



LIVRET D'ACCUEIL DE L'APPRENANT

Formation : TSSR Foundation — Systèmes, Réseaux et Support IT

Formation en présentiel / In-Class — 35 heures

Organisme de formation : Saint-Georges Academy — Thierry PAUL

SIRET : 528 616 113 00023

Adresse : 2 Venelle des Amandiers, 86200 Loudun, France

Téléphone : 07 80 41 14 20

E-mail : contact@saint-georges.academy

Numéro de déclaration d'activité : en cours de demande auprès de la DREETS
Nouvelle-Aquitaine

1. Bienvenue à Saint-Georges Academy

Saint-Georges Academy vous souhaite la bienvenue dans le cadre de la formation **TSSR Foundation — Systèmes, Réseaux et Support IT**.

Ce livret d'accueil présente les informations essentielles concernant :

- l'organisme de formation ;
- le déroulement de votre parcours ;
- les objectifs de la formation ;
- les moyens pédagogiques et techniques mis à disposition ;
- les règles de fonctionnement ;
- les modalités d'évaluation ;
- l'assistance technique ;
- l'accessibilité ;

- les contacts utiles ;
- les documents remis pendant et à l'issue de la formation.

Cette formation est organisée **en présentiel / In-Class**, dans les locaux de Saint-Georges Academy, sur une durée totale de **35 heures**.

2. Présentation de Saint-Georges Academy

Saint-Georges Academy est un organisme de formation professionnelle porté par Thierry PAUL, entrepreneur individuel.

L'organisme propose des formations courtes, concrètes et professionnalisantes dans les domaines suivants :

- systèmes informatiques ;
- réseaux informatiques ;
- support IT ;
- cybersécurité ;
- infrastructures numériques ;
- technologies numériques ;
- initiation et perfectionnement aux outils numériques professionnels.

L'objectif de Saint-Georges Academy est d'accompagner les apprenants dans le développement de compétences techniques directement mobilisables dans un contexte professionnel.

3. Formation concernée

Intitulé de la formation : TSSR Foundation — Systèmes, Réseaux et Support IT

Durée totale : 35 heures

Modalité : présentiel / In-Class — formation en classe

Lieu de formation : 2 Venelle des Amandiers, 86200 Loudun, France

Formateur : Thierry PAUL

Organisme : Saint-Georges Academy

Cette formation vise à préparer les apprenants aux bases techniques nécessaires pour évoluer vers les métiers du support informatique, de l'administration systèmes et réseaux, et de la maintenance des environnements numériques professionnels.

Elle constitue une première approche pratique des missions liées au métier de **Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux**, notamment :

- installation et configuration de postes ;
 - diagnostic de pannes simples ;
 - support utilisateur ;
 - bases des réseaux ;
 - bases des systèmes Windows et Linux ;
 - sécurité de premier niveau ;
 - documentation et communication technique.
-

4. Objectifs généraux de la formation

À l'issue de la formation, l'apprenant devra être capable de :

- comprendre le rôle d'un technicien support IT ;
 - identifier les composants principaux d'un ordinateur ;
 - comprendre les bases d'un système d'exploitation ;
 - réaliser des opérations simples de configuration d'un poste de travail ;
 - comprendre les fondamentaux des réseaux informatiques ;
 - identifier les principaux équipements réseau ;
 - comprendre les notions d'adresse IP, passerelle, DNS et DHCP ;
 - réaliser des diagnostics simples de connectivité ;
 - appliquer les bonnes pratiques de support utilisateur ;
 - documenter une intervention technique simple ;
 - comprendre les bases de la sécurité informatique ;
 - appliquer des mesures simples de protection des postes et des comptes utilisateurs ;
 - utiliser une méthode progressive de résolution d'incident ;
 - se préparer à poursuivre vers des formations plus avancées en systèmes, réseaux ou cybersécurité.
-

5. Public concerné

La formation s'adresse principalement :

