



# 1 formation = 1 job

**Préparation  
Opérationnelle  
à l'Emploi de**

**Technicien·ne Support  
Informatique Helpdesk**

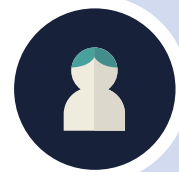


*Avis Vérifiés*  
★★★★★ 4,6/5

# Les avantages de la POEI by M2i

## Sourcing et présélection des candidats

A la manière d'un cabinet spécialisé, nous mettons en place un processus de recrutement assuré par notre équipe dédiée, garantissant une sélection rigoureuse des candidats.



## Suivi pédagogique

Profitez d'un suivi pédagogique régulier, assurant une transparence totale sur la progression des collaborateurs au cours de leur formation.

## Certification des compétences

Valorisez les compétences de vos futurs collaborateurs grâce à l'obtention d'une certification officielle.



## Formateurs experts spécialisés

Bénéficiez d'une équipe de formateurs-consultants expérimentés, spécialement sélectionnés pour assurer la qualité et la pertinence des formations dispensées dans le cadre de la POEI.

## Accompagnement

Simplifiez vos démarches de recrutement en profitant d'un accompagnement personnalisé qui vous guidera à travers toutes les étapes, de l'inscription à la gestion des formalités administratives.

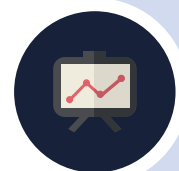


## Partenariats stratégiques

Accédez à des contenus de formation de qualité grâce à nos partenariats stratégiques avec les plus grands éditeurs.

## Conseil en GEPP

Optimisez votre stratégie GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) en combinant la POEI avec d'autres dispositifs proposés par le groupe M2i, tels que l'alternance, pour créer un parcours adapté aux besoins spécifiques de votre entreprise.



# Technicien·ne Support Informatique Helpdesk

La plupart de nos cursus sont réalisables en formation distancielle.

## OBJECTIFS DE FORMATION

Ce cursus permet aux apprenants de gérer la maintenance des équipements informatiques (hardware et software) et porter assistance aux utilisateurs en cas de problème. Dans certaines entreprises, le technicien support peut être amené à intégrer et gérer un réseau, installer du nouveau matériel et/ou sécuriser les réseaux. Il peut travailler à distance (en infogérance) ou au sein d'une entreprise utilisatrice. En fonction des réponses reçues, il pourra décider d'un retour en service après-vente pour une analyse plus complète.

## LES MISSIONS DE TECHNICIEN·NE HELPDESK

- Prendre des appels, les qualifier et les enregistrer dans un outil Helpdesk.
- Etablir les diagnostics nécessaires en cas de panne.
- Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives.
- Travailler avec les équipes en place.
- Faire l'accueil téléphonique des utilisateurs.
- Communiquer des informations techniques aussi bien verbalement que par écrit à différents types d'utilisateurs.
- Assurer les tâches de back office.
- Rédiger les rapports d'incidents.
- Maîtriser les techniques et outils de recherches/documentation éditeurs/fabricants

## MÉTIERS CIBLES

Technicien·ne Helpdesk, Technicien·ne Support, Hotliner, Technicien Informatique.

## PRÉREQUIS

Bac à bac+2 ayant une appétence pour la technique - Capacité d'analyse et de synthèse - Capacité d'écoute et aisance à l'oral - Rigueur et sens de la méthode - Connaissance de l'anglais est un plus - Bonne connaissance de l'usage d'un poste de travail Windows/Mac\*.

## PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur·se d'emploi inscrit·e à France Travail.

## MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel et/ou à distance par des formateurs professionnels : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs...). Ils s'appuient sur les 4 piliers de l'apprentissage issus des dernières découvertes en neurosciences. Les journées sont rythmées par l'alternance entre théorie et pratique via un jeu d'exercices : exercices progressifs, exercices récapitulatifs et de validation des acquis.

## ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test pour vérifier les prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail

## MODALITÉS D'ACCÈS

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil et Handicap](#).

\*Selon les projets de recrutement des entreprises, ces prérequis peuvent être amenés à varier.



