

# Formation : Windows 10, support utilisateur

**Cours pratique - 3j - 21h00 - Réf. WOT**  
**Prix : 2110 CHF H.T.**

Le système d'exploitation Windows 10 dispose de nombreuses fonctionnalités et particularités qui nécessitent des connaissances spécifiques. Cette formation, très pratique, vous apportera toutes les compétences pour assurer d'une manière efficace le support utilisateur.

## Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes pour Windows 10
- ✓ Utiliser les commandes et les outils de dépannage adéquats
- ✓ Adapter un poste de travail au besoin de l'utilisateur
- ✓ Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur
- ✓ Installer, désinstaller et mettre en service un élément matériel et logiciel

## Public concerné

Toute personne devant assister des utilisateurs en environnement Windows 10.

## Prérequis

Connaissances de base de l'utilisation des systèmes d'exploitation en réseau.

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

## 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.

## Programme de la formation

### PARTICIPANTS

Toute personne devant assister des utilisateurs en environnement Windows 10.

### PRÉREQUIS

Connaissances de base de l'utilisation des systèmes d'exploitation en réseau.

### 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.

## 1 L'environnement utilisateur

- Gérer le mode PC, tablette, les vignettes, les applications.
- Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur.
- Associer un mot de passe à un utilisateur.
- Changer l'application associée par défaut à un type de fichier.
- Le registre, les profils utilisateurs.
- Le navigateur Edge.

### Travaux pratiques

Modification des paramètres de l'utilisateur.

## 2 Le démarrage et la gestion du matériel

- ReadyBoost et SuperFetch.
- Dépannages drivers, ACPI, APM.
- Outils de base du dépannage : ERD, diagnostic Windows, sauvegarde.
- CD de dépannage, outils avancés : base de connaissance, MBSA etc.
- Mode de démarrage avancé : restauration du système, récupération.
- La prise en charge UEFI.

### Travaux pratiques

Dépannage, création de MMC, restauration système, version précédente, création d'une sauvegarde, création et utilisation d'un CD WinRE et WinPE.

## 3 Le système de fichiers et la sécurité locale

- Dépannage des quotas et du cryptage EFS.
- Problèmes d'accès aux fichiers. Audit.
- Bitlocker, mise en place, restauration de clé.
- Stratégie de sécurité locale. Modèles de stratégie.
- Compteurs, journaux et moniteur de ressources.

### Travaux pratiques

Création et conversion d'un volume, test des règles d'héritage, test d'une stratégie de sécurité. Mise en place de compteur pour tester les disques, la mémoire et le CPU.

## 4 Le dépannage du réseau

- Outils de centre et partage réseau.
- Mise en place des différents profils réseaux.
- Protocoles utilisables. Dépannage des problèmes IPv4/v6.
- Dépannage des problèmes liés aux DNS, DHCP.
- Connectivité à Internet. Résolution des problèmes dûs au firewall. Accès distants et VPN.

### Travaux pratiques

Configuration et dépannage du firewall, utilisation des commandes de dépannage, analyse du trafic réseau. Mise en place et test des fichiers hors connexion. Mise en place d'une règle de pare-feu.

## 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](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## 5 Les problèmes d'installation du système, de gestion des logiciels

- Afficher les informations sur le système. Le gestionnaire des tâches.
- L'assistant de compatibilité logicielle.

### Travaux pratiques

Utilisation de l'application Hardware Assessment et de l'assistant de transfert de fichiers.

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 1 juin, 7 oct.