- aux adultes en reconversion professionnelle vers les métiers de l'informatique ;
 - aux demandeurs d'emploi souhaitant découvrir les métiers du support IT ;
 - aux salariés souhaitant renforcer leurs bases techniques ;
 - aux personnes souhaitant évoluer vers le métier de technicien support, technicien systèmes et réseaux ou administrateur junior ;
 - aux apprenants souhaitant préparer une entrée en formation plus longue dans le domaine systèmes et réseaux ;
 - aux personnes souhaitant consolider leurs bases avant d'aborder des parcours Cisco, cybersécurité ou administration système.
-

6. Prérequis

Aucun diplôme spécifique n'est exigé pour entrer en formation.

Les prérequis conseillés sont les suivants :

- savoir utiliser un ordinateur ;
- savoir naviguer sur internet ;
- disposer d'une adresse e-mail valide ;
- avoir une motivation pour apprendre les systèmes, les réseaux et le support IT ;
- être capable de suivre des consignes techniques simples ;
- disposer d'un ordinateur portable fonctionnel ;
- avoir des bases simples en anglais technique est un avantage, mais ce n'est pas obligatoire.

Un positionnement initial peut être réalisé avant l'entrée en formation afin d'identifier le niveau de départ, les objectifs de l'apprenant et les éventuels besoins d'accompagnement.

7. Accueil et entrée en formation

Avant l'entrée en formation, l'apprenant reçoit les informations nécessaires concernant :

- l'intitulé de la formation ;
- les objectifs pédagogiques ;
- la durée ;
- les dates et horaires ;
- le lieu de formation ;
- les prérequis ;

- les moyens pédagogiques et techniques ;
- les modalités d'évaluation ;
- le règlement intérieur ;
- les contacts utiles ;
- les possibilités d'adaptation en cas de besoin particulier.

L'entrée en formation peut être précédée d'un positionnement initial permettant d'identifier :

- le niveau de départ ;
 - les attentes de l'apprenant ;
 - les besoins pédagogiques ;
 - les prérequis ;
 - les éventuels besoins d'adaptation.
-

8. Lieu de formation

La formation est organisée en présentiel / In-Class à l'adresse suivante :

Saint-Georges Academy
2 Venelle des Amandiers
86200 Loudun
France

L'apprenant est invité à se présenter à l'heure indiquée dans la convocation ou le planning transmis avant le début de la formation.

En cas de difficulté pour accéder au lieu de formation, l'apprenant peut contacter :

Thierry PAUL
Téléphone : 07 80 41 14 20
E-mail : contact@saint-georges.academy

9. Horaires et rythme de formation

La formation **TSSR Foundation — Systèmes, Réseaux et Support IT** est organisée sur une durée totale de **35 heures**.

Elle se déroule en présentiel / In-Class, selon un rythme défini avant l'entrée en formation et communiqué dans la convocation, le contrat ou la convention de formation.

Le rythme peut être organisé, selon la session, par exemple :

- sur **5 journées de 7 heures** ;
- ou selon un autre planning convenu avec l'apprenant ou le groupe, dans la limite de la durée totale de **35 heures**.

Les horaires, pauses et dates exactes sont transmis avant le début de la formation.

10. Organisation pédagogique

La formation repose sur une alternance entre :

- apports théoriques ;
- démonstrations ;
- exercices guidés ;
- travaux pratiques ;
- études de cas ;
- mises en situation de support utilisateur ;
- diagnostics simples ;
- corrections commentées ;
- échanges avec le formateur ;
- évaluation progressive des acquis.

Le format **35 heures en présentiel / In-Class** permet un accompagnement intensif, structuré et directement encadré par le formateur.

La priorité est donnée à la pratique : l'apprenant doit manipuler, observer, diagnostiquer, configurer, tester et expliquer les actions réalisées.

11. Programme général de la formation

Bloc 1 — Découverte du métier et environnement IT

Ce bloc permet de comprendre le rôle du technicien support et les attentes professionnelles liées aux environnements informatiques.

