

# PROGRAMME DE FORMATION

## “Assistance informatique de proximité : outils et interventions courantes”

### **Modalités d'admission et de déroulement :**

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

### **Lieu de la formation**

La formation se déroulera en présentiel au 191-195 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine sous la supervision du formateur

### **Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : [Dhmformation.aniss@gmail.com](mailto:Dhmformation.aniss@gmail.com)

Téléphone : +33 7 61 71 00 54

### **Durée :**

La formation dure 14 heures (2 jours).

### **Délai d'accès :**

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours.

### **Public concerné :**

Public souhaitant approfondir ses connaissances et développer des compétences opérationnelles dans “Assistance informatique de proximité : outils et interventions courantes”.



### **Prérequis d'accès à la formation :**

Aisance minimale avec un ordinateur et les usages courants (Internet, fichiers, logiciels)..

### **Tarif :**

1 200€ TTC

### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Diagnostiquer les pannes courantes sur un poste informatique.
- Effectuer les opérations de maintenance de premier niveau (logiciels, périphériques, réseau).
- Intervenir sur les problèmes d'impression, de connexion et de performance.
- Réaliser les réglages essentiels pour stabiliser un ordinateur ou un poste utilisateur.
- Mettre en œuvre des procédures simples de sauvegarde et sécurité.
- Accompagner un utilisateur dans la résolution de difficultés quotidiennes.

### **Méthodes pédagogiques mobilisées :**

Suivant la nature de la séquence abordée, les méthodes suivantes seront mobilisées :

- Démonstrations techniques en temps réel sur poste de travail.
- Ateliers de manipulation : interventions réelles sur périphériques et logiciels.
- Études de cas basées sur des problèmes courants rencontrés en entreprise.
- Travaux pratiques individuels avec mises en situation d'assistance utilisateur.
- Fiches-outils et protocoles d'intervention fournis en fin de formation.
- Échanges et retours personnalisés après chaque exercice.



## **Programme détaillé :**

### **Jour 1 – Interventions techniques de premier niveau**

09h00 – 09h30 : Présentation et lancement de la formation  
Objectifs, organisation, recueil des attentes.

09h30 – 10h30 : Les bases de l'assistance informatique

- Rôle de l'assistant informatique de proximité.
- Types d'incidents courants.
- Procédure de prise en charge d'un utilisateur.

10h30 – 10h45 : Pause

10h45 – 12h00 : Maintenance de poste – opérations essentielles

- Gestion des fichiers, stockage et nettoyage.
- Réglages système (affichage, souris, clavier, audio).
- Diagnostic des lenteurs : tâches d'arrière-plan, logiciels lourds, espace disque.

12h00 – 13h00 : Déjeuner

13h00 – 14h30 : Interventions sur les logiciels et applications

- Installation / désinstallation propre.
- Mise à jour des logiciels et pilotes.
- Résolution des plantages simples.

14h30 – 14h45 : Pause

14h45 – 16h30 : Atelier pratique – Mise en condition réelle

- Prise de contrôle d'un poste "en panne".
- Résolution guidée de 5 incidents courants.

### **Jour 2 – Périphériques, réseau local & assistance utilisateur**

09h00 – 09h30 : Retour sur les notions du jour 1 & questions

09h30 – 10h30 : Périphériques courants : diagnostic & réglages

- Imprimantes : installation, paramètres, blocages.
- Claviers/souris, webcams, écrans.
- Résolution des problèmes de connexion USB / Bluetooth.



10h45 – 12h00 : Interventions réseau de niveau 1

- Connexion Internet et Wi-Fi.
- Problèmes de réseau local simples.
- Vérifications essentielles : câbles, box, état des périphériques.

12h00 – 13h00 : Déjeuner

13h00 – 14h30 : Sécurité & sauvegarde de base

- Bonnes pratiques de sécurité utilisateur.
- Suppression de logiciels indésirables.
- Sauvegarde simple (clé USB, cloud).
- Antivirus & protections.

14h30 – 14h45 : Pause

14h45 – 16h30 : Atelier final – Simulation d'assistance complète

- 3 scénarios d'intervention auprès d'un utilisateur.
- Diagnostic + résolution + rédaction de la fiche d'intervention.

**Modalités d'évaluation :**

- Évaluation continue : exercices techniques et manipulations.
- Évaluation finale : résolution d'un incident simulé + mini-rapport d'intervention.
- Validation : attestation de formation remise en fin de session.