# VALIDATION DES ACQUIS

- Dans chaque module, environ 50% de travaux dirigés et/ou pratiques pour valider la compréhension
- Tout au long du parcours, 9 jours de travaux pratiques/étude de cas en semi-autonomie pour ancrer les acquis
- En fin de parcours, préparer la certification ITIL V4 Foundation

## DÉLAIS D'ACCÈS

La candidature peut être déposée jusqu'à 15 jours avant la date de démarrage de la session.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en service et dépanner des équipements informatiques
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques écoresponsables
- Installer, adapter un poste de travail à l'utilisateur, opérer les connexions des éléments réseau
- Intégrer les smartphones et tablettes dans le Système d'Information de l'entreprise
- Être en mesure de diagnostiquer une anomalie, remédier au problème par une intervention interne ou sous-traitée, appliquer le plan de maintenance préventive
- Déceler et supprimer les virus, assurer la sauvegarde des données informatiques
- Aider à tenir à jour l'inventaire du parc matériel et logiciel
- Participer au déploiement de la messagerie de l'entreprise et former les utilisateurs
- Assister des utilisateurs à distance ou sur site
- Pratiquer une veille technologique permanente

## PROGRAMME ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

**57 jours - 399 heures**

Chaque module contient au moins 50% de travaux dirigés/travaux pratiques.

Catégorie	Module et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Méthode	<b>Présentation du cursus :</b> Identifier les plateformes pédagogiques et le projet fil rouge - Présenter le métier - Se connaître avec une activité « brise-glace ».	0,5	3,5
	<b>Apprendre à apprendre :</b> Comprendre comment fonctionne notre cerveau en phase d'apprentissage - Mettre en œuvre des stratégies de mémorisation efficaces - Apprendre à prendre des notes et à synthétiser - Faire de la lecture active.	0,5	3,5
Bureautique	<b>Windows 11 - Utilisation avancée :</b> Personnaliser Windows - Organiser et rechercher des documents - Paramétrer son poste de travail - Gérer des bureaux virtuels - Gérer l'alimentation - Paramétrer les aides au handicap - Utiliser les fonctionnalités réseau.	1	7
Support PC	<b>Configuration et support PC - Les outils du technicien :</b> Les différents boîtiers - Avantages, inconvénients - Carte mère : les différentes architectures - Les processeurs et leurs différences - Les composants plug and play - Les différents slots, la mémoire vive, les chipsets - Carte son/carte graphique - Unités de disques durs/souples - Lecteur CD-ROM - Ports série/parallèle/USB (PS2...) - Types de mémoire (DRAM, SDRAM, RAMBUS, DDR, DDR 2, DDR 3...). Les incompatibilités - Types de bus : ISA, PCI, PCI Express, USB... - Rôle du BIOS - Valeurs clés, l'UEFI (Universal Extensible Firmware Interface) - Types de lecteurs et de contrôleurs - Les spécificités des périphériques SCSI, SATA - Partitionnement des disques durs - Configuration de l'ordre de démarrage dans le BIOS - Les différents types d'imprimantes - La connexion des imprimantes - La notion d'impression sur les systèmes d'exploitation (concept et mise en œuvre) - Les équipements d'interconnexion - Le câblage (BNC, RJ45, fibre optique, carte sans fil) - Configuration des cartes réseau - Configuration IP de base sous Windows - Les imprimantes partagées.	4	28
Réseau	<b>Les fondamentaux des réseaux :</b> Maîtriser les concepts, la normalisation et la terminologie du réseau - Installer un réseau physique - Appréhender les adresses IPv4 - Identifier et mettre en œuvre un switch et un routeur - Définir des protocoles de transport - Identifier et comprendre les principaux services réseaux (DHCP, DNS...) - Se sensibiliser à la sécurité réseau : firewall, proxy, DMZ...	4	28