Thèmes abordés :

- rôle du technicien support IT ;
- missions de premier niveau ;
- support utilisateur ;
- escalade d'incident ;
- communication professionnelle ;
- documentation d'intervention ;
- bonnes pratiques de relation utilisateur ;
- posture professionnelle.

Bloc 2 — Matériel informatique et poste de travail

Ce bloc permet d'identifier les composants matériels et de comprendre le fonctionnement général d'un poste informatique.

Thèmes abordés :

- composants principaux d'un ordinateur ;
- processeur, mémoire, stockage, alimentation ;
- périphériques ;
- ports et connectiques ;
- diagnostic matériel simple ;
- démarrage d'un poste ;
- BIOS / UEFI ;
- bonnes pratiques de maintenance de base.

Bloc 3 — Systèmes d'exploitation

Ce bloc permet d'aborder les bases des systèmes utilisés dans un environnement professionnel.

Thèmes abordés :

- rôle d'un système d'exploitation ;
- environnement Windows ;
- introduction à Linux ;
- gestion de fichiers et dossiers ;
- comptes utilisateurs ;
- droits et permissions de base ;
- installation et désinstallation d'applications ;
- mises à jour ;
- paramètres système essentiels ;
- commandes simples de diagnostic.

Bloc 4 — Réseaux informatiques fondamentaux

Ce bloc permet de comprendre les bases nécessaires au diagnostic réseau de premier niveau.

Thèmes abordés :

- rôle d'un réseau informatique ;
- équipements réseau : switch, routeur, box, point d'accès ;
- adresse IP ;
- masque de sous-réseau ;
- passerelle par défaut ;
- DNS ;
- DHCP ;
- câble Ethernet et Wi-Fi ;
- LAN, WAN, internet ;
- tests de connectivité ;
- commandes de diagnostic simples.

Bloc 5 — Support utilisateur et diagnostic

Ce bloc permet d'apprendre à analyser une demande ou un incident utilisateur.

Thèmes abordés :

- qualification d'une demande ;
- collecte d'informations ;
- reformulation du problème ;
- priorisation ;
- méthode de diagnostic ;
- identification des causes probables ;
- résolution de problèmes simples ;
- escalade vers un niveau supérieur ;
- rédaction d'un compte rendu simple.

Bloc 6 — Sécurité informatique de premier niveau

Ce bloc permet d'aborder les bonnes pratiques essentielles pour sécuriser les postes, les comptes et les usages.

Thèmes abordés :

- mots de passe ;
- authentification ;
- mises à jour ;

- antivirus et protection de base ;
- sauvegardes ;
- phishing ;
- ingénierie sociale ;
- droits utilisateurs ;
- verrouillage de session ;
- bonnes pratiques de navigation ;
- sensibilisation aux risques numériques.

Bloc 7 — Travaux pratiques et consolidation

Ce bloc permet de mettre en pratique les compétences acquises.

Exemples d'activités :

- identifier les composants d'un poste ;
 - vérifier une configuration IP ;
 - tester la connectivité ;
 - résoudre un problème DNS simple ;
 - configurer un poste de travail ;
 - créer ou modifier un compte utilisateur ;
 - analyser une demande de support ;
 - rédiger un compte rendu d'intervention ;
 - appliquer une procédure de sécurité simple ;
 - documenter les étapes de résolution.
-

12. Moyens pédagogiques mobilisés

Les moyens pédagogiques utilisés peuvent comprendre :

- supports numériques ;
- démonstrations du formateur ;
- exercices pratiques ;
- mises en situation ;
- études de cas ;
- scénarios de support utilisateur ;
- travaux pratiques guidés ;
- corrections commentées ;
- quiz ou questions de vérification ;
- échanges pédagogiques ;
- suivi individualisé de progression.

Ces moyens sont mobilisés afin de permettre à l'apprenant d'acquérir progressivement les compétences nécessaires à la compréhension des systèmes, réseaux et environnements de support IT.

