

# Support macOS : les clés d'une assistance aux utilisateurs réussie



<b>Référence Agnosys</b>	SE/SUPMOS
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Certification</b>	Non
<b>Support de cours</b>	En français

## Description

Support macOS est une formation pratique conçue pour vous permettre de maîtriser le dépannage des problèmes les plus courants rencontrés sur macOS. Elle offre une vue d'ensemble des fonctionnalités clés du système et des meilleures méthodes pour fournir un support efficace aux utilisateurs de Mac.

## Objectifs

- Assurer la maintenance préventive et curative de macOS
- Maîtriser l'installation, la mise à jour et la configuration de macOS
- Gérer les comptes utilisateurs et les mots de passe
- Optimiser la sécurité et la confidentialité du système
- Effectuer des opérations de maintenance et de dépannage système
- Gérer les applications et les sauvegardes avec Time Machine

## 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.

## Pré-requis

Pour s'inscrire à cette formation, les participants doivent disposer d'une connaissance de base de macOS pour les sujets suivants : utilisation de l'interface graphique (Finder, Dock, Centre de notifications, Centre de contrôle), principaux Réglages Système (Wi-Fi, Général, Bureau et Dock), emplacement des applications et des documents, navigation sur Internet avec Safari.

Les participants ne disposant pas de cette connaissance de base de macOS pour les sujets indiqués doivent suivre en amont la formation Introduction à macOS (Réf. SE/IMOS).

## Participants et matériels sous la responsabilité d'Agnosys

Cette formation est limitée à huit participants maximum.

Les démonstrations effectuées par le formateur seront réalisées avec un Mac équipé de la version la plus récente de macOS.

## Matériels sous la responsabilité exclusive des participants

Chacun des participants devra être équipé sous sa responsabilité :

- d'un Mac pour la réalisation des travaux pratiques équipé de la version la plus récente disponible du système d'exploitation macOS, sur l'assistant de configuration initiale
- d'un réseau Wi-Fi basique avec authentification WPA/WPA2/WPA3 (pas de contrôle d'accès, navigation libre sur Internet)
- d'une clé USB d'une capacité supérieure ou égale à 32 Go ou d'un disque externe USB, vide, prêt à être formaté, pouvant être connecté au Mac (prévoir un adaptateur USB/USB-C le cas échéant).

**Attention** — Le Mac utilisé pour la réalisation des travaux pratiques ne doit pas contenir de données sensibles non sauvegardées. Il ne doit pas être inscrit dans une solution MDM. Il peut appartenir à un programme de déploiement Apple mais il ne doit pas être associé à un profil d'inscription automatisée dans une solution MDM.

Si cela s'avère nécessaire, le formateur pourra observer l'écran de votre Mac et ainsi vous guider plus facilement dans la réalisation des travaux pratiques.

**Recommandation** — Pour fluidifier la réalisation des travaux pratiques, notamment lors des tâches requérant un changement de compte utilisateur, nous recommandons aux participants de suivre la formation depuis un autre ordinateur Mac ou PC ou une tablette, équipé d'une caméra et d'un micro, qui servira uniquement à l'utilisation du logiciel Zoom et à l'affichage des ressources du cours.

## Sujets traités

### Installation

Présentation du compte Apple : 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 compte Apple pour les participants n'en disposant pas

### Révision des principaux éléments 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  
Le Centre de notifications : arrêt des notifications pour 1 heure ou la journée, suggestion de mise en sourdine d'une conversation, ajout / suppression / réorganisation des widgets, gestion en piles  
Les principaux Réglages Système  
AirPlay : envoyer du contenu sur votre Mac depuis un iPhone ou iPad ou un autre Mac, prolonger ou dupliquer l'écran, utiliser un Mac comme enceinte Airplay 2  
Introduction à Siri  
Utilisation de Commande universelle pour utiliser un iPad comme écran secondaire

#### Partie pratique :

Manipulation et personnalisation de l'interface  
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 (Réglage Système Confidentialité et Sécurité)

Le chargement des extensions système

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 App

**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 notariation

**Partie pratique :**

Installation d'application  
Mise en évidence de Gatekeeper et de la notariation

**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)



Consultants Network

01 64 53 25 25

[www.agnosys.com](http://www.agnosys.com)



SERVICES  
Partner

[contact@agnosys.fr](mailto:contact@agnosys.fr)

© 2024 Agnosys. Tous droits réservés. R.C.S. EVRY B 422 568 121.

Enregistré sous le numéro 11910439891. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.