Catégorie	Module et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Serveur Windows	<b>Windows Server - Les bases de l'administration et services réseaux :</b> Décrire les fonctionnalités de Windows Server et son intégration dans un environnement - Utiliser les différentes consoles de gestion - Déployer et configurer les principaux services (DHCP,DNS, RDS) - Gérer des comptes et groupes utilisateurs - Configurer les accès aux ressources - Exécuter les tâches courantes pour gérer les disques - Identifier les notions de base de sécurité - Utiliser les commandes de base de PowerShell - Monitorer et dépanner des serveurs Windows Server - Prendre en charge les serveurs virtuels.	5	35
Support PC	<b>Windows 10/11 - Installation, configuration et maintenance :</b> Planifier, installer et mettre à jour Windows 10/11 - Gérer les fichiers et les ressources - Réaliser des configurations en post-installation - Installer et gérer les apps - Configurer la connectivité réseau - Sécuriser Windows 10/11 - Configurer la sécurité des réseaux - Mettre en œuvre la connectivité à distance - Gérer Windows 10 avec les stratégies de groupe - Maintenir et mettre à jour Windows 10/11 - Mettre en place la gestion à distance - Gérer le stockage local - Assurer la sauvegarder et restauration.	4	28
Méthode	<b>Support et dépannage d'un PC sous Windows 10/11 :</b> Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10/11 - Causes courantes de pannes - Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 - Outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés - Outils de prise de contrôle à distance - Gérer les accès distants avec mRemote - Langage de commande du système d'exploitation - Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques - Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur - Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application - Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10/11 - Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes - Recherche des composants défectueux - Problèmes dus aux claviers et aux écrans - Le cas des systèmes d'exploitation non-PNP - Rechercher des informations sur Internet.	5	35
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> A partir de jeux de rôles définis par le formateur, mise en place de pannes et proposition de dépannage - Application de la méthodologie de diagnostic et dépannage.	1	7
Déploiement	<b>Windows 10/11- Déploiement :</b> Décrire les technologies de déploiement de Microsoft - Identifier et utiliser les différents outils de déploiement du kit de déploiement et d'évaluation Windows (WADK) - Expliquer et utiliser les Service de Déploiement Windows (WDS) - Définir et utiliser Microsoft Deployment Toolkit (MDT).	2	14
Bureautique	<b>Bureautique - Excel, PowerPoint, Word :</b> Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer.	2	14
	<b>Outlook - Organiser son travail et écrire des courriels corrects et efficaces :</b> Rédiger des courriels qui seront lus et compris - Ecrire plus vite - Maîtriser la netiquette des mails.	1	7
	<b>Microsoft 365 - Support utilisateur :</b> Découvrir Microsoft 365 et définir les services selon sa version - Comprendre le travail avec une Web App et les limites d'Office Online - Maîtriser l'interface OneDrive - Découvrir les Centres d'administration - Comprendre ce qu'est un « tenant » - Prendre en main le panneau d'administration des comptes - Ouvrir une demande de service - Gérer les utilisateurs et mots de passe - Comprendre la notion de rôles et les attribuer - Attribuer le bon licensing - Créer des groupes - Vérifier l'état d'intégrité des services et définir les états des incidents - Lancer et interpréter des rapports d'activité - Afficher des informations de licence et d'usage - Masquer des éléments dans un rapport - Expliquer l'utilisation d'un poste de travail, d'un téléphone ou logiciel, d'un navigateur Web, et des éléments de sécurité associés - Vérifier les certificats de sécurité d'un navigateur - Expliquer les fonctionnalités d'un client de messagerie et des fonctionnalités des outils bureautiques - Rédiger et transmettre des notes, des consignes et des procédures en tenant compte des besoins du destinataire.	3	21

