

# Support macOS : prise en main et assistance aux utilisateurs – À distance



**Référence** Repar.Club : RC/SMOPMAUZ

**Durée de la formation** : 2 jour

**Certification** : Non

**Support de cours** : Français

**Formateur** : Aristide Matias

Apple Certified Support Professional (ACSP)

Apple Certified iOS Technician (ACiT)

Apple Certified Macintosh Technician (ACMT)

## DESCRIPTION

Support macOS est une formation orientée vers la pratique qui permet une immersion détaillée dans le dépannage de macOS. Elle est pensée pour vous offrir une vision exhaustive de toutes les fonctionnalités de macOS, ainsi que des meilleures stratégies pour assurer un support optimal aux utilisateurs d'ordinateurs Apple.

### OBJECTIF

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de gérer un système d'exploitation macOS. Ils connaîtront la méthode d'installation en accord avec les recommandations d'Apple et sauront comment l'entretenir. La gestion des comptes utilisateurs et de leur sécurité leur sera aisée. Ils seront à l'aise avec le diagnostic et la résolution des problèmes du système et des applications. Finalement, la maintenance préventive et corrective sera également un des objectifs clés de cette formation.

### QUI PEUT S'INSCRIRE ?

Cette formation est destinée aux personnes en charge de faire du support aux utilisateurs. Que ce soit du support aux utilisateurs dans le cadre de votre entreprise ou de façon générale, pour connaître et donc proposer un service de support sur macOS.

### PRÉREQUIS

Connaissances de base en informatique et dans l'utilisation d'un ordinateur Mac ou PC.

### PARTICIPANTS ET MATÉRIELS MIS À DISPOSITION

Cette formation est restreinte à un effectif maximum de huit participants.

Les démonstrations seront effectuées sur un Mac doté de la version la plus récente de macOS.

Si vous désirez suivre les démonstrations du formateur en temps réel pendant la formation, vous devez disposer d'un Mac équipé de la version la plus récente de macOS. Assurez-vous que cet appareil ne contient pas de données sensibles non sauvegardées, dont vous êtes le seul responsable.

Si besoin, le formateur pourra visualiser l'écran de votre Mac afin de vous guider de manière plus précise lors des manipulations requises pour suivre les démonstrations.

## SUJETS TRAITÉS

### INSTALLATION

Présentation de l'identifiant Apple (Apple ID) : rôles, usage, compte de secours Préparation du stockage interne

Installation et réinstallation de macOS

Mise à jour de macOS

Configuration de macOS

Utilisation de l'assistant de migration Utilisation de la partition Recovery

### PARTIE PRATIQUE :

Création d'un identifiant Apple (Apple ID) pour les participants n'en disposant pas

### DÉCOUVERTE DE L'INTERFACE DE MACOS

Le Finder, le Dock, la barre des menus

Spotlight, LaunchPad, Mission Control, Centre de notifications, Split View

Le Centre de contrôle

Introduction à Siri

AirPlay : envoyer du contenu sur votre Mac depuis un iPhone ou iPad ou un autre Mac

AirPlay : prolonger ou dupliquer l'écran

AirPlay : utiliser un Mac comme enceinte Airplay 2

Le Centre de notifications : nouveau design des notifications

Le Centre de notifications : arrêt des notifications pour 1 heure ou la journée

Le Centre de notifications : suggestion de mise en sourdine d'une conversation

Le Centre de notifications : ajout, suppression et réorganisation des widgets

Le Centre de notifications : gestion en piles

Les principales Préférences Système : Batterie et Mots de passe

Utilisation de Commande universelle pour utiliser un iPad comme écran secondaire

## PARTIE PRATIQUE

Découverte de l'interface en suivant les indications du formateur Lancement d'applications et création de documents Configuration du Centre de notifications

## GESTION DES COMPTES UTILISATEURS LOCAUX

Les différents types de compte : Administrateur, Standard, Invité, Partage uniquement Conservation d'un dossier départ au changement d'un compte utilisateur Changement et réinitialisation d'un mot de passe utilisateur

Les différents dossiers accessibles aux autres utilisateurs ou en réseau

Temps d'écran : rapports d'utilisation, programmation de temps d'arrêt, limites d'app Gestion de la perte d'un mot de passe administrateur.

## PARTIE PRATIQUE

Création de comptes et gestion des mots de passe (les différents types de mots de passe)

## LE TROUSSEAU D'ACCÈS

Présentation du trousseau d'accès

Gestion de la perte du mot de passe du trousseau Emplacement des fichiers du trousseau

## PARTIE PRATIQUE

Utilisation du trousseau et gestion de la perte du mot de passe de ce dernier

# GESTION DES PRÉFÉRENCES

Présentation des préférences (fichiers .plist)

Rôle et emplacement des préférences

Le rôle du process cfprefsd

## PARTIE PRATIQUE

Dépannage d'une application avec une préférence endommagée

## LES PERMISSIONS

Présentation des permissions Posix et ACL (différences et usages)

Permissions par défaut sur les principaux dossiers du système

Modification des permissions dans les dossiers départ

## PARTIE PRATIQUE

Modification des permissions avec le Finder

# GESTION DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

Organisation des données sur le disque de démarrage

Volume système en lecture seule et volume pour les données utilisateur

Données utilisateur et iCloud

iCloud Drive et la synchronisation des dossiers Bureau et Documents

Version, Auto Save et Reprise

Les réglages de Confidentialité (Préférence Système Sécurité et Confidentialité)

Le chargement des extensions du noyau

Le mot de passe Firmware (Mac Intel)

Présentation de FileVault 2

Utilisation de Find My pour géolocaliser un Mac

Approuver avec l'Apple Watch : afficher les mots de passe et approuver l'installation d'une Application.

## PARTIE PRATIQUE :

Démonstration du mot de passe Firmware et de FileVault 2

Démonstration de l'approbation avec une Apple Watch

## GESTION DES APPLICATIONS

Les différents types d'applications (Intel, Universal, Silicon)

Présentation de Rosetta 2

Installation des applications (hébergées ou non dans le Mac App Store)

La suppression d'applications

Gatekeeper et notarisation

## PARTIE PRATIQUE :

Installation d'application

Mise en évidence de Gatekeeper et de la notarisation

## TIME MACHINE

Pré-requis à l'utilisation de Time Machine Les formats des disques de sauvegarde Activation et configuration de Time Machine Les snapshots locaux

Les fichiers toujours exclus

Le chiffrement de la sauvegarde

Recherche et restauration des fichiers avec Time Machine Gestion d'un ou de plusieurs disques de sauvegarde L'accès aux données hors Time Machine

L'effacement des données des sauvegardes Time Machine

## PARTIE PRATIQUE :

Préparation d'un disque de sauvegarde Time Machine (clé USB, disque externe)  
Sauvegarde et restauration de fichiers

## RÉSEAU

Configuration réseau

Rappel sur les adresses IP

Gérer les différents types de réseau (Wi-Fi, Ethernet, via un adaptateur)

Bonjour pour découvrir des services sur votre réseau

Échange de données simplifié via AirDrop

Échange de données avec un appareil iOS

Introduction à la fonction Continuité (Instant Hotspot, Presse-papiers universel, etc.)

## PARTIE PRATIQUE :

Création de configurations réseau

Échange de données via AirDrop et mise en évidence de Bonjour

## PRISE DE CONTRÔLE À DISTANCE

Via Messages avec un Apple ID

Via TeamViewer pour surveiller, contrôler, administrer un Mac

## PARTIE PRATIQUE :

Prise de contrôle d'un Mac via Messages et TeamViewer

## IMPRESSION ET NUMÉRISATION

Ajout d'imprimante localement branchées ou disponibles sur le réseau Partage d'une imprimante et d'un scanner

Impression dans un fichier PDF

Maintenance du système d'impression

### PARTIE PRATIQUE :

Ajout d'une imprimante réseau et impression Réinitialisation du système d'impression

## MAINTENANCE SYSTÈME

Obtenir des informations sur le Mac, les logiciels et les périphériques Partitionnement et réparation des disques avec Utilitaire de disque

Les spécificités des Mac équipés d'une puce Apple silicon ou d'une puce T2 Utilisation du mode disque cible (Mac Intel)

Utilisation du mode Partager un disque (Mac Apple silicon)

Moniteur d'activité

Le démarrage sans les extensions

Création d'une clé bootable

Réinitialisation d'un Mac (effacer contenu et réglages)

### PARTIE PRATIQUE :

Démarrage sans les extensions et mise en évidence du démarrage sans les extensions

Démarrage en mode Single-User (Mac Intel)

Effacement du contenu et des réglages de son Mac (remise à zéro du Mac)



# REPAR.CLUB

centre de reparation smartphones, tablettes et ordinateurs

Organisme de formation  
REPAR'CENTER  
SIRET 82955580400014  
DA 84420377542

Email: [hello@repar.club](mailto:hello@repar.club)  
Mobile: 06 52 15 65 33