13. Équipements nécessaires

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, l'apprenant doit disposer des équipements suivants :

- ordinateur portable fonctionnel ;
- chargeur d'ordinateur ;
- navigateur web à jour ;
- espace de travail adapté ;
- adresse e-mail valide ;
- connexion internet stable.

Configuration recommandée :

- Windows 10/11, macOS ou Linux ;
- processeur Intel i5 / Ryzen 5 ou équivalent recommandé ;
- 8 Go de mémoire RAM minimum ;
- 16 Go de RAM recommandés ;
- espace disque disponible pour les logiciels, fichiers et ressources de formation ;
- connexion internet stable.

Selon la session, des outils de diagnostic, des environnements de simulation ou des supports complémentaires peuvent être utilisés.

14. Outils numériques utilisés

La formation peut s'appuyer notamment sur :

- navigateur internet ;
- outils de diagnostic système ;
- outils de diagnostic réseau ;
- supports numériques fournis par le formateur ;
- fichiers d'exercices ;
- documents de suivi de formation ;

- messagerie électronique ;
- ressources pédagogiques liées aux systèmes, réseaux et support IT.

Les outils sont utilisés dans un cadre pédagogique afin de permettre à l'apprenant de manipuler, tester, diagnostiquer et documenter des situations proches d'un contexte professionnel.

15. Assistance technique

Une assistance technique de premier niveau est mise à disposition pendant la formation.

Elle peut porter sur :

- l'accès aux supports numériques ;
- l'utilisation des fichiers d'exercices ;
- l'utilisation des outils pédagogiques ;
- l'utilisation du navigateur internet ;
- la résolution de difficultés simples liées aux outils utilisés pendant la formation ;
- l'aide à la compréhension des consignes techniques.

L'assistance technique est assurée par le formateur pendant les séances et, si nécessaire, par échange de messages ou par e-mail.

Contact assistance :

Thierry PAUL

07 80 41 14 20

contact@saint-georges.academy

16. Suivi de l'assiduité

La présence de l'apprenant est suivie pendant toute la durée de la formation.

En présentiel / In-Class, l'assiduité est attestée par une feuille d'émargement signée par l'apprenant et par le formateur.

L'apprenant s'engage à respecter les horaires prévus, à signaler toute absence, tout retard ou tout départ anticipé.

17. Suivi pédagogique

Le suivi pédagogique est assuré par le formateur.

Il comprend notamment :

- accompagnement pendant les séances ;
- vérification de la progression ;
- corrections et explications ;
- échanges pédagogiques ;
- aide à la compréhension des consignes ;
- suivi des exercices et évaluations ;
- adaptation de l'accompagnement en fonction des besoins identifiés.

L'apprenant est invité à signaler toute difficulté de compréhension, d'organisation ou d'utilisation des outils numériques.

18. Modalités d'évaluation

Les acquis de l'apprenant sont évalués tout au long de la formation et en fin de parcours.

Les modalités d'évaluation peuvent comprendre :

- exercices pratiques ;
- questions orales ;
- travaux dirigés ;
- mises en situation de support utilisateur ;
- scénarios de dépannage ;
- vérification de configurations simples ;
- rédaction d'un compte rendu d'intervention ;
- bilan pédagogique de fin de formation.

Les résultats permettent de vérifier la progression de l'apprenant et l'atteinte des objectifs pédagogiques.

19. Documents remis en fin de formation

À l'issue de la formation, Saint-Georges Academy peut remettre les documents suivants :

- attestation de fin de formation ;
 - certificat de réalisation ;
 - synthèse de l'évaluation des acquis ;
 - facture ou reçu de paiement, le cas échéant ;
 - bilan des compétences travaillées.
-

20. Règlement intérieur

L'apprenant doit prendre connaissance du règlement intérieur de Saint-Georges Academy avant le début de la formation.

