

# Technicien Support IT

Formation visant la **CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10**  
Et la certification **ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques**

**Nombre de places disponibles par session : 20**  
**Rémunération moyenne en sortie de formation \* :**  
27 à 32 K€/an\* selon profil et expérience  
**Durée et lieu de la formation : 57 jours à Nanterre**  
(92) – ou à distance (matériel de formation fourni  
par Devenez)

\* moyenne constatée des recruteurs participant avec une variation possible  
selon expérience et compétences

## PRE-REQUIS

- De bac à bac + 2
- Vous avez un excellent relationnel client et une excellente écoute
- Vous êtes curieux afin d'assurer une veille technologique constante.
- L'anglais est un plus
- Esprit de service /Esprit d'équipe / contact utilisateur fort

## DESCRIPTIF METIER ET OBJECTIFS OPERATIONNELS

Vos missions consisteront à :

- Répondre aux demandes des utilisateurs (avec prise en main à distance ou déplacement sur le poste de l'utilisateur)
- Enregistrer et effectuer le suivi des demandes dans l'outil de ticketing
- Alimenter une base de connaissances self care et contribuer à la production de procédures de résolution d'incidents
- Installer et configurer des équipements informatiques : ordinateurs sous environnement Windows et macOS, serveurs Windows, imprimantes multifonctions.
- Assurer la résolution d'incidents de dysfonctionnement et leur remontée pour le suivi de la performance
- Savoir comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte
- Garantir une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi, en adoptant la posture adéquate
- Prendre des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables
- Tenir à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistrer tous les incidents de service dans un journal.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- D'exercer les missions de support technique aux utilisateurs, par la prise en compte, la gestion, le suivi et la remontée des incidents matériels ou dysfonctionnement logiciels au travers l'application des méthodologies de diagnostic et de dépannage adéquates

## CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDITEUR : MICROSOFT MD100** Installer, Configurer et protéger les postes de travail Windows10
- **CERTIFICATION METIER : ITIL® v4** - Fondation en gestion des services informatiques



**Prochaines dates de formation**  
*Consulter notre site web*

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/technicien-support-it/>

# Technicien Support IT

Formation visant la CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10  
Et la certification ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques

## PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE EN JOURS	DUREE EN HEURES
<b>Introduction métier - Découvrir l'organisation informatique d'une entreprise</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Découvrir l'organisation informatique d'une entreprise Comprendre les différents types d'architectures réseaux Positionner le technicien Helpdesk au sein de l'organisation Informatique d'une entreprise Déterminer son rôle, son champ d'actions, ces interlocuteurs Illustrer ces actions au travers d'exemples terrain		
<b>Comprendre et mettre en application les concepts de base en réseau</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
Comprendre les bases des réseaux filaires et sans fils S'initier au protocole TCP/IP Distinguer les caractéristiques des LAN, WAN Reconnaitre les équipements réseaux et la connectique		
<b>Configurer le poste client sous Windows (aspect matériel) – Base</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
Comprendre et assister un utilisateur pour la configuration matérielle d'un poste client sous Windows à travers la découverte des versions les plus courantes de Windows (10 ou 11) Configurer le réseau (sans fil ou filaire) Installer des périphériques (imprimante, scanner et autres) et comprendre le fonctionnement des drivers. Configurer l'impression réseau et savoir expliquer les options d'impression et configure des restrictions		
<b>Configurer le poste client sous Windows (aspect logiciel) – Base</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
Comprendre et assister un utilisateur pour la configuration logicielle d'un poste client sous Windows à travers la découverte des versions les plus courantes de Windows (10 ou 11) Comprendre et réaliser l'installation d'une application à partir d'un support numérique, d'un téléchargement sur internet, ou d'un téléchargement sur le Windows Store Comprendre et configurer la messagerie électronique		
<b>Comprendre l'environnement Client / Serveur avec l'Active Directory</b>	<b>5</b>	<b>35</b>
Comprendre les bases de l'administration d'un serveur Microsoft Comprendre les contraintes d'un poste Client dans un environnement avec Domaine Active Directory Manipuler la gestion centralisée, les outils de gestion de l'Active Directory, la gestion des comptes utilisateurs, l'accès aux serveurs (aux ressources partagées) Mettre en place la gestion des droits et les GPO.		
<b>M-MD100 – Installer, Configurer et protéger les postes de travail - Windows 10</b>	<b>7</b>	<b>49</b>
Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour installer et configurer les postes de travail Windows 10 dans un environnement d'entreprise Configurer les périphériques et les pilotes, le stockage, les paramètres réseau, la gestion à distance, les applications et le navigateur Configurer les comptes, les autorisations de fichiers et de dossiers et créer les politiques de sécurité Utiliser les outils de dépannage et de surveillance de Windows afin de dépanner et résoudre les différents problèmes rencontrés.		
<b>Configurer un poste de travail sous macOS (aspect matériel et logiciel)</b>	<b>4</b>	<b>28</b>
Acquérir la connaissance nécessaire pour appréhender l'environnement macOS et intervenir sereinement dans cet environnement. Comprendre et assister un utilisateur dans la configuration matérielle et logicielle d'un poste de travail sous macOS. Configurer le réseau (sans fil ou filaire), installer de périphériques (imprimante et autres) Savoir imprimer à partir d'un Mac. Comprendre et assister un utilisateur pour l'installation d'une application à partir d'un support numérique, d'un téléchargement sur internet, ou d'un téléchargement sur l'App Store Configurer la messagerie électronique. Se connecter à un serveur de fichier Windows.		

# Technicien Support IT

Formation visant la **CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10**  
Et la certification **ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques**

Mise en Situation de diagnostic et dépannage à distance ou sur site	1	7
Diagnostiquer et résoudre les problèmes logiciels sur le poste client Diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels et réseau sur le poste client.		
Configurer des terminaux mobiles et assister les utilisateurs	1	7
Savoir définir l'équipement mobile de l'utilisateur : téléphone, tablette, sous iOS ou sous Android Connaître les fonctions de base de ces terminaux et être capable d'aider à la configuration de la messagerie, de l'impression, de l'installation et de l'utilisation d'applications. Configurer le partage de connexion et l'échange de documents entre PC et terminaux mobiles.		
ITSM : introduction aux solutions de ticketing (ServiceNow/EasyVista)	3	21
Définir la notion d ITSM. Introduire les concepts et étapes du ticketing : solution, utilisation, suivi. Comprendre l'architecture d'une plateforme ITSM telle que ServiceNow ou EasyVista et des interactions entre les différents modules. S'initier aux manipulations basiques dans une solution ITSM pour visualiser les tickets et gérer le parc informatique.		
Acquérir la posture d'un technicien support au service des utilisateurs	5	35
<b>POSTURE et RELATION "CLIENT"</b> Introduire la notion de service, de client, de délai et de communication Être capable d'adopter la bonne posture pour construire une relation d'échange Adapter sa communication aux personnes et aux situations Savoir véhiculer l'image et les valeurs de son Entreprise et améliorer sa propre image Utiliser une communication collaborative tournée vers "l'utilisateur - le client" Savoir valoriser sa prestation et formuler des préconisations Savoir prendre du recul et planifier une réponse ou un rappel		
<b>GESTION DES CONFLITS</b> Citer et illustrer les différentes formes de conflits Identifier les enjeux et conséquence d'un conflit Comprendre et utiliser le triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur Reconnaître les facteurs déclenchants et signaux d'alarme verbaux et non verbaux et désamorcer un conflit à venir Savoir utiliser différentes attitudes dans un conflit : posture, ton, émotions, implication, ... Identifier les différents niveaux de désaccord Améliorer sa communication pour gérer le conflit : questionnement, écoute active, clarification ... Traiter les conflits pour retrouver un travail collaboratif efficace Éviter les éventuelles répétitions du conflit par l'expérience acquise		
Utiliser les outils d'accès distant pour dépanner un utilisateur	1	7
Découvrir et utiliser les produits de prise de contrôle d'un poste à distance via Internet ou sur le réseau local. Connaître les concepts et les contraintes de l'utilisation de ces outils.		
ITIL Concepts et Certification ITIL Fondation – Gestion des services informatiques	4	28
Introduire les enjeux et apports des principes ITIL dans le métier du technicien Helpdesk Expliquer le concept de gestion des services en tant que pratique Comprendre la terminologie, les concepts et les principes ITIL® Donner un aperçu du cycle de vie des services et présenter les différents rôles et responsabilités Comprendre comment les processus contribuent au cycle de vie des services Faire le lien entre les concepts ITIL® et le quotidien opérationnel d'une organisation Préparer la certification : Revoir l'ensemble des thèmes qui composent la certification. S'entraîner à la certification avec des QCM Blancs et passer la certification ITIL® - Fondation		
Manipuler Microsoft 365	3	21
Présenter la solution et la suite Microsoft 365, Centre d'administration des applications Énumérer les offres et licences et savoir les choisir en fonction des besoins et attentes Présenter les services proposés par la plateforme Microsoft 365, pour la collaboration, la communication, le travail en équipe, la gestion de projets, les fonctions sociales. SharePoint Gérer des utilisateurs, savoir utiliser les options d'administration de Teams.		

