

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



<b>Référence Agnosys</b>	SE/SUPMOS
<b>Durée</b>	3 jours
<b>Certification</b>	Non
<b>Support de cours</b>	En français

## Description

Destinée aux techniciens support, cette formation de trois jours propose une immersion complète dans l'environnement macOS. Elle a pour objectif de développer les compétences essentielles pour comprendre le fonctionnement du système, accompagner efficacement les utilisateurs et intervenir de manière pertinente en cas de dysfonctionnement.

Alternant apports théoriques, démonstrations et ateliers pratiques, cette formation permet de se familiariser avec les spécificités du système Apple, qu'il s'agisse d'un Mac Apple silicon ou d'un Mac Intel. Elle couvre à la fois l'installation, la prise en mains de l'interface graphique, la configuration, la gestion des comptes, la sécurité, la connectivité réseau, la maintenance système et les outils de dépannage.

## Objectifs

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Installer et configurer macOS pour une utilisation en environnement professionnel.
- Naviguer dans l'interface graphique avec aisance et assurance.
- Gérer les comptes utilisateurs, les permissions et les mots de passe.
- Assister les utilisateurs dans la prise en main de l'interface et des principales fonctionnalités.
- Diagnostiquer les problèmes courants et appliquer les solutions adaptées.
- Mettre en œuvre les mécanismes de sécurité, de confidentialité et de sauvegarde.
- Utiliser les outils système pour maintenir et dépanner un Mac efficacement.
- Comprendre les différences entre les architectures Apple silicon et Intel T2, et adapter leurs interventions en conséquence.

## Qui peut s'inscrire ?

Cette formation s'adresse aux :

- Techniciens support informatique intervenant sur des systèmes macOS,
- Administrateurs systèmes souhaitant élargir leurs compétences à l'environnement Apple,
- Responsables ou référents numériques dans des établissements ou entreprises équipés de Mac.

## Pré-requis

Pour s'inscrire à cette formation, les participants doivent disposer d'une connaissance de l'outil informatique en général et des notions sur les systèmes d'exploitation (Windows, Linux).

## 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 récupération, clé de secours

Gestion des appareils avec le compte Apple (ajout/suppression/localisation)

Préparation du stockage interne

Installation et réinstallation de macOS

Mise à jour de macOS

Configuration de macOS (Assistant réglages de macOS)

Utilisation de l'assistant de migration

Utilisation de la partition de Récupération (Recovery OS)

### Partie pratique :

Création d'un compte Apple pour les participants n'en disposant pas

### L'interface de macOS

Présentation des éléments principaux de l'interface de macOS : Le Finder, le Dock, la barre des menus

Le menu Apple (À propos de ce Mac, verrouillage de l'écran, fermeture session, Forcer à quitter, etc.)

Ajout et suppression d'éléments dans le Dock (personnalisation)

Spotlight (lancement d'applications, recherche locales et Internet, calcul) et Launchpad

La recherche avancée de macOS (recherche intelligente et les dossiers intelligents)

Affichage de Macintosh HD sur le Bureau

Les options de présentation de macOS (par icônes, par liste, par colonnes, par galerie d'icônes)

La fenêtre Finder et sa manipulation (navigation par onglets, mosaïque, réduire / agrandir)

Gestion classique des fenêtres (plein écran, redimensionnement, déplacement)

Les barres de macOS (barre latérale, barre du chemin d'accès, barre d'état, barre d'outils)

Le Centre de contrôle personnalisable (accès rapide aux fonctions essentielles) :

- réglages Wi-Fi
- réglages BlueTooth
- mode "Ne pas déranger"
- activation d'AirDrop
- gestion de la luminosité du clavier et de l'écran

- lecteur audio

- diffusion AirPlay

Le centre de notifications (gestion des Widgets)

Mission Control et ses espaces virtuels (Spaces)

Activation et désactivation de Stage Manager (désencombrer l'écran en masquant les fenêtres)

Réglages Système (présentation des réglages indispensables) :

- Accessibilité

- Général

- Bureau et Dock

- Apple Intelligence et Siri

- Confidentialité et sécurité

- Touch ID et mot de passe

- Utilisateurs et groupes

- Comptes Internet

Réaliser des captures d'écran

Copier des fichiers et des dossiers (couper/copier/coller/déplacer)

Copier / coller un nom de chemin vers un fichier

Monter des volumes réseaux et des disques externes

Compresser des fichiers et des dossiers

Création d'images disque

Accéder aux fichiers et aux dossiers invisibles

Consulter les informations des fichiers et des données (métadonnées, tags, permissions)

### **Partie pratique :**

Manipulation et personnalisation de l'interface

Lancement d'applications et création de documents

Configuration du Centre de contrôle

## **Présentation des applications principales de macOS et la gestion des documents**

Aperçu (visualiser des documents au format PDF ou des images dans différents formats)

App Store (permet de faire l'acquisition d'applications depuis le magasin en ligne d'Apple)

FaceTime (application permettant de passer des appels vidéo et audio)

Mail (logiciel de courrier électronique)

Messages (application de messagerie instantanée, d'audioconférence et de vidéoconférence)

Mots de passe (application qui consolide les mots de passe, les clés d'accès et les mots de passe Wi-Fi)

Safari (application de navigation Web par défaut de macOS)

TextEdit (logiciel de traitement de texte)

Installation d'applications via App Store et d'autres sources  
Gestion des documents (Coup d'œil, Split View, Auto Save et Versions)

**Partie pratique :**

Lancement d'applications  
Création et manipulation de documents

**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  
Le menu de permutation rapide des utilisateurs

**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 et du trousseau iCloud  
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

**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  
La propagation des permissions

**Partie pratique :**

Modification des permissions avec le Finder

**Gestion de la sécurité et de la confidentialité**

Organisation des données sur le disque de démarrage  
Accorder l'accès aux données confidentielles (localisation, contacts, caméra, micro, etc.)  
Volume système en lecture seule et volume pour les données utilisateur  
Volume SSV (Signed System volume)

Données utilisateur et iCloud  
iCloud Drive et la synchronisation des dossiers Bureau et Documents  
Le chargement des extensions système  
Le mot de passe Firmware (Mac Intel)  
Présentation de FileVault 2  
Les dossiers Bibliothèque (rôle et précedence)  
L'App Localiser et le verrouillage d'activation sur les Mac Apple silicon ou Intel T2

**Partie pratique :**

Démonstration de FileVault 2

**Gestion des applications**

Les différents types d'applications (Universel, Puce Apple, Intel)  
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'applications  
Mise en évidence de Gatekeeper et de la notarisation

**Gestion des préférences**

Présentation des préférences (fichiers .plist)  
Le Sandboxing d'applications  
Rôle et emplacement des préférences  
Le rôle du process cfprefsd

**Partie pratique :**

Dépannage d'une application avec une préférence endommagée

**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 (création et restauration)  
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

**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 Partage d'écran (protocole VNC)  
Via Messages avec un compte Apple  
Via TeamViewer pour surveiller, contrôler, administrer un Mac

**Partie pratique :**

Prise de contrôle d'un Mac via Partage d'écran et via Messages

**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

Présentation du mode Partager un disque (Mac Apple silicon)

Présentation du mode disque cible (Mac Intel)

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

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)**

© 2025 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.