Durée :	3 jours soit 21 heures	Référence :	IF-WD11TR

Public visé :

- **Techniciens support informatique** : Professionnels chargés de fournir une assistance technique et de résoudre les problèmes liés aux postes de travail sous Windows.
- **Administrateurs systèmes et réseaux** : Spécialistes souhaitant approfondir leurs compétences en dépannage et en maintenance des systèmes Windows 10, 11.
- **Ingénieurs en support technique** : Ceux impliqués dans la résolution des problèmes complexes ou critiques au sein des environnements bureautiques.
- **Consultants IT** : Professionnels conseillant ou intervenant chez des clients pour optimiser la gestion des infrastructures Windows.
- **Responsables IT** : Personnes supervisant les équipes techniques et souhaitant mieux comprendre les outils et processus de dépannage.

Pré-requis :

- Avoir suivi la formation « MD-102 Administrateur de points de terminaison » ou posséder des compétences équivalentes (installation, configuration et administration de Windows).
- Avoir une connaissance de base en réseau, des services Active Directory Domain (AD DS), des infrastructures PKI, ainsi que de Windows Server.

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender les étapes de planification et les méthodologies à adopter pour résoudre les problèmes sur Windows 11.
- Analyser et résoudre les difficultés liées au démarrage du système et à la gestion des services de Windows 11.
- Résoudre les conflits liés aux périphériques matériels et aux pilotes.
- Dépanner les problèmes de réseau ainsi que les paramètres des utilisateurs.
- Traiter les dysfonctionnements liés à l'installation et au fonctionnement des applications.
- Effectuer la maintenance et récupérer les données sur des périphériques tournant sous Windows 11.
- Identifier et analyser les goulots d'étranglement système ainsi que leurs causes.

Compétences acquises à l'issue de la formation :

- Adopter une méthodologie structurée de dépannage pour organiser et prioriser efficacement les interventions techniques sur les systèmes Windows.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels liés aux périphériques, aux pilotes, et aux espaces de stockage.
- Analyser et corriger les problèmes de connectivité réseau en interprétant les diagnostics des paramètres réseau et en appliquant des solutions adaptées.
- Dépanner les paramètres utilisateurs et gérer les profils.
- Corriger les dysfonctionnements des applications.
- Optimiser les performances système grâce à une analyse en temps réel des goulots d'étranglement et à l'utilisation d'outils de diagnostic adaptés.
- Traiter les problèmes liés au démarrage et à la récupération système en utilisant des environnements spécialisés tels que WinRE et des solutions avancées comme BitLocker.
- Intégrer des outils innovants tels que l'Intelligence Artificielle (IA) pour automatiser et accélérer la résolution des incidents complexes.

Modalités pédagogiques :

Session dispensée en présentiel ou téléprésentiel, selon la modalité inter-entreprises ou intra-entreprises sur mesure. La formation est animée par un(e) formateur(trice) durant toute la durée de la session et présentant une suite de modules théoriques clôturés par des ateliers pratiques validant l'acquisition des connaissances. Les ateliers peuvent être accompagnés de Quizz. L'animateur(trice) présente la partie théorique à l'aide de support de présentation, d'animation réalisée sur un environnement de démonstration. En présentiel comme en téléprésentiel, l'animateur(trice) accompagne les participants durant la réalisation des ateliers.

Note relative au programme : Les ateliers, démonstrations, travaux pratiques et scénarios présentés dans ce programme sont fournis à titre d'exemples illustratifs et ne sont pas exhaustifs. Afin de garantir une adéquation permanente avec les évolutions technologiques, le contenu pédagogique ainsi que les environnements de travaux pratiques (TP) sont susceptibles d'être adaptés, ajustés ou mis à jour au cours du temps.

Moyens et supports pédagogiques :

Cadre présentiel

Salles de formation équipées et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Un poste de travail par participant
- Un support de cours numérique ou papier (au choix)
- Un bloc-notes + stylo
- Vidéoprojection
- Connexion Internet
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

Cadre téléprésentiel

Session dispensée via notre solution iClassRoom s'appuyant sur Microsoft Teams.

- Un compte Office 365 par participant
- Un poste virtuel par participant
- Un support numérique (PDF ou Web)
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

Modalités d'évaluation et de suivi :

Avant

Afin de valider le choix d'un programme de formation, une évaluation des prérequis est réalisée à l'aide d'un questionnaire en ligne ou lors d'un échange avec le formateur(trice), qui valide la base de connaissances nécessaires.

Les stagiaires disposent également, depuis leur extranet, d'un **outil d'auto-positionnement** leur permettant d'évaluer leur niveau de maîtrise des compétences visées par la formation. Cette auto-évaluation est réalisée avant le démarrage de la formation à l'aide d'un curseur de positionnement allant du niveau le plus faible au niveau le plus élevé.

Pendant

Après chaque module théorique, un ou plusieurs ateliers pratiques permettent de valider progressivement l'acquisition des connaissances. Un quiz peut accompagner les ateliers pratiques afin de mesurer la compréhension des notions abordées.

Après

À l'issue de la formation, les stagiaires réalisent une nouvelle **auto-évaluation** sur les mêmes compétences que celles évaluées avant la formation. Cette comparaison permet de mesurer leur perception de la progression réalisée et de visualiser les compétences développées au cours de la formation.

