

# GESTIONNAIRE EN MAINTENANCE ET SUPPORT INFORMATIQUE

LA RÉUSSITE  
L'ALTERNANCE <sup>PAR</sup>

FORMATION DIPLÔMANTE TITRE DE NIVEAU III 

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### 1ÈRE ANNÉE

Le salarié sera progressivement capable d'assurer les tâches suivantes :

- Installer une station de travail (matériel, logiciel)
- Connecter les postes au réseau local de l'entreprise
- Former les utilisateurs aux outils bureautiques
- Concevoir des images systèmes et automatiser le déploiement du parc informatique
- Participer à l'administration des serveurs de type Windows server et Linux
- Développer des petites applications (script) afin d'automatiser certaines tâches

### 2ÈME ANNÉE

La dimension supérieure du métier prédomine :

- Le technicien professionnalise son organisation, la priorisation des tâches et leurs planifications
- Il est capable de définir une architecture réseau et de la mettre en place
- Il définit et applique une stratégie de sécurité
- Il est formé aux technologies d'interconnexion de réseau
- Il rédige des documentations techniques (procédures, audit...) et les présente devant un auditoire (direction, client...)

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Architectures informatiques

- Architectures matérielles des micro-ordinateurs
- Études des périphériques associés

### Systèmes d'exploitation

- DOS
- Windows «environnement poste de travail»
- Unix/Linux «environnement poste de travail»
- Outils de déploiement
- Masterisation de système
- Bureautique professionnelle

### Systèmes et réseaux

- Les réseaux locaux et étendus TCP/IP
- Windows Server
- UNIX / Linux
- Scripting
- Interconnexion de réseaux
- VOIP
- Sécurité informatique
- Technologies CISCO (partenariat CISCO Networking Academy)

### Technologies

- Groupware
- SGBDR
- Internet/intranet

### Organisation de la maintenance

- Méthode d'analyse et de résolution de problèmes
- Maintenance des matériels et logiciels
- Méthode d'organisation de la maintenance curative et préventive
- Coût de la maintenance et optimisation
- Gestion des stocks

### Compétences transverses

- Anglais technique
- Communication écrite et orale
- Support aux utilisateurs
- Négociation commerciale
- Initiation à la qualité

85% DES DIPLÔMÉS  
TROUVENT UN EMPLOI À  
L'ISSUE DE LA FORMATION  
DANS LE MÉTIER CONCERNÉ

## PUBLIC

- Le candidat sera de niveau Bac et aura suivi, si possible, un début de cursus supérieur
- Assistance à l'orientation à travers des tests d'aptitude et entretiens

## DURÉE

En fonction de la modalité (professionnalisation ou apprentissage), la durée de ce cycle est de 114 jours ou 170 jours en centre de formation sur une amplitude de 2 ans (alternance : 1 ou 2 semaine(s) Cesi suivie(s) de 3 semaines en entreprise)

## DIPLÔME CERTIFICATION



- Titre de niveau III\* «Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique» enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles par arrêté du 19/12/2006 publié au J.O. du 14/1/2007

*\*Nomenclature 1969 : un niveau III correspond à un emploi dans l'entreprise de niveau BAC +2*

## LA MISE EN APPLICATION DES ACQUIS

À l'issue de la première année, le technicien acquiert une qualification dans la gestion de parc « micro-informatique » :

- Il est le garant de l'installation, de la configuration et du maintien des postes de travail et des serveurs.
- Il assure le bon fonctionnement du réseau local et des connexions internet.
- Il apporte une assistance technique aux clients / les utilisateurs.

La première année délivre l'essentiel des connaissances techniques.

À l'issue de la seconde année, le technicien supérieur est en mesure d'intégrer un service informatique et de prendre la responsabilité de la gestion totale d'un parc informatique.

## LE TUTORAT

Lors de la mission en entreprise, le salarié en formation est suivi par un «tuteur» de l'entreprise, qui le guide dans l'ensemble de ses missions et dans la connaissance de l'entreprise.

Dans le cadre de cette formation, les tuteurs ont généralement une fonction de :

- Responsable informatique
- Gestionnaire de parc micro
- Responsable réseau
- Responsable Help-desk



## LES MISSIONS QUI PEUVENT ÊTRE CONFIEES

Au fur et à mesure de la formation, le candidat se verra confier les missions suivantes :

- 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 micro-informatique
- Assister les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil informatique

Il peut éventuellement assurer des développements simples de site Web.

## DANS QUELS SERVICES

- Service informatique des entreprises utilisatrices (PME, grandes entreprises dans le secteur des services ou de l'industrie)
- Sociétés spécialisées en informatique (SSII, revendeur, éditeur de logiciels)

## LE MÉTIER EXERCÉ À L'ISSUE DE LA FORMATION

Le gestionnaire de maintenance et support en informatique est généralement chargé de la «bonne» marche du parc informatique et particulièrement de la disponibilité des postes clients et de leur bonne utilisation. Il dispose des compétences techniques et organisationnelles qui lui permettent d'assumer pleinement son rôle. Il évolue principalement vers des fonctions de responsable de parc micro-informatique et de réseaux ou de responsable micro-informatique.

## LA FILIÈRE INFORMATIQUE DU CESI

4 formations permettant d'obtenir un diplôme équivalent Bac +5\* ou un label de la Conférence des Grandes Ecoles



### MS CONFÉRENCE DES GRANDES ÉCOLES



3 formations permettant d'obtenir un diplôme équivalent Bac +3/+4\*



4 formations permettant d'obtenir un diplôme équivalent Bac +2\*



\* Conformément à la nomenclature des niveaux de formation de 1969

DÉCOUVREZ NOS AUTRES FORMATIONS EN ALTERNANCE DANS NOTRE CATALOGUE OU SUR NOTRE SITE