



# Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique

*Rentrée le 13 Octobre 2008*





# Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique

## Titre homologué de Niveau III

CESI – Centre d'Angoulême

86, Route de Breuty

16400 LA COURONNE

Tél : 05.45.67.05.92 - Fax : 05.45.25.49.50

## Public

- ✂ Etudiants (contrat de professionnalisation), Salariés ou Demandeurs d'emplois (période ou contrat de professionnalisation).
- ✂ Titulaires au minimum d'un Bac général, technique ou professionnel.

## Objectifs de la formation

Former des techniciens supérieurs en micro-informatique capables de **prendre en charge une très large palette de problèmes quotidiens liés à l'utilisation de la micro-informatique en entreprise**, notamment : installer et configurer des micro-ordinateurs, des réseaux, des logiciels, effectuer les opérations de maintenance matérielle et logicielle, choisir et conseiller sur l'achat d'équipements micro-informatiques en fonction des besoins et surtout maintenir un parc micro-informatique de façon préventive et curative.

Le technicien est aussi capable de maintenir un réseau de micro-ordinateurs et en administrer le(s) serveur(s). Il est en outre capable de créer et maintenir un site Internet simple (capacité particulièrement appréciée par les petites structures pour qui le technicien est très souvent le seul véritable informaticien de l'entreprise). C'est aussi une femme ou un homme de contact qui assiste les utilisateurs et les forme pour une meilleure utilisation de leur station de travail.

**Il est à noter que notre formation met un accent particulier sur l'aspect organisationnel de la fonction de maintenance : Organisation de son activité, identification des tâches, planification à l'aide d'outils méthodologiques reconnus (PERT / GANTT et utilisation de Microsoft Project ), gestion de stock, coût de la maintenance, maintenance curative mais aussi préventive...**

Tout au long du cycle, aussi bien en centre que pendant les missions en entreprise, la formation s'attache à **développer les capacités de recul et de hauteur de vue ainsi que la qualité de la relation aux autres** pour permettre à nos techniciens supérieurs d'évoluer rapidement vers l'encadrement d'une équipe de techniciens ou vers des postes à responsabilités.

### Exemple de perspectives de carrières :

- ⇒ Technicien supérieur en maintenance informatique
- ⇒ Administrateur réseaux et systèmes
- ⇒ Technicien support / helpdesk
- ⇒ Gestionnaire de parc micro
- ⇒ Responsable informatique

Cette formation se déroule en alternance sur une période de 24 mois, alternance de 1 semaine par mois en centre de formation, le reste du temps en entreprise.



# Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique

*Titre homologué de Niveau III*

**CESI – Centre d'Angoulême**

86, Route de Breuty

16400 LA COURONNE

Tél : 05.45.67.05.92 - Fax : 05.45.25.49.50

---

Cette formation est constituée de cinq projets validant les acquis des différents modules de formations :

## **Projet Start :**

Objectif : Maîtriser l'installation et la configuration d'un parc informatique.

## **Projet Evolution :**

Objectif : Savoir maintenir le matériel et les logiciels d'un parc informatique.

## **Projet Isec :**

Objectif : Prouver ses connaissances sur la gestion de parc informatique et montrer ses capacités à réaliser le support auprès des utilisateurs.

## **Projet Portfolio :**

Objectif : Connaître les technologies Internet/Intranet et créer un site web mettant en avant les compétences du stagiaire.

## **Projet en Entreprise :**

Objectif : Exploiter les acquis tout au long de la formation dans les domaines techniques, organisationnels et humains et mener à bien un projet confié dans le domaine de l'informatique.

Ce projet se concrétise, en fin de cycle, par la rédaction et la soutenance d'une thèse professionnelle devant un jury.



# Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique

Titre homologué de Niveau III

CESI – Centre d'Angoulême

86, Route de Breuty  
16400 LA COURONNE

Tél : 05.45.67.05.92 - Fax : 05.45.25.49.50

## Programme détaillé :

Thèmes	Matière	Durée (en heures)
Installer un parc informatique	Informatique générale / Architectures informatiques	16
	Les périphériques associés	8
	Architecture des micro-ordinateurs	8
	Le système d'exploitation DOS	8
	Utiliser un poste de travail sous Windows	8
	Installer et dépanner un poste de travail sous Windows	16
	Introduction au dispositif Cisco	8
	Les réseaux locaux: introduction	16
	Les réseaux locaux: TCP / IP	16
	Configurer une infrastructure réseau Windows 2000/2003	40
	Utiliser Unix/Linux	32
		<b>176</b>
Maintenir un parc informatique	Maintenir un poste de travail sous Windows	8
	Configurer les services réseaux Unix / Linux	16
	NT4	24
	Assurer le support de Windows 2000 / 2003	24
	Pratiquer une méthode d'analyse de résolution de problèmes	16
	Maintenir les matériels informatiques	24
	Maintenir les logiciels informatiques	24
	<b>136</b>	
Administrer un parc informatique et en gérer la sécurité	Sécurité informatique: tour d'horizon	8
	Les réseaux étendus	16
	Sécuriser les stations de travail Windows	16
	Sécuriser l'informatique mobile	8
	Implémenter et organiser des groupwares (Outlook, Exchange, Notes)	24
	Sécuriser les accès internet	8
	<b>80</b>	
Réaliser le support auprès des utilisateurs	Assurer le support Word	24
	Assurer le support Excel	32
	Appréhender les bases de données	8
	Communiquer efficacement à l'oral	24
	S'exprimer efficacement à l'écrit et produire des rapports techniques de synthèse	16
	Technique d'exposé	16
	<b>120</b>	
Gérer le parc informatique	Participer à un projet informatique	16
	Organiser la maintenance: Projet ISEC	64
	Négocier dans un cadre technique	16
	Mesurer l'impact des normes qualité de type ISO 9000 sur le système d'informations	8
	Pratiquer l'anglais	48
	Généralité internet / Technologies du Web	8
	Projet création site web	24
	Utiliser HTML	8
	Programmer en Visual Basic	32
	Pratiquer la veille technologique	78
	Utiliser Access	32
	<b>334</b>	
Régulation, suivi et thèse	Constitution de groupes, TRE, soutenances, évaluation, compléments langages, compléments projets ...)	64
		<b>64</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>910</b>