# Technicien Support IT

Formation visant la CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10  
Et la certification ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques

<b>Assister les utilisateurs pour l'utilisation des outils bureautiques : Pack Office</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
<p>Être capable d'aider un utilisateur dans l'utilisation des logiciels de bureautique tel que Word, Excel, PowerPoint, et Outlook</p> <p>S'initier aux outils bureautiques pour acquérir les manipulations de base</p> <p>Savoir manipuler les menus et options pour la vérification des configurations et les étapes de diagnostic</p>		
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<b>4</b>	<b>28</b>
<p>Être capable d'appliquer les méthodes, utiliser les outils et gérer une situation à partir de l'ensemble des connaissances et compétences acquises dans la formation et au travers une mise en situation générale basée sur un cas concret du milieu professionnel</p> <p>A partir d'une expression de besoin ou d'un cahier des charges, vous devrez mettre tout en œuvre pour comprendre le contexte, identifier les attentes et la demande, auditer l'auteur du cahier des charges pour obtenir des précisions, mettre en place les actions fonctionnelles et techniques pour composer la réponse à apporter à votre client ou directeur de projet</p> <p>Préparer les éléments de synthèse de son travail et prévoir un reporting à présenter oralement en réunion avec son client ou directeur de projet</p>		
<b>Préparation à la soutenance et soutenance</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<p>Rappeler les fondamentaux d'une présentation efficace : gestion de l'écrit, gestion des visuels et valeur ajoutée de l'oral</p> <p>Gérer son « trac » et réguler ces émotions</p> <p>Impliquer et gérer son auditoire</p> <p>Aborder les principaux facteurs clés de succès permettant de réussir une bonne présentation</p> <p>Identifier le contexte et l'objectif à atteindre</p> <p>Organiser le contenu de la présentation avec un esprit synthétique</p> <p>Savoir démarrer son intervention, conserver le fil de son déroulement, effectuer des transitions pertinentes</p> <p>Se préparer à réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions</p> <p>Conserver la maîtrise du timing</p> <p>Savoir conclure positivement</p>		
<b>MICROSOFT MD100 – Préparation à la certification</b>	<b>5</b>	<b>35</b>
<p>Évaluer vos connaissances théoriques et pratiques</p> <p>Rappeler et compléter l'ensemble des points abordés dans la certification</p> <p>Exécuter des TP et utiliser différents QCM Blancs d'entraînement permettant de préparer la certification</p> <p>Réviser la certification en travaillant sur l'ensemble des thématiques abordées durant la formation</p> <p>Passer l'examen de certification MD100 Client Windows</p>		
<b>Nombre total de jours</b>	<b>57J</b>	<b>399 H</b>

