

# Gestionnaire en maintenance et support informatique

## Pré requis

Titulaire d'un bac (ou d'un niveau 4 équivalent) : parcours en 2 ans  
Selon profil du candidat, parcours possible en 1 an  
Dérogation possible sur décision du jury d'admission

## Niveau d'entrée

BAC, BAC+1

## Diplôme obtenu

BAC+2  
Gestionnaire en maintenance et support informatique titre enregistré au niveau 5, par décision du 24/04/2020 de la Commission de la certification professionnelle France Compétences, publiée le 24/04/2020

## Durée

130 jours sur 24 mois  
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

Aix-en-Provence : 27/09/2021, 27/09/2021  
Angoulême : 21/09/2021, 27/09/2021  
Arras : 19/10/2020, 19/10/2020, 01/10/2021, 19/10/2021  
Bordeaux : 26/10/2020, 26/10/2020, 27/09/2021, 25/10/2021, 25/10/2021  
Caen : 27/09/2021  
Dijon : 18/10/2021  
Grenoble : 04/10/2021  
Lille : 05/10/2021  
Lyon : 05/10/2021  
Montpellier : 22/09/2021  
Nancy : 19/10/2020, 17/05/2021, 18/10/2021  
Nantes : 06/09/2021  
Orléans : 24/09/2021, 27/09/2021  
Paris - Nanterre : 27/09/2021  
Pau : 26/10/2020, 26/10/2020, 18/10/2021  
Reims : 04/10/2021  
Rouen : 27/09/2021  
Saint-Nazaire : 20/09/2021  
Strasbourg : 14/09/2021, 14/09/2021  
Toulouse : 23/11/2020, 23/11/2020, 11/10/2021

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

Les projets collaboratifs, reposant sur des cas concrets d'entreprise (service support, installation des serveurs, automatisation des déploiements...) permettent aux élèves une mise en pratique des compétences et des missions informatiques y compris s'ils ne les pratiquent pas en entreprise. Les élèves adoptent ainsi le rôle d'un technicien dans un service informatique et une ESN. Pour ceux qui souhaitent préparer leur posture professionnelle et leurs connaissances, des contenus à distance (e-learning) sont accessibles en amont de la formation.



# Le métier

Expert des produits informatiques et environnements d'exploitation, ce technicien assure le bon fonctionnement du matériel informatique (postes de travail, logiciels, périphériques). Il sait aussi :

- Automatiser les tâches en développant des scripts ;
- Diagnostiquer, analyser et réparer une panne informatique ;
- Etre en veille permanente et s'intéresser de près aux nouveautés technologiques ;
- Etre pédagogue et savoir se faire comprendre par ses interlocuteurs quel que soit leur niveau de compétences.
- Maîtriser 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

### 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

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

### Déployer un parc informatique

Maîtrise Microsoft  
Sécurisation du parc  
Automatisation avec Powershell  
Réseaux commutation  
Projet collaboratif déploiement du parc informatique

Contrat de service  
Outil de gestion de parc  
Projet collaboratif gestion du parc informatique

### 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

### Administrer un parc informatique

Windows Serveur configuration des services

### Gérer un parc informatique

Analyse fonctionnelle  
ITIL et outil de helpdesk

## 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 et 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 enregistré au niveau 5, par décision du 24/04/2020 de la Commission de la certification professionnelle France Compétences, publiée le 24/04/2020

# Débouchés à l'issue de la formation

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