

PROGRAMME DE FORMATION

Assistance et dépannage utilisateur

Formation disponible en présentiel, à distance ou en format hybride. Le contenu est ajusté au niveau, aux usages professionnels et aux objectifs du participant.

Objectifs opérationnels

- Qualifier une demande
- Conduire un diagnostic guidé
- Accompagner avec pédagogie
- Tracer et escalader une intervention

Public

Salariés, demandeurs d'emploi, étudiants, agents, indépendants et particuliers souhaitant développer leur autonomie numérique.

Prérequis

Savoir utiliser un clavier et une souris. Aucun prérequis technique avancé. Un questionnaire de positionnement permet d'adapter le parcours.

Programme détaillé

01 - Relation utilisateur

- Accueil et écoute
- Reformulation
- Questions utiles

02 - Résolution

- Incidents Windows
- Incidents bureautiques
- Connexion et périphériques

03 - Suivi

- Guidage à distance
- Compte rendu
- Escalade et prévention

Méthodes pédagogiques

- Démonstrations guidées et explications accessibles
- Exercices progressifs issus de situations professionnelles
- Corrections commentées et fiches pratiques
- Alternance entre apports, pratique et temps de synthèse

Moyens techniques

Un poste informatique par participant, les logiciels ou services concernés, une connexion internet lorsque nécessaire et des supports d'exercices. En distanciel : ordinateur équipé d'un micro, connexion stable et outil de visioconférence.

Évaluation et suivi

- Questionnaire de positionnement en amont
- Exercices pratiques et observations pendant la formation
- Mise en situation ou réalisation finale
- Auto-évaluation et bilan individuel des acquis

Validation

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs travaillés. Les résultats des évaluations permettent de formuler des préconisations de progression.

Accessibilité

Les besoins d'aménagement sont étudiés avant la formation afin d'adapter, lorsque cela est possible, le rythme, les supports, les modalités et les outils.

Organisation

- Effectif, dates, horaires et lieu définis avec le commanditaire ou le participant
- Programme personnalisable après positionnement
- Présentiel, distanciel ou format hybride selon les besoins

Contact

Eric Schaefer - Formateur bureautique, numérique et informatique

Demande d'information via le formulaire du site :

formation-bureautique-eric.eric83000.chatgpt.site

Document non contractuel - version du 7 septembre 2026