Catégorie	Module et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Sécurité & Green IT	<b>Sécurité du poste client Windows :</b> Identifier les principaux risques cyber - Sécuriser un poste de travail sous Windows - Mettre en œuvre les bonnes pratiques - Expliquer les tenants et les aboutissants d'un durcissement client - Sécuriser le navigateur internet - Installer et vérifier le bon fonctionnement des outils de sécurité - Identifier et expliquer les bonnes pratiques « Green IT ».	1	7
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Configuration et support d'une configuration typique d'entreprise - Mise en situation.	1	7
Soft Skills	<b>Communication et relation client/utilisateur :</b> Mettre en œuvre le sens de l'écoute active et l'esprit de service - Etre réactif face à la diversité des demandes - Communiquer à l'oral et à l'écrit clairement des concepts techniques en utilisant un langage adapté à l'interlocuteur - Effectuer un compte rendu ou une fiche d'intervention de manière explicite - Organiser son temps et ses tâches pour répondre dans les délais et gérer plusieurs problèmes simultanément - Reconnaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent - Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions - Répondre aux remarques et objections des clients - Faire face à une diversité de cas de clients mécontents - Gérer les émotions en situation de tension.	3	21
	<b>Hotline et Helpdesk : optimisez l'accueil téléphonique :</b> Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs internes et externes - Evaluer les attentes des clients et leur niveau d'exigence - Utiliser des techniques de communication pour optimiser les entretiens dans un contexte de hotline ou helpdesk - Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité de service - Utiliser des stratégies de questionnement pour mieux comprendre les besoins des clients - Reformuler les demandes des clients pour éviter les malentendus - Expliquer des concepts complexes de manière simple et accessible - Gérer les situations conflictuelles avec empathie et professionnalisme - Elaborer un plan de progrès personnalisé pour améliorer la qualité de service.	2	14
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Jeu de rôle et simulation Helpdesk à distance et en présentiel.	1	7
Linux	<b>Linux - Les fondamentaux :</b> Identifier les logiciels libres et l'Open Source - Connaître les principes fondamentaux du système d'exploitation - Utiliser interactivement le Shell et connaître les commandes essentielles - Gérer les fichiers et les dossiers - Editer un fichier - Se familiariser avec les métacaractères et les expressions régulières - Configurer les services réseaux.	3	21
Méthode	<b>Gestion de tickets d'incident &amp; Gestion de parc :</b> Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (Jira, ServiceNow... : saisir le ticket, qualifier l'incident, décider de la suite à donner et clôturer le ticket) - Utiliser un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incidents - Utiliser une base de connaissance - Gestion des ressources du parc - Gestion des licences - Grâce au plugins Fusion Inventory, faire remonter dans GLPI les ressources du parc.	3	21
Réseau	<b>WIFI - Mise en œuvre d'un réseau :</b> Identifier les concepts d'un réseau sans fil - Connaître les matériels sans fil - Intégrer un réseau sans fil - Identifier et mettre en œuvre les mécanismes de sécurité - Administrer un réseau sans fil - Appréhender les techniques de VPN.	2	14
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Jeux de rôle : mises en situation dépannage poste de travail.	1	7
Méthode	<b>IA générative :</b> Utiliser un outil d'IA génératif ou un assistant IA dans le cadre du métier de technicien informatique.	1	7

Catégorie	Module et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Support bureautique	<b>Dépanner Outlook :</b> Maîtriser le client de messagerie Outlook, ses fonctionnalités - Gérer et paramétrer l'archivage - Paramétrer les comptes POP IMAP - Paramétrer la messagerie sur des devices portable - Identifier les différences entre client lourd et client léger.	1	7
	<b>OneDrive, Teams - Utilisation et dépannage :</b> Maîtriser l'espace de travail - Synchroniser avec le poste de travail - Partager avec d'autres utilisateurs - Installer et paramétrer OneDrive sur un mobile - Utiliser Teams dans le cadre d'une intervention de support - Créer et administrer une équipe - Paramétrer Teams.	1	7
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Mises en situation Helpdesk.	2	14
Méthode	<b>ITIL - Découverte et gestion des incidents (certification en option) :</b> Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL pour la gestion des services - Traiter un incident conformément au processus ITIL - Différence entre un incident, un problème, une demande de service - Respecter les processus de gestion d'incidents, de problèmes, de demande de service. Préparer la certification ITIL V4 Foundation.	2	14

57 jours 399 heures

**Programme et planning détaillé sur demande**

## LES PLUS DE M2i FORMATION

### Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Espace dédié aux formateurs pour les fiches de suivi des apprenants qui permettent d'indiquer le niveau d'acquisition des connaissances de chaque apprenant
- Outil de gestion des TPs pour suivre le niveau de progression
- Intégration de la plateforme WooClap pour proposer des activités d'apprentissage interactives
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

### La playlist e-Learning\*

En option, en cas de décrochage, de remédiation pédagogique ou la nécessité de se mettre à niveau pour intégrer le parcours, nous pouvons mettre à disposition avant, pendant et après le cursus, des modules e-learning depuis notre plateforme ACADEMIIC.

\* pour ce cursus, certains modules e-learning peuvent être en anglais

**Je souhaite recruter des Technicien-ne-s Support Informatique Helpdesk**

# Les étapes de la POEI by M2i

