

Parcours Assister les utilisateurs et transmettre les bonnes pratiques dans l'entreprise

Cours pratique - 11j - 77h00 - Réf. ZTM

Prix : 5620 € H.T.

NEW

Ce parcours vous apprend à développer des compétences pratiques et théoriques essentielles pour assister les utilisateurs et transmettre les bonnes pratiques dans l'entreprise, en couvrant un large éventail de technologies et de pratiques actuelles de communication facilitante.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Transmettre des connaissances techniques aux utilisateurs
- ✓ Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques
- ✓ Configurer et exploiter les solutions de travail collaboratif à distance
- ✓ Capitaliser et transmettre le savoir au sein du service informatique

Public concerné

Techniciens informatiques, professionnels souhaitant se spécialiser dans la gestion des systèmes et réseaux informatiques.

Prérequis

Être titulaire d'une certification professionnelle de niveau 4 ou d'un baccalauréat, et/ou avoir 1 à 2 ans d'expérience professionnelle dans la branche ou le domaine.

Certification

Le bloc de compétences est validé à travers une mise en situation. L'évaluation doit se faire dans un contexte de développement de l'esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral, la sensibilisation des utilisateurs à la cybersécurité, la transmission de compétences dans une communication facilitante sur les termes techniques, l'utilisation de Microsoft 365 pour la collaboration et la gestion d'équipe et la mise en œuvre d'une veille efficace.

PARTICIPANTS

Techniciens informatiques, professionnels souhaitant se spécialiser dans la gestion des systèmes et réseaux informatiques.

PRÉREQUIS

Être titulaire d'une certification professionnelle de niveau 4 ou d'un baccalauréat, et/ou avoir 1 à 2 ans d'expérience professionnelle dans la branche ou le domaine.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Composition du parcours

Ce parcours est composé des modules suivants :

Certification Assister les utilisateurs et transmettre les bonnes pratiques dans l'entreprise

Réf. ZTN - 0.5 jour

Développer son esprit de synthèse à l'écrit comme à l'oral

Réf. ECO - 2 jours  4 / 5

Cybersécurité, sensibilisation des utilisateurs

Réf. SES - 1 jour  4 / 5

Formation de formateurs occasionnels

Réf. FOC - 2 jours  4 / 5

Communiquer des informations techniques de manière claire et captivante

Réf. RIT - 2 jours  4 / 5

Microsoft 365 utilisateur, collaboration et gestion d'équipe

Réf. OFR - 2 jours  4 / 5

Mettre en œuvre une veille concurrentielle efficace

Réf. VCU - 2 jours  4 / 5

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

Mentions légales

- Retrouvez le détail des mentions légales sur le titre RNCP de référence [Titre RNCP Technicien informatique systèmes réseaux - Réf. ZTI](#)

Programme de la formation

1 Développer son esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral

- Recueillir, sélectionner et analyser l'information.
- Produire des notes de synthèse facilement utilisables.
- Réaliser un exposé oral synthétique.

2 Cybersécurité, sensibilisation des utilisateurs

- Comprendre la typologie de risques liés à la sécurité SI et les conséquences possibles.
- Définir des objectifs pédagogiques et un déroulé.
- Concevoir des activités et supports pédagogiques.
- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de participants.
- Évaluer l'action de formation et son suivi.

3 Formation de formateurs occasionnels

- Comprendre le processus d'apprentissage et la pédagogie pour adultes.
- Définir des objectifs pédagogiques et un déroulé.
- Concevoir des activités et supports pédagogiques.
- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de participants.
- Évaluer l'action de formation et son suivi.

4 Communiquer des informations techniques de manière claire et captivante

- Structurer ses idées et rédiger des messages techniques captivants.
- Adapter son discours pour échanger sur des sujets techniques.
- Faciliter la transmission des informations et susciter l'intérêt métier.

5 Microsoft 365 utilisateur, collaboration et gestion d'équipe

- Optimiser ses échanges avec les solutions de messagerie.
- Collaborer avec OneDrive et SharePoint.
- Maîtriser Teams, la plateforme dédiée au travail d'équipe.

6 Mettre en œuvre une veille concurrentielle efficace

- Identifier les différents types de veille.
- Concevoir un plan de recherche.
- Maîtriser les outils documentaires.

Titres RNCP associés

Pour aller plus loin et renforcer votre employabilité, découvrez les titres RNCP qui contiennent ce parcours certifiant.

- [Titre RNCP Technicien informatique systèmes réseaux - Réf. ZTI](#)

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 26 juin, 30 sep., 18 déc.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 19 juin, 23 sep., 11 déc.