

## Déroulé de l'action

### • Modalités

Session Inter/Intra  
En présentiel/Classe virtuelle

### • Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

### • Méthode pédagogique

Alternance exposés théoriques  
et exercices pratiques  
(80% de pratique)

### • Suivi et assistance

Support de cours adapté  
au logiciel étudié et  
au niveau suivi  
Assistance téléphonique  
gratuite et illimitée

### • Modalité d'évaluation

Passage de la certification TOSA  
en fin de formation  
Attestation de stage  
Emargement quotidien d'une  
feuille de présence

### • Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation,  
retrouver le contact de notre  
référént handicap et les  
modalités d'accueil sur la page :  
[Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

# WINDOWS 10 - Support et dépannage

**Objectif :** Acquérir les compétences nécessaires pour dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur les PC Windows 10.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Décrire le process pour améliorer la planification et l'utilisation de la méthodologie de dépannage de Windows 10
- Dépanner les problèmes de démarrage
- Dépanner les problèmes des services du système d'exploitation sur les PC Windows 10
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels
- Résoudre les problèmes liés aux drivers
- Dépanner les PC Windows 10 à distance

**Prérequis :** Connaître les fondamentaux du réseau (y compris TCP/IP, UDP et DNS), comprendre les composantes des PKI et connaître les fondamentaux de Windows Server

- 5 jours -

## Méthodologie de dépannage

- Présentation de Windows 10
- Le rôle de technicien de support en entreprise (EDST)
- Présentation des étapes de dépannage
- Outils de dépannage

## Dépannage des problèmes de démarrage

- Présentation de l'environnement de récupération Windows 10
- Dépanner les paramètres de démarrage
- Dépanner les problèmes de services liés au système d'exploitation
- Récupération des données sur les disques protégés avec Bit Locker

## Dépannage des problèmes liés au matériel et aux drivers

- Dépannage des problèmes de drivers
- Présentation du dépannage matériel
- Dépannage des problèmes physiques
- Surveillance de la fiabilité
- Configuration du registre

## Dépannage des ordinateurs à distance

- Utilisation du bureau à distance
- Utilisation de l'assistance à distance
- Accès distant a Windows PowerShell

## Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Paramètres réseau
- Dépannage de la connectivité réseau
- Dépannage de la résolution de noms

## Déroulé de l'action

- **Modalités**  
Session Inter/Intra  
En présentiel/Classe virtuelle
- **Horaires**  
9H00-12H30 /13H30-17H00
- **Méthode pédagogique**  
Alternance exposés théoriques  
et exercices pratiques  
(80% de pratique)
- **Suivi et assistance**  
Support de cours adapté  
au logiciel étudié et  
au niveau suivi  
Assistance téléphonique  
gratuite et illimitée
- **Modalité d'évaluation**  
Passage de la certification TOSA  
en fin de formation  
Attestation de stage  
Emargement quotidien d'une  
feuille de présence
- **Accessibilité aux personnes  
handicapées**  
Pour tout besoin d'adaptation,  
retrouver le contact de notre  
réfèrent handicap et les  
modalités d'accueil sur la page :  
[Infos pratiques/Situation de  
Handicap](#)

# WINDOWS 10 - Support et dépannage

## Dépannage de la stratégie de groupe

- Présentation de l'application de stratégie de groupe
- Résolution des problèmes de configuration client et d'application des stratégies de groupe

## Dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'authentification
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur

## Dépannage des problèmes de connectivité à distance

- Dépannage des problèmes de connectivité VPN
- Dépannage de Direct Access

## Dépannage de l'accès aux ressources dans un domaine

- Dépannage des problèmes liés aux permissions de fichier
- Récupération des fichiers cryptés avec EFS
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

## Dépannage de l'accès aux ressources pour les clients non intégrés au domaine

- Configuration et dépannage de l'enregistrement de périphérique
- Configuration et dépannage de dossiers de travail
- Configuration et dépannage de l'accès à OneDrive

## Dépannage des applications

- Dépannage des problèmes d'installation d'application sur le poste de travail
- Dépannage des applications du poste de travail
- Gestion des applications Windows Store
- Dépannage de l'accès aux applications Web d'entreprise

## Maintenance Windows 10

- Gestion et dépannage de l'activation Windows
- Gestion et dépannage des performances
- Gestion des mises à jour du système et des applications

## Récupération des données et du système d'exploitation

- Récupération de fichiers sous Windows 10
- Récupération du système d'exploitation

## Travaux pratiques

- Pour chaque point du programme abordé :  
Présentation et démonstration par le formateur, mise en pratique sur les fonctionnalités abordées par le stagiaire avec l'appui du formateur et du groupe, feedbacks du formateur tout au long de l'activité.