

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 1 sur 4 -

Modifié le 05/06/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

« PROFESSIONNALISATION ET MONTÉE DE COMPÉTENCES EN SUPPORT APPLICATIF & DESIGN DIGITAL »

Durée à définir

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 2 sur 4 -
Modifié le 05/06/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

PROFESSIONNALISATION ET MONTÉE DE COMPÉTENCES EN SUPPORT APPLICATIF & DESIGN DIGITAL

Public : Cette formation s'adresse à toute personne ayant un niveau Bac et souhaitant orienter ses compétences vers le support technique applicatif et le design digital.

Elle est particulièrement adaptée aux personnes ayant déjà une sensibilité ou une première expérience en UI/UX design, en infographie ou en outils numériques, et souhaitant évoluer vers des fonctions de support applicatif en environnement SaaS.

Elle est accessible aux demandeurs d'emploi, salariés en reconversion ou en montée en compétences, ainsi qu'à toute personne souhaitant intégrer un poste à l'interface entre le design et le support technique.

Accessibilité handicap : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour tout besoin d'aménagement spécifique, merci de nous contacter avant le début de la formation afin que nous puissions étudier ensemble les dispositions adaptées.

Modalité de la formation : présentiel, face à face pédagogique formateurs et distanciel.

Délai d'inscription : 2 semaines avant le début d'une session

Délai d'accès à la formation : toute l'année en continu.

Durée à définir.

Tarifs à définir.

▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif global de cette formation est de permettre au stagiaire d'acquérir les compétences spécifiques et l'expertise technique nécessaires pour assurer le soutien technique quotidien sur les applications SaaS et les outils Microsoft 365, tout en optimisant la qualité de l'expérience digitale (Design Digital).

Plus spécifiquement, il sera en mesure d'assurer :

Gérer et résoudre les incidents liés aux logiciels utilisés par les clients et l'équipe interne.

✓ La configuration et l'administration des accès utilisateurs sur les applications SaaS et Microsoft 365.

✓ L'intégration des retours UI/UX dans les maquettes (Figma ou outils similaires), capitalisant sur son expérience en amélioration continue des sites.

✓ La création et le maintien de modèles de documents Word et Excel intégrant des variables dynamiques.

✓ La réalisation de visuels et supports graphiques en cohérence avec les projets web, en s'appuyant sur ses compétences existantes en graphisme (Affinity Designer, Illustration).

▪ COMPÉTENCES VISÉES

L'apprenant participe à la continuité du support et à la qualité de l'expérience digitale proposée aux utilisateurs. Cette montée de compétences vise spécifiquement les domaines suivants :

1. La définition et l'application des procédures de Support Applicatif (niveau 1 et 2) et la gestion des tickets.
2. L'administration et la configuration des outils SaaS et Microsoft 365.
3. L'intégration des retours clients et internes dans les maquettes UI/UX, et la collaboration avec l'équipe UX/UI.

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 3 sur 4 -
Modifié le 05/06/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

4. La création et la maintenance des supports digitaux et graphiques (Web Design), en utilisant des outils comme Figma.
5. La Gestion documentaire et la maîtrise des templates dynamiques pour l'intégration dans les processus SaaS.

▪ PRÉ-REQUIS

Niveau BAC

▪ CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 1 : SUPPORT APPLICATIF ET ADMINISTRATION OPÉRATIONNELLE

Cet objectif est : d'acquérir les connaissances théoriques et pratiques en support technique, essentiels pour gérer la mission principale du poste.

Contenu :

- Maîtriser les procédures de gestion des incidents et de résolution des problèmes de niveau 1 et 2.
- Approfondir l'administration des accès utilisateurs et des configurations sur les applications SaaS et les outils Microsoft 365.
- Mise en oeuvre de la traçabilité claire des interventions et utilisation des outils de ticketing.
- Appliquer les principes de la relation client et de l'assistance à distance dans un contexte de support technique (s'appuyant sur sa compétence existante en Relation Client).
- Appréhender le rôle de liaison avec les équipes développement et production pour l'escalade des incidents de niveau 2 et 3.

MODULE 2 : UI/UX ET INTÉGRATION DIGITALE AVANCÉE

L'objectif est : de moderniser et d'adapter les compétences existantes de Myriam en Web Design et UI à l'environnement applicatif et d'assurer l'intégration des retours utilisateurs.

Contenu :

- Maîtriser la collecte et l'analyse des retours clients et internes pour l'amélioration continue (capitalisant sur son expérience en amélioration continue des sites).
- Montée en compétence sur l'intégration des retours dans les maquettes utilisant Figma
- Développer des compétences approfondies en conception graphique pour supports numériques et web, assurant la déclinaison et la cohérence des éléments graphiques.
- Appliquer les méthodologies de collaboration avec l'équipe UX/UI pour garantir la qualité et l'ergonomie des interfaces. ✓ Mettre en forme des contenus complexes et des présentations en cohérence avec l'image de marque.

MODULE 3 : GESTION DOCUMENTAIRE DYNAMIQUE ET PROCESSUS

L'objectif est : de développer les compétences transverses spécifiques au poste, notamment la gestion des supports produits et l'intégration des processus techniques.

Contenu :

- Maîtriser la création et la maintenance de modèles de documents (Word et Excel) intégrant des variables dynamiques.
- Acquérir les compétences nécessaires pour collaborer avec l'équipe technique et garantir l'intégration fonctionnelle de ces templates dans les processus SaaS (automatisation).

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 4 sur 4 -
Modifié le 05/06/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

- Développer la capacité à garantir la qualité visuelle et fonctionnelle des supports produits.
- Rédiger la documentation technique relative aux interventions de support et aux mises à jour des supports digitaux.
- Maîtriser les méthodes de communication inter-équipes pour assurer l'intégration cohérente des éléments visuels et fonctionnels.

▪ ÉVALUATION

Exercices Techniques, QCM et mise en situation. Des évaluations seront réalisées à plusieurs étapes de la formation.

▪ MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, études de cas, échanges, coaching...

Au cours de la formation, une documentation est remise à chaque stagiaire. Les stagiaires auront accès à l'ensemble de leur cours via la plateforme pédagogique. Leur suivi est assuré par un formateur et un tuteur.

Des évaluations seront réalisées à plusieurs étapes de la formation.

Des fiches de séances individuelles seront réalisées pour une formation personnalisée par stagiaire.

Des formateurs qualifiés et/ou expérimentés conformément aux dispositions académiques interviendront tout au long de la formation sur leur poste de travail et en classe virtuelle via teams.

▪ VALIDATION

Bilan complété par le tuteur, le président et le stagiaire.

Nombre de stagiaires ayant terminé ce cursus chez TIF : 01

Taux d'achèvement : 100%

Contact: contact@techinfrance.com - Tel: 07 50 50 21 31