Devenir Technicien·ne Helpdesk

MaCarrière

En partenariat avec : HELPLINE

Document mis à jour le 25/11/2026

Dispositif de formation :	**Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)**
Durée de la formation :	**57 jours (399h)**
Date de formation :	**Du 4 mars au 29 mai 2024**
Date limite d'envoi de candidature :	**Le 26 février 2024**

Connaissez-vous le métier de Technicien Helpdesk ?

Il est responsable du bon fonctionnement de l'équipement informatique de son employeur.

Le Technicien Helpdesk gère la maintenance des équipements informatiques (hardware et software) et porte assistance aux utilisateurs en cas de problème.

Dans certaines entreprises, il 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.

C'est surtout une personne ayant de **bonnes capacités d'analyse et d'écoute afin de poser les bons diagnostics.**

Rigoureux, averti, il sait guider pas à pas l'utilisateur pour aboutir à la meilleure solution.

Intéressé ?

M2i Formation vous prépare à votre prise de poste par une formation adaptée.

Celle-ci vous permettra d'assurer l'ensemble des tâches techniques nécessaires au bon fonctionnement des services d'hébergement.

Cette formation abordera les fondamentaux des réseaux, des systèmes Windows et Linux, les outils et méthodes d'assistance aux utilisateurs mais aussi les compétences transverses nécessaires au métier dans un environnement proche de celui de votre futur entreprise et animée par des formateurs Experts Métier.

Après une formation de 57 jours en distanciel qui se déroulera du 4 Mars au 29 Mai 2024, vous rejoindrez un environnement en constante évolution et collaboratif, ainsi qu'une entreprise leader sur son marché.

Une période de congé de 15 jours en août est prévue dans le programme.

Votre candidature sera étudiée selon les prérequis du poste, les profils retenus seront obligatoirement ceux en adéquation avec la formation envisagée.

OBJECTIFS DE FORMATION

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

– Prendre des appels, les qualifier et les enregistrer dans un outils 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
– Assurer les tâches de back office
– Rédiger les rapports d'incidents

PRÉREQUIS

– Vous avez le niveau Bac
– Vous avez une première expérience significative dans la restauration rapide, la logistique, la vente, le service à la personne
– Vous aimez communiquer et partager
– Vous avez une bonne écoute associée au sens du service client
– Vous avez une bonne organisation et faites preuve de rigueur et d'autonomie
– Vous savez gérer les situations difficiles, vous aimez les défis
– Vous avez une bonne adaptabilité
– La connaissance d'une seconde langue européenne est un plus (Anglais, Espagnol, Portugais, Italien)

PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation 100% financée est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail et libre de tout engagement.

La formation est ouverte aux personnes ayant un statut RQTH.

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Contenu non contractuel, pouvant être soumis à des modifications.

Catégorie	Module et objectifs pédagogiques	Durée en jours	Durée en heures
Méthode	**Présentation du cursus**, des outils pédagogiques, du métier - Organisation d'une DSI	0,5	3,5
Poste de travail Windows	**Windows 11 - Utilisation avancée :** Personnaliser Windows - Organiser et rechercher des documents - Paramétrer son poste de travail – Gérer des bureaux virtuels - Utiliser les fonctionnalités réseau	0,5	3,5
Poste de travail Windows	**Configuration et support PC - Les outils du technicien :** Identifier les différents composants d'un PC – Les différentes familles de composants et leurs caractéristiques – Accéder au BIOS – Démarrer en mode sans échec – Restaurer un Windows 10/11 - Installer et configurer les périphériques.	4	28
Réseau	**Les fondamentaux des réseaux et dépannage :** 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 - Mettre en œuvre les principaux services applicatifs.	5	35
Serveur Windows	**Windows Server 2019/2022 – 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 - 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	**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 oeuvre 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 - Récupérer et dépanner Windows 10/11 - Gérer le stockage local	5	35
Poste de travail Windows	**Windows 10/11 - Support et dépannage :** Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10/11- Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 - 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	3	21
Validation des acquis	Travaux pratiques : Diagnostique et dépannage	1	7
Poste de travail Windows	**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

Poste de travail Windows	**Sécurité du poste client Windows :** Sécuriser un poste de travail sous Windows - Mettre en oeuvre les bonnes pratiques - Expliquer les tenants et les aboutissants d'un durcissement client.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques - Configuration et support d'une configuration typique d'entreprise - Mise en situation	1	7
Softskill	**Développer la qualité des relations client :** Mettre en œuvre le sens de l'écoute et l'esprit de service - Etre réactif face à la diversité des demandes - Vous adapter au profil de vos interlocuteurs - Enrichir la qualité de vos relations clients - Consolider vos pratiques professionnelles.	1	7
Softskill	**Gérer les clients difficiles :** 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
Softskill	**Support et assistance -optimiser l'accueil téléphonique :** 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
Méthode	**Utilisation des outils de dépannage et Méthodologie de dépannage :** Rechercher des informations sur Internet. - Outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés. - Outils de prise de contrôle à distance. - Langage de commande du système d'exploitation. - Démarche méthodique de résolution de problème. - Ecoute 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
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.	5	35
Gestion de parc	**OCS Inventory - NG et GLPI - Gestion de parc :** 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
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 - Mises en situation dépannage poste de travail	1	7
Bureautique	**Bureautique – Excel, PowerPoint, Word :** Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer	3	21
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

Bureautique	**Office 365 & Outlook 365 - Paramétrer et assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques :** 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	2	14
Bureautique	**Office 365 - 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 (Certification en option) :** 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

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.

