

Windows 10 / 11 – Support et dépannage

3 jours (21 heures)

Expertise

Présentiel ou classe à distance

à partir de

1905 € HT par personne (TVA en vigueur) Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 02/10/2026.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Appliquer une méthodologie structurée de diagnostic et de résolution des incidents Windows 10 / 11
- Dépanner les problèmes de démarrage, de services système et d'environnement de récupération
- Résoudre les incidents matériels, pilotes, stockage, réseau et connectivité
- Diagnostiquer les problèmes liés aux profils utilisateurs, à l'authentification, aux stratégies de groupe et aux configurations MDM
- Identifier et résoudre les problèmes applicatifs, de compatibilité et d'accès aux applications Web
- Utiliser les outils intégrés Windows
- Maintenir, récupérer et remettre en état un poste Windows en limitant l'impact utilisateur
- Identifier les goulots d'étranglement liés aux performances et proposer des actions correctives.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

À qui s'adresse cette formation ?

Professionnels IT.

Prérequis

Avoir des connaissances de base sur la mise en réseau, Active Directory Domain Services (AD DS), les PKI et sur Windows Server 2016 R2.

Programme

1 Pendant votre formation

Windows 10 / 11 – Support et dépannage

Jour 1

Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage

- Vue d'ensemble de Microsoft Windows et des versions supportées
- Introduction au métier d'Enterprise Desktop Support Technician (EDST)
- Méthodologie de diagnostic : cadrage, reproduction, isolation, hypothèses, remédiation, validation
- Mettre en place une stratégie de dépannage adaptée au contexte utilisateur et poste de travail
- Vue d'ensemble des outils de dépannage et de surveillance pour identifier les problèmes connus et orienter le diagnostic
- Dépannage proactif ou réactif

Dépannage du matériel, des pilotes et du stockage

- Dépannage des erreurs de pilotes de périphériques
- Vue d'ensemble du dépannage de matériel
- Dépannage des défaillances physiques, périphériques Bluetooth, audio, caméra, imprimantes et espaces de stockage
- Surveillance de la fiabilité
- Configuration du registre
- Utilisation des troubleshooters Windows disponibles dans Microsoft Get Help

Résolution des problèmes réseau

- Déterminer les paramètres réseau
- Dépanner la connectivité locale, Internet, DNS, DHCP, proxy et VPN
- Utiliser les outils Windows intégrés : ipconfig, ping, tracert, nslookup, Test-NetConnection et capture réseau
- Utiliser Microsoft Get Help pour les diagnostics réseau de premier niveau

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Résolution de différents types de pannes réseaux typiques, pouvant être rencontrées en entreprise*

- *Diagnostic Windows Update / Windows Release Health : identifier une erreur Windows Update, consulter l'historique local et vérifier les problèmes connus avant de proposer une remédiation*

Jour 2

Dépannage des paramètres utilisateur

- Résolution des problèmes de connexion et d'authentification
- Dépannage des profils utilisateurs, profils temporaires et paramètres utilisateur
- Résolution des erreurs de configuration GPO (Group Policies Object) et MDM
- Configuration et dépannage des dossiers de travail et de l'accès à OneDrive
- Analyse des journaux et événements liés à l'ouverture de session

Récupération des données

- Vue d'ensemble des outils de récupération des données
- Récupération de données et restauration selon contexte
- File History, Previous Versions, restauration système et conservation des données utilisateur
- Récupération de données liées à des services annexes (Hyper-V, Conteneurs...)
- Limites et précautions liées aux données synchronisées ou chiffrées

Dépannage de l'accès aux ressources au sein d'un domaine et hors domaine

- Résolution des problèmes d'autorisations NTFS et de partages
- Récupération des fichiers chiffrés par EFS (Encrypting File System)
- Résolution des problèmes liés à BitLocker
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes, périphériques réseau et applications internes
- Vérification des dépendances identité, réseau, DNS, Kerberos / NTLM selon environnement

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Récupération d'un lecteur sous BitLocker avec les méthodes documentées recovery / certificat / dra / ...*
- *Analyse de la chaîne de traitement des GPO afin d'identifier la cause d'une mauvaise exécution ou d'une exécution ralentie d'une stratégie*
- *Diagnostic utilisateur / GPO / MDM : croiser journaux, commandes de diagnostic et paramètres utilisateur pour isoler l'origine d'un dysfonctionnement*

Jour 3

Dépannage des applications

- Résolution des problèmes d'installation des applications de bureau
- Dépannage des applications Microsoft 365 Apps et applications métier
- Compatibilité applicative et Program Compatibility Troubleshooter
- Dépannage de l'accès aux applications Web d'entreprise : navigateur, authentification, proxy, certificats, accès conditionnel si applicable
- Analyse des journaux applicatifs et événements Windows Installer

Maintenance de Windows 10 / 11

- Gestion et résolution de l'activation de Windows
- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Analyse des mises à jour Windows, de Windows Update et de l'historique des correctifs
- Exploitation de Windows Release Health pour identifier les problèmes connus, problèmes résolus et jalons de maintenance
- Prise en compte de la fin de support de Windows 10 et des contraintes de migration / support
- Analyse des performances, accès et suivi en temps réel afin d'identifier les goulots d'étranglement

Dépannage des problèmes de démarrage et récupération système

- Vue d'ensemble de l'environnement de récupération Windows
- Dépannage du démarrage, BCD, services critiques et pilotes bloquants
- Récupération des lecteurs protégés avec BitLocker ainsi que du système d'exploitation
- Réparation de l'image Windows et des fichiers système
- Usage raisonné de l'Intelligence Artificielle (IA) comme aide au diagnostic : reformulation de symptômes, génération d'hypothèses, recherche documentaire et synthèse de journaux, sans remplacer la validation technique

Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Mettre en oeuvre les différents niveaux de restauration de postes afin de récupérer au plus vite les données et l'environnement utilisateur, y compris dans un scénario de récupération système avec BitLocker*

Certification (en option)

- Prévoir l'achat de la certification en supplément
- L'examen (en français) sera passé le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectuera en ligne
- La durée moyenne est de 1h30

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

Nous contacter pour en savoir plus →

Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Détails de la session

Du 19 octobre 2026 au 21 octobre 2026 (3 jours / 21 heures)

Lyon

Du 19 octobre 2026 au 21 octobre 2026 Lyon

- 19 octobre 2026 9h00 – 16h00
- 20 octobre 2026 9h00 – 16h00
- 21 octobre 2026 9h00 – 16h00