

# Devenir Technicien·ne Informatique

MaCarrière

m2i  
Formation

En partenariat avec :



Document mis à jour le 11/04/2025

Dispositif de formation :	<b>Programme Régional de Formation (PRF)</b>
Date de formation :	<b>Du 26 mai au 23 juillet 2025</b>
Lieu(x) de formation :	<b>Lille</b>
Réunion d'Information :	<b>Le 6 mai 2025</b>
Date limite d'envoi de candidature :	<b>Le 5 mai 2025</b>

La région Hauts-de-France tremplin de votre parcours professionnel !

M2i Formation s'associe à l'[ESGI](#) et à l'[Efficom](#) Lille, écoles incontournables des métiers de l'informatique, et vous propose une opportunité de formation préparatoire qui précédera l'intégration en 1ère année du cycle Bachelor Informatique en alternance à l'[ESGI](#) ou à l'[Efficom](#) Lille !

D'une durée de 40 jours en présentiel et animée par des formateurs experts métier/terrain, cette formation vous initiera au métier de technicien informatique.

Vous bénéficierez également d'un accompagnement dans votre retour à l'emploi !

Intégralement prise en charge par la région Hauts-de-France, cette formation vous permettra de développer vos compétences et de les valoriser auprès des entreprises en recherche de leurs futurs alternants.

Notre formation aura lieu du 26 mai au 23 juillet 2025, dans le campus [ESGI](#) situé au 65 Rue Philippe-Laurent Roland, 59000 Lille.

La réunion d'information aura lieu le 06 mai 2025 dans les locaux de l'ESGI.

Désireux d'en savoir plus ? Complétez le formulaire et participez à notre réunion d'information

## OBJECTIFS DE FORMATION

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

- Configurer et maintenir un PC avec « les outils du technicien »
- Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- Etablir les diagnostics nécessaires en cas de panne
- Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives
- Assurer les tâches de back office
- Rédiger les rapports d'incidents
- Configurer et administrer un réseau
- Installer, configurer et administrer des serveurs sous Windows et Linux
- Garantir le bon fonctionnement et la sécurité des systèmes et des réseaux
- Gérer et résoudre les incidents techniques sur le réseau et le système
- Communiquer efficacement avec les utilisateurs et les clients

## **PRÉREQUIS**

- Bac scientifique ou technique
- Appétence pour la technique voire connaissance de l'usage d'un poste de travail Windows, des bases des systèmes et des réseaux
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Rigueur et sens de la méthode
- Vous avez un bon sens de la communication et faites preuve d'aisance relationnelle
- Bonne maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit
- La maîtrise de l'anglais est un plus

## **PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT**

Résident-e-s des Hauts-de-France, souhaitant intégrer la 1ère année du Bachelor Informatique de l'ESGI ou d'Efficom Lille.

# COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Catégorie	Module	Nb jours	Nb heures
Introduction	<b>Présentation du cursus et des plateformes pédagogiques</b> Tour de table - Présentation du métier - Activités brise-glace pour mettre en confiance les apprenants.	0,5	3,5
Introduction	<b>Apprendre à apprendre</b> Comprendre comment fonctionne le cerveau pour mémoriser plus efficacement - Mettre en place des outils et méthodes d'apprentissage et de mémorisation - Comprendre l'utilisation des différentes plateformes d'apprentissage du cursus - Avoir une description du cursus et des choix d'orientation.	0,5	3,5
Poste de travail Windows	<b>Configurer et maintenir un PC avec « les outils du technicien » :</b> Installer et désinstaller chaque composant d'un PC en partant d'un boîtier vide - Résoudre les problèmes et incidents classiques avec une méthodologie éprouvée (alimentation insuffisante, consommation USB mal évaluée, dimension de partition mal évaluée, conflits divers, incompatibilité des mémoires, etc.) - Connaître les configurations matérielles nécessaires et suffisantes aux différentes activités d'un PC (Bureautique, Station de travail, Serveur WEB, etc.)	4	28
Compétence transverse	<b>Techniques de Recherche d'entreprise (TRE) :</b> Définir et s'approprier son projet professionnel - Rédiger et mettre en forme son CV et sa lettre de motivation.	1	7
Réseaux et Télécoms	<b>Les bases du dépannage des réseaux pour techniciens de maintenance :</b> Démontrer une connaissance pratique et théorique des réseaux informatiques - Définir le rôle des différents matériels et logiciels dans un réseau local - Mettre en place une méthodologie de dépannage.	2	14
Soft skills	<b>Développez la qualité dans vos relations clients :</b> Appliquer le sens de l'écoute et l'esprit de service - Agir face à la diversité des demandes - Adapter votre comportement au profil de vos interlocuteurs - Renforcer la qualité de vos relations clients - Développer vos pratiques professionnelles.	1	7
Soft skills	<b>Hotline et Helpdesk : optimisez votre accueil téléphonique :</b> Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information offerte aux utilisateurs de services techniques (hotline / help desk) - Maîtriser les techniques de communications téléphoniques dans le contexte hotline / help desk.	2	14
Serveur Windows	<b>Windows Server 2019/2022 – 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 - Définir, implémenter et configurer Active Directory - Identifier les notions de base de sécurité - Utiliser PowerShell - Monitorer et dépanner des serveurs Windows Server.	5	35
Poste de travail Windows	<b>Installation, Configuration et Maintenance de Windows 10/11/12 :</b> Planifier, installer et mettre à jour Windows - Gérer les fichiers et les ressources - Réaliser des configurations en post-installation - Installer et gérer les apps - Configurer la connectivité réseau - Sécuriser Windows - Configurer la sécurité des réseaux - Mettre en oeuvre la connectivité à distance - Gérer Windows avec les stratégies de groupe - Maintenir et mettre à jour Windows - Mettre en place la gestion à distance - Récupérer et dépanner Windows - Gérer le stockage local.	5	35
Poste de travail Windows	<b>Support et dépannage de Windows 10/11/12 :</b> Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 / 11 et Windows 12 - Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 / 11 et Windows 12 - 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 et Windows 12 - Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.	3	21
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Diagnostic et dépannage d'une configuration typique d'entreprise - Mise en situation.	1	7

Soft skills	<b>Gérer les clients difficiles :</b> 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 vos émotions en situation de tension.	2	14
Méthode	<b>Adopter une méthodologie et utiliser des outils de dépannage :</b> Rechercher des informations sur Internet - Mettre en oeuvre des outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés - Utiliser des outils de prise de contrôle à distance - Langage de commande du système d'exploitation - Adopter une démarche méthodique de résolution de problème - Pratiquer une écoute active en adaptant son langage au niveau de l'utilisateur - Poser des questions techniques ciblées et compréhensibles par l'utilisateur - Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté - Paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques.	2	14
Compétence transverse	<b>Techniques de Recherche d'entreprise (TRE) :</b> Simuler un entretien d'embauche - Optimiser son réseau professionnel - Optimiser ses réseaux sociaux - Atelier de technique de recherche d'entreprise.	1	7
Gestion de parc	<b>Gestion de parc avec OCS Inventory, NG et GLPI :</b> Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (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'incident. - 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	2	14
Bureautique	<b>Office 365 &amp; Outlook 365 - Paramétrer et assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques :</b> Rédiger plus vite des courriels qui seront lus et compris -Maîtriser la netiquette des courriels - Maitriser les paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques - 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 - Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité - Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés.	3	21
Bureautique	<b>Office 365 - 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.	2	14
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques :</b> Mise en place et gestion d'un système de ticketing pour le support technique - Configuration avancée et dépannage des paramètres de messagerie dans Outlook 365 - Diagnostic et résolution des problèmes de synchronisation OneDrive sur différents dispositifs.	1	7
Méthode	<b>ITIL - Découverte et gestion des incidents (Sans certification) :</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 - Rattacher la démarche ITIL à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise	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