LES PLUS DE M2I

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 ACADEMIIC pour :

– Acquérir les connaissances prérequises 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 dispensée 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.

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 Politique Handicap.

POURQUOI CHOISIR M2I ?

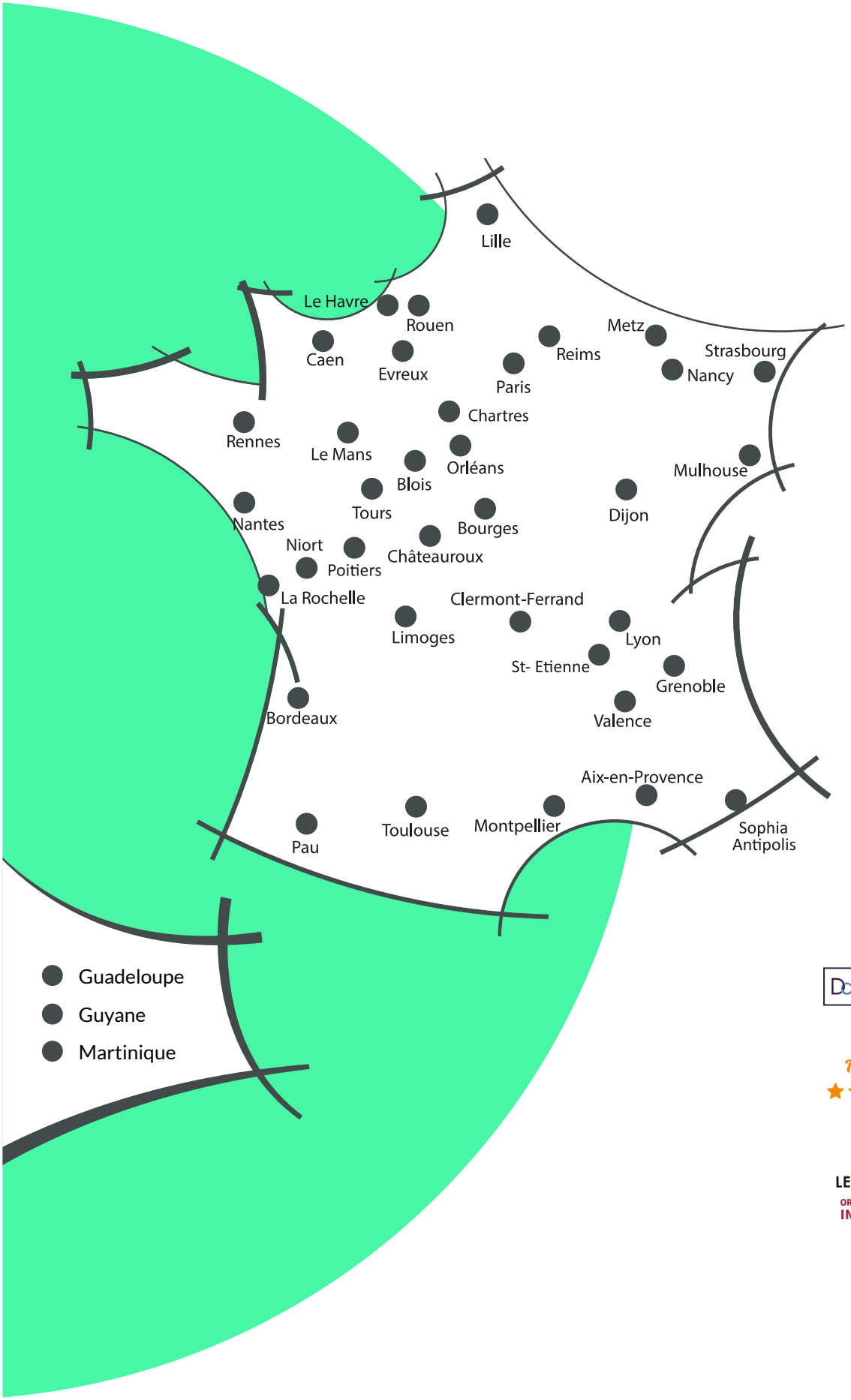
- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression 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

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.

MaCarrière

m2i Formation



Datadock

Avis Vérifiés 4,6/5

LEADERS LEAGUE
ORGANISME DE FORMATION INCONTOURNABLE

© Ma Carrière M2i Formation - Crédits photos : Getty Images - Document non contractuel - Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis - NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE