

ASSURER LE SUPPORT UTILISATEUR - BLOC DE COMPÉTENCES

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS ET DU SUPPORT INFORMATIQUE

Le gestionnaire en maintenance et support informatique accompagne les salariés de l'entreprise dans l'utilisation pratique des outils au quotidien (activité support) et intervient en cas de panne. Il doit centraliser les informations (incidents) afin d'effectuer des analyses et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

OBJECTIFS

Assurer le support technique et accompagner les utilisateurs de l'entreprise dans l'utilisation des outils informatiques et numériques

La certification

Ce bloc de compétences est capitalisable dans le parcours diplômant :

- Gestionnaire en maintenance et support informatique, certification professionnelle enregistrée au RNCP au niveau 5 (code NSF 326r), par décision de France compétences du 24/06/2025 publiée le 25/06/2025

Système d'évaluation

La validation du bloc de compétences repose sur l'évaluation d'une application réelle ou simulée des compétences acquises

BLOC DE COMPÉTENCES

Durée : 7 jours

sur 3 mois

Code WEB : INFFFGMSI3

Public

Techniciens informatique en activité, en situation d'évolution professionnelle ou de prise de poste

Prérequis

- Aucun prérequis exigé

Modalités d'admission

- Admission sur dossier de candidature, tests de positionnement et entretien. La décision d'admissibilité est communiquée au candidat sous un mois par CESI.

Rythme de formation

En moyenne, la formation est organisée selon un rythme de 4 jours par mois environ à CESI.

Frais de scolarité

1 960 euros

2 352 euros TTC

Tarif applicable pour toute inscription réalisée en 2025.

Un rythme adapté à vos contraintes personnelles et professionnelles

- Une pédagogie axée sur des cas concrets en entreprise
- Un référent CESI dédié à votre réussite
- Des formateurs experts du domaine
- Des temps de partage entre pairs
- Des blocs certifiants reconnus
- Des compétences capitalisables dans un parcours long



Accompagnement et communication support utilisateur

Utilité de la communication pour l'ensemble des métiers, tous secteurs d'activités confondus
Communication écrite

Qualité service client et charte informatique

Fonctionnement d'une ESN, recueil et orientation des demandes. Reporting incident et traitement
Définition d'une charte informatique, quelques bases de droit informatique (CNIL)

Outils, diagnostic et veille technologique

Outils de dépannage système
Outils de dépannage réseau
Organisation de la veille technologique

LOTJ : Assurer le support utilisateur

Learning on the job : mise en pratique des compétences professionnelles du bloc sur le cas réel de son entreprise

Validation Assurer le support utilisateur

Évaluation du bloc de compétences

OUVERTURES DANS NOS CAMPUS

Contactez nos campus pour en savoir plus.

Rouen

