

Devenir Technicien·ne Helpdesk

MaCarrière

mi
Formation

Document mis à jour le 30/07/2025

Dispositif de formation : **Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)**
Date de formation : **Du 15 septembre au 10 décembre 2025**
Lieu(x) de formation : **Mont-Saint-Aignan**
Réunion d'Information : **Le 24 juillet 2025**
Date limite d'envoi de candidature : **Le 1^{er} août 2025**

Offrez un nouvel élan à votre carrière dans l'informatique !

Vous êtes passionné par les nouvelles technologies ?

Vous souhaitez intégrer un secteur en pleine croissance ?

Rejoignez notre Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle Technicien Helpdesk !

OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- 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

PRÉREQUIS

- Être diplômé d'un bac ou équivalent
- Être curieux et motivé
- Être titulaire du permis B - déplacements à prévoir sur le secteur Normand
- Avoir des connaissances en informatique serait un plus pour votre candidature

PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation financée à 100%* est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail.

Après validation de votre candidature par l'entreprise, elle sera soumise à votre conseiller France Travail pour valider la cohérence entre votre profil et votre projet de formation.

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Catégorie	Module et objectifs	Nb jours	Nb Heures
Méthode	Présentation du cursus : Identifier les plateformes pédagogiques et le projet fil rouge - Présenter le métier - Se connaître avec une activité "brise-glace"	0,5	3,5
Méthode	Apprendre à apprendre : 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	Windows 11 - Utilisation avancée : 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	Configuration et support PC - Les outils du technicien : 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	Les fondamentaux des réseaux : 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
Serveur Windows	Windows Server - Les bases de l'administration et Services Réseaux : 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	Windows 10/11- Installation, configuration et maintenance : 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 sauvegarde et restauration	4	28

Méthode	Support et dépannage d'un PC sous Windows 10/11 : 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	Travaux pratiques : 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	Windows 10 /11- Déploiement : 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	Bureautique – Excel, PowerPoint, Word : Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer	2	14
Bureautique	Outlook - Organiser son travail et Ecrire des courriels corrects et efficaces : Rédiger des courriels qui seront lus et compris - Ecrire plus vite - Maîtriser la netiquette des mails.	1	7
	Microsoft 365 - support utilisateur : 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
Sécurité & green IT	Sécurité du poste client Windows : Identifier les principaux risques cyber - Sécuriser un poste de travail sous Windows - Mettre en oeuvre 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	Travaux pratiques : Configuration et support d'une configuration typique d'entreprise - Mise en situation	1	7
Soft skills	Communication et relation client/utilisateur : Mettre en oeuvre 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

Soft skills	Hotline et help desk : optimisez l'accueil téléphonique : 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 help desk - 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	Travaux pratiques : jeu de rôle et simulation helpdesk à distance et en présentiel	1	7
Linux	Linux - Les fondamentaux : 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	Gestion de tickets d'incident & Gestion de Parc : 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	WIFI - mise en œuvre d'un réseau : Identifier les concepts d'un réseau sans fil - Connaître les matériels sans fil - Intégrer un réseau sans fil - Identifier et mettre en oeuvre les mécanismes de sécurité - Administrer un réseau sans fil - Appréhender les techniques de VPN	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques : Jeux de rôle : mises en situation dépannage poste de travail	1	7
Méthode	Assistant IA et IA générative : Utiliser un outil d'IA génératif ou un assistant IA dans le cadre du métier de technicien informatique	1	7
Support bureautique	Dépanner Outlook : 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
Support bureautique	OneDrive, Teams - utilisation et dépannage : 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	Travaux pratiques : Mises en situation HelpDesk	2	14
Méthode	ITIL - Découverte et gestion des incidents : 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	2	14

À PROPOS DES CERTIFICATIONS

Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours ou les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

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
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning M2i Learning pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation délivrée en présentiel et/ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre des méthodes démonstratives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail (dans le cas de certains dispositifs)

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 PSH](#).

POURQUOI CHOISIR M2I FORMATION ?

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exemples de validation des acquis de formation :

- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

