

# RÉSOUTRE DES PROBLÈMES TECHNIQUES

*Ce module de formation, intégré au domaine 5 de Pix, vous propose une immersion complète dans la résolution des problèmes techniques, afin de vous permettre d'acquérir les compétences essentielles pour garantir et rétablir le bon fonctionnement d'un environnement informatique, qu'il soit personnel ou professionnel.*

## LIVRET DE FORMATION

Bienvenue sur le module "[Résoudre des problèmes techniques](#)".

Ce descriptif a pour fonction de vous fournir un aperçu clair des étapes du module et des ressources mises à votre disposition en précisant notamment ses objectifs, son programme et ses méthodes pédagogiques. Il est pensé comme un guide pratique dans lequel vous trouverez toutes les informations nécessaires pour suivre le fil conducteur du module et anticiper les prochaines étapes.



## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Titre du module :** Résoudre des problèmes techniques

**Prix :** 190€

**Début de formation :** 30/11/2026

**Fin de formation :** 13/12/2026

**Volume horaire du module :** 8 heures

**Nombre d'heures par semaine :**

- Semaine 1 : 4 heures
- Semaine 2 : 4 heures

**Prérequis recommandé :** Avoir un niveau indépendant 2 (équivalent au niveau 4 Pix) sur la compétence « *Résoudre des problèmes techniques* »

**Équipement requis :**

- Une bonne connexion internet.
- Un ordinateur compatible pour lancer des vidéos.
- Un dispositif d'écoute du son (haut-parleurs, écouteurs, casque etc.).
- Avoir un compte sur la [plateforme Pix](#).



## RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE



### **Mohammed BOUAMI - Expert Pix**

Informaticien de formation, j'ai choisi de mettre mes compétences au service de l'éducation nationale pour enseigner la technologie et l'informatique.

Au sein de la DRANE de l'académie de Créteil (Délégation de Région Académique au Numérique Éducatif), j'ai mené diverses missions : formation des enseignants, maintenance technique et ingénierie pédagogique. J'ai également collaboré avec plusieurs organismes de formation (GRETA, CNAM, Université Paris 8).

Passionné par les technologies numériques, je reste en veille permanente afin d'accompagner au mieux les apprenants dans un monde en constante évolution.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À la fin du module, vous serez en mesure de **résoudre les problèmes techniques** en :

- **1. diagnostiquant rapidement les pannes informatiques pour identifier leur origine.**
- **2. utilisant les outils de configuration et de maintenance des logiciels et systèmes d'exploitation.**



- **3. mobilisant les ressources techniques et humaines nécessaires pour résoudre les incidents.**
- **4. administrant des environnements informatiques pour en optimiser le fonctionnement.**
- **5. configurant des logiciels et des systèmes d'exploitation selon des besoins spécifiques.**
- **6. effectuant des mises à jour et des maintenances préventives pour garantir la performance et la sécurité.**
- **7. sauvegardant et en restaurant des données pour prévenir les pertes et assurer leur intégrité.**
- **8. assurant l'interopérabilité entre différents outils et systèmes pour une collaboration fluide.**
- **9. gérant des situations techniques complexes avec méthode et rigueur.**

## **ORGANISATION DU MODULE**

### **1. Séquence 1 : Connaître le Bluetooth, ses caractéristiques et ses usages (50min)**

- Caractéristiques techniques du Bluetooth
- Usages courants du Bluetooth
- Sécurité et confidentialité
- Avantages et limitations du Bluetooth



## **2. Séquence 2 : Maîtriser la configuration de la saisie au clavier (50min)**

- La configuration de base
- Les caractères spéciaux et les accents
- Les claviers virtuels et alternatifs
- Dépannage et résolution de problèmes

## **3. Séquence 3 : Connaître les différents types de connexion à une imprimante et leurs caractéristiques (40min)**

- Les fondamentaux
- Les caractéristiques de chaque type de connexion
- Choisir la bonne connexion
- Les dépannages courants

## **4. Séquence 4 : Identifier et régler des problèmes d'impression via l'interface de gestion de l'imprimante (45min)**

- Comprendre les problèmes d'impression
- Utiliser l'interface de gestion
- Dépannage pratique



## **5. Séquence 5 : Savoir diagnostiquer et réagir face à une panne de smartphone (50min)**

- Les pannes logicielles
- Les pannes matérielles
- Les dépannages courants
- Les bonnes pratiques