Note : Ce document n'est pas contractuel et peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique

# Technicien Support IT

Formation visant la CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10  
Et la certification ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques

## TARIFS ET FINANCEMENTS (possibilité de prise en charge partielle ou intégrale)

Tarif public des formations de 57 jours : 7500 € HT / stagiaire (tarif indicatif)

**Votre formation peut être prise en charge par un organisme de financement. Dans le cadre d'un FNE, POE, AIF, CSP, n'hésitez pas à nous contacter à [recrutement@devenez.fr](mailto:recrutement@devenez.fr)**

En fonction de votre statut au moment de l'entrée en formation (salarié ou demandeur d'emploi), cette prise en charge pourra être **partielle ou intégrale**.

Plus d'informations sur les financements : <https://www.devenez.fr/financements/>

## MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Délai d'inscription variable selon le mode de financement.

### INSCRIPTION SUR NOTRE SITE INTERNET :

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/technicien-support-it/>

## APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- Formation présentielle et/ou en distanciel alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE

### FORMATEUR ET PÉDAGOGIE

Chaque formateur à FITEC doit avoir une double casquette celle d'expert et de pédagogue. C'est cette double compétence qui garantit une acquisition de compétences optimum pour chaque stagiaire.

Tous les formateurs ont suivi une formation et maîtrisent l'outil Teams. Ils ont également été formés quant à l'organisation de la formation à distance et cela dès sa mise en place.

### QUALITÉ DES CONDITIONS TECHNIQUES

Un formateur anime le cours sur un **groupe Teams**, partage sa **vidéo** et son **écran**, diffuse ses **supports**, met une **base documentaire** à disposition, **interagit** avec les stagiaires, lance les TP sur des outils et plateformes cloud, peut **prendre la main** sur les postes.

### RYTHME ET SÉQUENÇAGE D'APPRENTISSAGE

Les formations à distance sont donc des cours **synchrones** qui requièrent la présence de tous comme une salle de formation en virtuel.

Le **rythme** est de 9h à 13h et 14h à 17h par jour.

# Technicien Support IT

Formation visant la **CERTIFICATION MICROSOFT MD-100 – Windows10**  
Et la certification **ITIL v4 Fondation en gestion des services informatiques**

## INTERACTIVITÉ

A tout moment, les stagiaires peuvent **interagir** avec le formateur, poser des **questions orales** grâce au micro ou par écrit sur le **chat** de Teams.

Les micros des stagiaires sont coupés par défaut et chacun peut l'activer pour intervenir.

## ACCOMPAGNEMENT

Pour chaque session de formation, en plus du formateur, un **modérateur** membre de l'équipe pédagogique veille à la bonne marche de la formation à distance. Il reste connecté à la formation, vérifie les connexions, répond aux questions ou difficultés des stagiaires.

Le formateur peut ainsi se concentrer sur l'animation pédagogique de son cours.

Un **questionnaire en ligne de satisfaction** est rempli par les stagiaires.

## MODALITES D'EVALUATION - VALIDATION DE LA MISE EN OEUVRE DE LA COMPETENCE

20% du temps est consacré au cours théorique et 80% du temps est consacré aux travaux pratiques, exercices et projets.

Les cursus complets de Reskilling sont validés par une mise en situation professionnelle finale et une soutenance en ligne ou en présentiel face à un jury de professionnels du métier.

Chaque partie, réalisation technico-fonctionnelle et restitution orale, sont associées à des formulaires de notation d'un ensemble de critères sur le Savoir, Savoir-Faire et Savoir-être

## ACCESSIBILITE :

Pour tous besoins spécifiques liés à une situation de handicap ou besoins en compensation, nous vous invitons à contacter notre référente handicap pour étudier la faisabilité de votre projet de formation :

Mme BOURG Sandrine – [referenthandicap@groupefitec.fr](mailto:referenthandicap@groupefitec.fr) .

Nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à [recrutement@devenez.fr](mailto:recrutement@devenez.fr)

*Version mise à jour le 02/01/2023*