Ce règlement précise notamment :

- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- les règles de discipline ;
- l'assiduité ;
- l'utilisation des outils numériques ;
- les règles de comportement ;
- les sanctions éventuelles ;
- les modalités de réclamation ;
- les dispositions relatives à l'accessibilité.

Le respect du règlement intérieur est obligatoire pendant toute la durée de la formation.

21. Accessibilité et prise en compte du handicap

Saint-Georges Academy prend en compte les besoins particuliers des apprenants.

Avant l'entrée en formation, l'apprenant peut signaler toute situation nécessitant une adaptation pédagogique, matérielle, technique ou organisationnelle.

Le référent handicap est :

Thierry PAUL

E-mail : contact@saint-georges.academy

Téléphone : 07 80 41 14 20

Une analyse des besoins peut être réalisée afin d'identifier les adaptations possibles.

Lorsque Saint-Georges Academy ne peut pas répondre directement à un besoin particulier, l'organisme peut orienter l'apprenant vers des interlocuteurs ou structures spécialisées.

22. Réclamations

L'apprenant peut formuler une réclamation relative à l'organisation, au déroulement ou au contenu de la formation.

La réclamation peut être adressée :

Par e-mail : contact@saint-georges.academy

Par courrier :

Saint-Georges Academy — Thierry PAUL
2 Venelle des Amandiers
86200 Loudun
France

La réclamation doit préciser :

- l'identité de l'apprenant ;
- la formation concernée ;
- la date ou période concernée ;
- l'objet de la réclamation ;
- les éléments permettant d'analyser la situation.

Saint-Georges Academy s'engage à accuser réception de la réclamation et à y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Les réclamations sont enregistrées dans un registre interne et peuvent donner lieu à une action corrective.

23. Satisfaction et amélioration continue

À l'issue de la formation, l'apprenant peut être invité à compléter un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire permet d'évaluer notamment :

- l'accueil ;
- l'organisation ;
- la clarté des objectifs ;
- la qualité des supports ;
- l'accompagnement du formateur ;
- le rythme de formation ;
- les outils numériques ;
- l'utilité professionnelle de la formation ;
- la progression ressentie ;
- les suggestions d'amélioration.

Les retours des apprenants contribuent à l'amélioration continue des formations proposées par Saint-Georges Academy.

24. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la formation sont utilisées uniquement pour :

- l'inscription ;
- le suivi administratif ;
- le suivi pédagogique ;
- l'établissement des documents de fin de formation ;
- le respect des obligations légales de l'organisme de formation.

L'apprenant peut demander l'accès, la rectification ou, lorsque cela est possible, la suppression de ses données personnelles en contactant :

contact@saint-georges.academy

25. Contacts utiles

Contact administratif et pédagogique

Saint-Georges Academy — Thierry PAUL

2 Venelle des Amandiers

86200 Loudun

France

Téléphone : 07 80 41 14 20

E-mail : contact@saint-georges.academy

Formateur

Thierry PAUL

Formateur principal

Responsable de Saint-Georges Academy

Référent handicap

Thierry PAUL

Téléphone : 07 80 41 14 20

E-mail : contact@saint-georges.academy

26. Engagement de l'apprenant

L'apprenant reconnaît avoir reçu ou avoir eu accès aux informations nécessaires avant l'entrée en formation, notamment :

- programme de formation ;
- objectifs pédagogiques ;
- durée et calendrier ;
- modalités de déroulement ;
- règlement intérieur ;
- modalités d'évaluation ;
- contacts utiles ;
- informations relatives à l'accessibilité ;
- modalités de réclamation.

L'apprenant s'engage à participer activement à la formation, à respecter les horaires, à réaliser les activités demandées et à signaler toute difficulté rencontrée.

Fait à Loudun, le :

Nom et prénom de l'apprenant :

.....

Signature de l'apprenant :

.....

Pour Saint-Georges Academy

Thierry PAUL

Signature :

Cachet de l'organisme :