Lorsque le programme de formation le prévoit, un examen de certification est organisé conformément aux modalités définies par l'éditeur ou le centre de certification (TOSA, Pearson VUE, ENI, PeopleCert…).

Le formateur réalise également une **évaluation individuelle des compétences** de chaque stagiaire sur l'ensemble des compétences visées par la formation. Pour chacune d'elles, il indique si la compétence est :

- Acquise ;
- En cours d'acquisition ;
- Non acquise.

Lorsque la compétence est évaluée comme **en cours d'acquisition** ou **non acquise**, le formateur formule des observations précisant les difficultés rencontrées ainsi que les actions ou recommandations permettant au stagiaire de poursuivre sa montée en compétences.

Enfin

Un questionnaire de satisfaction permet au participant d'évaluer la qualité de la prestation de formation.

Informations sur l'accessibilité :

Nos formations sont, dans la mesure du possible, conçues pour être accessibles à toutes et à tous. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil et d'apprentissage pour les personnes en situation de handicap, nous vous invitons à contacter notre référente handicap certifiée :
Céline SOLATGES – 05 61 34 39 80 – csolatges@iform.fr
Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer toute information utile à ce sujet en amont de la formation, afin de mettre en place les adaptations nécessaires et d'assurer un accompagnement optimal.
Pour en savoir plus sur les dispositifs d'accompagnement existants, vous pouvez consulter les sites suivants :

- AGEFIPH
- FIPHFP
- MDPH de votre département

Description / Contenu

Module 1 : Introduction et méthodologie de dépannage

- Comprendre l'importance d'une méthodologie de dépannage structurée.
- Présentation de Windows 10 et 11 : fonctionnalités clés et environnement système.
- Exploration du rôle et du périmètre d'un technicien support.
- Identification des outils de surveillance et de diagnostic disponibles sous Windows.
- Présentation de la gestion des identités en ligne avec Entra ID.
- Présentation de la gestion des postes avec Microsoft Intune.
- Le rôle de l'Intelligence Artificielle (IA) dans les processus de dépannage.

Module 2 : Dépannage matériel et gestion des pilotes

- Diagnostic des défaillances matérielles courantes et solutions associées.
- Résolution des erreurs liées aux pilotes de périphériques.
- Gestion des espaces de stockage et dépannage des pannes physiques.
- Surveillance de la fiabilité du système et configuration du registre pour des interventions avancées.

Ateliers : A l'aide de PowerShell : Identifier/collecter les fichiers pilotes d'un poste, gérer les espaces de stockage. Monitorer l'état système à l'aide du moniteur de ressources.

Module 3 : Résolution des problèmes réseau

- Analyse et diagnostic des paramètres réseau.
- Identification et correction des problèmes de connectivité réseau.
- Études de cas pratiques : résolution de pannes typiques rencontrées en entreprise.

Ateliers : Les commandes CMD et PowerShell pour l'identification et les opérations de maintenance. Monitorer l'état des interfaces réseaux à l'aide du gestionnaire des tâches et du moniteur de ressources. Utilisation de WireShark.

Module 4 : Gestion des paramètres utilisateurs et récupération des données

- Résolution des erreurs de connexion et des problèmes liés aux profils utilisateurs.
- Dépannage des paramètres utilisateur et des stratégies GPO (Group Policies Object).
- Gestion et dépannage des dossiers de travail et de OneDrive.
- Introduction aux outils et techniques de récupération des données : récupération des fichiers supprimés ou endommagés.
- Résolution des conflits d'accès aux fichiers et des problèmes liés à BitLocker et EFS.

Ateliers : Identifier les paramètres de profil à l'aide de la base de registre.
Dépanner les profils temporaires. Récupération de fichiers supprimés dans OneDrive.

Module 5 : Dépannage des applications et gestion des performances

- Identification et correction des problèmes d'installation des applications bureautiques.
- Gestion des applications UWP.
- Résolution des erreurs d'accès aux applications web.
- Surveillance des performances système :
  - Utilisation des outils de diagnostic pour améliorer les performances globales.

Ateliers : A l'aide de PowerShell : identifier les packages d'applications universelles, gestion des applications provisionnées associées au système. Utiliser le gestionnaire

de tâches et le moniteur de ressources pour analyser les performances.

Module 6 : Maintenance et dépannage avancé du système d'exploitation

- Résolution des problèmes de démarrage et de récupération système.
- Présentation de l'environnement de récupération Windows (WinRE).
- Gestion des lecteurs protégés avec BitLocker et dépannage avancé.

Ateliers : Dépanner le démarrage du système depuis l'environnement de récupération [WinRE]. Exploitation du kit MsDaRT pour le diagnostic et le dépannage de Windows.

Module 7 [optionnel] : Introduction à la gestion des identités et des postes modernes

- Consultation les journaux d'activités des utilisateurs. Identifier les problèmes de connexion.
- Consulter l'état de conformité des postes au travers de Microsoft Intune.
- Collecter les informations de diagnostic depuis Microsoft Intune.

Ateliers : Identifier les erreurs de connexion d'un utilisateur depuis le centre d'administration Entra ID. Identifier les erreurs de conformité et consulter l'ensemble des actions disponibles permettant d'agir sur un poste à distance managé via Intune.