## **6. Séquence 6 : Connaître les différents moyens de connecter un ordinateur ou un smartphone à Internet (55min)**

- Les différents types de connexion
- Configuration d'une connexion
- Les dépannages courants
- Les bonnes pratiques

## **7. Séquence 7 : Réagir en cas d'oubli de mot de passe (45min)**

- Comprendre les mécanismes
- Les méthodes de récupération
- Les bonnes pratiques



## **8. Séquence 8 : Repérer et résoudre des situations simples de blocage d'un ordinateur (1h00)**

- Les outils de base pour dépanner
- Les dépannages courants
- Les logiciels malveillants
- La sauvegarde de ses données

## **9. Séquence 9 : Trouver le moyen d'ouvrir tout type de fichier avec tout type de logiciel (50min)**

- Comprendre les associations de fichiers et de logiciels
- Ouvrir un fichier avec un logiciel non associé par défaut

## **10. Séquence 10 : Comprendre et résoudre des problèmes liés à la gestion des droits d'accès sur un ordinateur (1h00)**

- Les fondamentaux des droits d'accès
- Gestion des droits selon le système d'exploitation
- Les protocoles d'authentification
- La mise en pratique
- Bonnes pratiques et dépannages courants



## 11. Test d'entraînement Pix

Profitez d'un test d'entraînement conçu sur la plateforme Pix pour vérifier votre niveau sur cette compétence.

## ASSIDUITE ET VALIDATION DE LA FORMATION

Pour témoigner de votre assiduité dans la formation et pour que vous puissiez obtenir votre certificat d'assiduité, achevez l'ensemble des activités du module.

## TUTORAT MOTIVATIONNEL

Tout au long de votre formation, et pas seulement au cours du module, un-e tuteur-trice motivationnel-le est disponible et est là pour vous accompagner dans votre apprentissage.

Cette personne est votre guide ! Elle peut vous accompagner dans votre méthodologie de travail, lorsque vous ne comprenez pas certaines consignes, pour vous soutenir lors des moments difficiles, et pour relayer vos questions auprès du responsable pédagogique du module de formation.

Pour le/la contacter, rendez-vous dans le forum Moodle dédié !



## FORUM

Après avoir consulté cette introduction, vous retrouvez au début du module un forum. Dans ce forum, vous pouvez poser toutes vos questions concernant le contenu pédagogique et les aspects organisationnels du module. Les équipes pédagogiques feront leur possible pour y répondre.

## ÉVALUATION

À la fin du module, deux types de test d'entraînement vous sont proposés.

Si vous avez suivi l'entièreté des activités du module, le test complet est fait pour vous ! Il sera rendu accessible automatiquement lorsque vous aurez achevé toutes les activités et vous serez invité à le passer.

Si vous n'avez pas suivi l'entièreté du module, parce que vous n'aviez pas le temps, ce sera le test léger qui sera fait pour vous ! Il reste accessible à tout moment, peu importe votre progression.

Attention, ces tests ne participent pas à l'obtention de votre certification Pix.

Toutefois, si vous réussissez le test complet, vous obtiendrez un badge de réussite qualifiant la compétence que vous avez obtenu.

## COMMUNICATION

En amont de la formation



Pour toute question sur le fonctionnement de la plateforme ou de votre compte FUN vous pouvez nous contacter via l'espace suivant :

<https://www.fun-mooc.help/hc/fr>

Pour tout renseignement sur le contenu de la formation ou toute question d'ordre pédagogique, vous pouvez écrire à l'adresse :

[fabienne.droullours@univ-paris8.fr](mailto:fabienne.droullours@univ-paris8.fr)

### **Pendant la formation**

Pour communiquer avec le responsable pédagogique, un forum dédié est à votre disposition. Vous pouvez y poser des questions générales sur la formation, des questions spécifiques sur le contenu des ressources proposées. Les messages sont consultés quotidiennement, avec un délai de réponse maximal de trois jours.

Un espace dédié est prévu pour les questions techniques liées à la plateforme. Cet espace vous permet de signaler des problèmes et de contacter directement l'assistance techno-pédagogique.

Nous vous encourageons à maintenir un climat respectueux et collaboratif dans tous vos échanges – qu'ils soient avec l'enseignant, l'ingénieur pédagogique, les tuteurs motivationnels ou vos pairs.