

# 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 : INFFGMSI3

### 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

1960 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.

