

Déroulé du cours

0 811 261 732

Service 0,06 € / min
+ prix appel

REF : ZB3794

Prérequis

Connaissances de base en environnement bureautique et appétence pour les outils numériques. Avoir déjà manipulé un réseau local, un NAS ou des équipements réseau simples est un atout.

Durée 42h

Profil Animateur

Le formateur est un expert en support informatique et infrastructure, avec une solide expérience de terrain dans les centres de services IT. Il sait adapter son enseignement à des profils en reconversion ou autodidactes.

Accessibilité

Au cours de l'entretien préalable à la formation, nous aborderons la question de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à faire tout notre possible pour adapter les modalités de la formation en fonction des besoins spécifiques de chaque stagiaire, que ce soit en termes de lieu, de durée, de déroulement ou de supports pédagogiques. Nous sommes déterminés à garantir une expérience de formation inclusive et accessible pour tous.

Public visé

Personne en reconversion professionnelle, disposant d'une culture technique de terrain et d'un intérêt avéré pour l'informatique, souhaitant intégrer un poste de support informatique de niveau 1.

Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation est de rendre le stagiaire opérationnel pour occuper un poste de support informatique de niveau 1 en entreprise ou en centre de services, en maîtrisant les outils, les procédures et les compétences relationnelles clés.

Programme

Comprendre le rôle du support informatique niveau 1

- Types d'interventions
- Écosystème informatique d'une entreprise
- Maîtrise de l'environnement utilisateur
- Systèmes d'exploitation Windows 10/11 : interface, paramétrage, dépannage courant
- Utilisation de la suite Microsoft 365 (Outlook, Word, Excel, Teams, OneDrive)
- Sauvegardes, mises à jour, gestion des sessions
- Réseau et connectivité de base
- Notions de LAN, IP, DNS, DHCP
- Diagnostic des problèmes de connexion
- Utilisation d'outils de base (ipconfig, ping, tracert)
- Connexion à un NAS ou à un partage réseau
- Intervention sur le poste de travail
- Vérification matérielle de base : câblage, périphériques, écrans, imprimantes
- Maintenance logicielle : antivirus, mises à jour, désinstallation
- Installation simple de logiciels et pilotes
- Utiliser un outil de ticketing / gestion d'incidents
- Présentation des outils (GLPI, OTRS, Freshdesk...)
- Gestion des demandes, priorisation, clôture des tickets

Déroulé du cours

0 811 261 732 Service 0,06 € / min
+ prix appel

- 
- A background image showing a laptop with the ATOVA FORMATION logo on its screen, set against a blurred office environment with people working.
- Bases de sécurité informatique
 - Bonnes pratiques de sécurité
 - Reconnaître un comportement ou un message suspect
 - Sensibilisation aux sauvegardes et aux mots de passe
 - Communication et posture de support
 - Accueillir une demande avec professionnalisme
 - Poser les bonnes questions pour diagnostiquer
 - Rédiger un compte-rendu clair et utile
 - Exercices pratiques et mises en situation
 - Simulations d'appels utilisateurs
 - Résolution guidée d'incidents types
 - Cas pratiques autour du réseau local, des sessions, de l'imprimante...

Modalités, lieux, moyens techniques, pédagogiques, et d'encadrement



Atova Conseil s'engage à adapter ses formations aux besoins réels du ou des stagiaire(s).

Modalités et lieux des stages

Nous proposons de nombreuses formations dont certaines pouvant être réparties en journées sur plusieurs semaines.

- Au centre : dans des salles adaptées pouvant accueillir des personnes à mobilité réduite.
- En entreprise : nous dispensons nos formations sur tout le territoire national (France) mais également en Belgique, Suisse et Luxembourg.
- En distanciel synchrone (FOAD) : le formateur et le stagiaire se connectent via une plateforme de visioconférence et disposent d'un partage d'écran bidirectionnel, d'un système audio intégré à l'application. Cela permet d'effectuer la formation dans les mêmes conditions qu'une formation en présentielle sur site mais s'avère moins éprouvante pour le stagiaire qui peut évoluer dans un environnement connu avec son propre équipement.

Moyens techniques

Lors des formations à distance, le formateur a à sa disposition un ordinateur équipé – accès à un système de visioconférence - Logiciels appropriés - ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Supports de cours au format dématérialisé. Le client s'engage à disposer d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une connexion Internet haut débit, un micro casque est conseillé mais pas obligatoire.

Lors des formations en présentiel (en centre), le centre met à la disposition du stagiaire tout le matériel de formation nécessaire : Salle de formation équipée - Ordinateur(s)équipé(s) - Logiciels appropriés - ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Supports de cours au format dématérialisé. Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le centre fournira également l'équipement et l'espace nécessaire.

Lors des formations en présentiel (sur site client), le client met à la disposition du formateur tout le matériel de formation nécessaire (sauf ordinateur du formateur) : Salle de formation équipée - Ordinateur(s)équipé(s) - Logiciels appropriés ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le client fournira l'équipement ou l'espace nécessaire.

Moyens pédagogiques

- Alternance d'exposés, de travaux dirigés et de travaux pratiques.
- Pédagogie inversée et active
- Mise en situation professionnelle et exposée
- Tours de table réguliers.

Moyens d'encadrement

- **Administratifs**
 - Feuilles de présence signées par les apprenants et par le formateur par demi-journée
 - Remise d'une attestation de présence individuelle
- **Appréciation de la formation :**
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les stagiaires
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les entreprises clientes
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les formateurs
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation après 3 mois.

Modalités d'évaluation

- **Evaluation diagnostique** avant l'entrée en formation :
 - Recueil de l'analyse des besoins adressé lors de la convocation
 - Questionnaire d'auto-évaluation
- **Evaluation formative** : questionnaire d'auto-évaluation et mise en situation professionnelles simulées
- **Evaluation certificative** : 3 mises en situation simulées via un ERP