanterre@cesi.fr](mailto:alternance.nanterre@cesi.fr)

## Assurer la maintenance du parc informatique et accompagner au quotidien les utilisateurs

Choisir CESI Ecole Supérieure de l'Alternance, c'est choisir un parcours qui développe à la fois les compétences métier indispensables mais aussi les capacités relationnelles et comportementales attendues par les entreprises pour devenir un professionnel efficace, agile et engagé. La formation développe la curiosité et l'adaptabilité : le tremplin pour l'emploi d'aujourd'hui et de demain.



## Le métier

Le gestionnaire en maintenance et support informatique assure le bon fonctionnement du matériel informatique : postes de travail, logiciels, périphériques.

- Il est un expert des différents produits informatiques et environnements d'exploitation et connaît leurs spécificités et leurs caractéristiques.
- Il automatise les tâches en développant des scripts.
- Il sait diagnostiquer, analyser et réparer une panne informatique.
- Il est en veille permanente et s'intéresse de près aux nouveautés technologiques.
- Il est pédagogue, il sait se faire comprendre par ses interlocuteurs quel que soit leur niveau de compétence.
- Il maîtrise l'anglais technique.

# Objectifs

Répondre aux besoins des utilisateurs  
Installer et configurer les PC et leurs périphériques  
Mettre en place les accès aux réseaux (locaux, intranet, internet)  
Maintenir le parc-informatique  
Assister les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil informatique  
Peut éventuellement assurer des développements simples de site web

## Programme de la formation

### 1re année

Réseaux locaux  
Linux configuration des services  
Projet collaboratif  
Administration du parc informatique

### Assurer le support utilisateur

Fonctionnement d'un ordinateur et de ses composants  
Fondamentaux du réseau  
Microsoft : prise en main  
Communication support utilisateur  
Linux : commandes de bases  
Qualité service client et charte informatique  
Outils du technicien et diagnostic technique  
Projet collaboratif Support utilisateur

### Administrer un parc informatique

Windows Serveur configuration des services

### 2e année

### Déployer un parc informatique

Masterisation  
Microsoft : gestion des mises à jour  
Sécurisation du parc  
Automatisation avec Powershell  
Réseaux commutation  
Projet collaboratif Déploiement du parc informatique

### Gérer un parc informatique

Analyse fonctionnelle  
ITIL et outil de helpdesk  
Contrat de service  
Outil de gestion de parc  
Projet collaboratif Gestion du parc informatique

### 1re et 2e année

### Développer ses pratiques professionnelles

Prêt pour la vie active ?  
Si j'avais su écrire !  
Excel en pratique pour l'entreprise  
VBA en pratique pour l'entreprise  
Info ou Infox : veille et esprit

critique  
Initiation à l'amélioration continue  
Travail en mode projet  
Pratique de l'anglais métier  
Projet professionnel  
Sensibilisation aux métiers de la Data  
Actualités métier et/ou territoire  
Retour d'expérience et projection

### Communiquer et promouvoir un projet d'amélioration du parc informatique

Team building : cohésion d'équipe  
Méthodologie de projet d'entreprise  
Méthodologie des écrits professionnels  
Argumenter pour convaincre

### Projets réalisés

Mise en place de solution de gestion de parc informatique  
Automatisation des installations des matériels informatique/numérique  
Migration de serveurs  
Amélioration du processus de sauvegarde  
Mise en place d'outil de supervision

### L'évaluation

L'obtention de la certification repose sur :  
- La validation des blocs de compétences en centre  
- La rédaction d'un rapport professionnel soutenu lors d'un oral devant un jury de professionnels  
- La validation des compétences en entreprise

### Diplôme

Gestionnaire en maintenance et support informatique, titre de niveau 5, enregistré au RNCP par arrêté du 17/07/2015 publié au JO du 25/07/2015

## Débouchés à l'issue de la formation

Technicien/Gestionnaire en maintenance informatique  
Technicien Help desk  
Technicien informatique  
Technicien support  
Technicien réseaux