



Apple Device Support

Guide de préparation à l'examen



Contenu

À propos de l'examen	3
Préparation de l'examen.....	3
Déroulement de l'examen blanc	4
S'inscrire à l'examen blanc	4
Objectifs d'apprentissage	5
Gestion des appareils mobiles	5
Compte Apple et iCloud.....	5
Configuration, sauvegarde et restauration de l'appareil.....	6
Utilisateurs et authentification	7
Réseau.....	7
Confidentialité et sécurité.....	8
Gestion des logiciels, des apps et des contenus	9
Diagnostic système	10
Informations relatives à l'examen Apple Device Support	11
Déroulement de l'examen	11
Planification de l'examen	11
À propos de la certification	12

À propos de l'examen

L'examen Apple Device Support s'adresse aux membres de services techniques en charge de fournir une assistance pour les appareils Apple au sein de leur organisation. Il vous permet de vous assurer de vos connaissances et de votre bonne compréhension des thèmes décrits dans les objectifs d'apprentissage indiqués dans ce guide. Lorsque vous réussissez l'examen, vous obtenez le [badge numérique Apple Certified Support Professional](#). Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web [Apple Training](#).

Le contenu de cet examen est basé sur iOS 18, iPadOS 18 et macOS Sequoia.

Préparation de l'examen

L'examen Apple Device Support couvre tous les objectifs d'apprentissage indiqués dans ce guide, pas seulement les thèmes du cours Apple Device Support. Pour réussir l'examen, vous devez étudier plusieurs ressources Apple et acquérir une expérience directe de l'Apple Device Support. En fonction de vos connaissances, de votre expertise technique et de votre expérience en matière d'assistance pour les appareils Apple, 30 à 60 heures peuvent être nécessaires pour vous préparer à cet examen.

Voici quelques instructions pour vous préparer à l'examen :

- Familiarisez-vous avec la configuration et l'utilisation de l'iPhone, de l'iPad, du Mac, du compte Apple et d'iCloud.
- Développez votre expérience pratique en fournissant une assistance pour les appareils Apple au sein d'une organisation.
- Lisez les objectifs d'apprentissage de ce guide et étudiez attentivement les ressources associées à chaque objectif.
- Suivez le cours [Apple Device Support](#). Étudiez son contenu et les ressources associées, puis effectuez les exercices. Les questions de vérification des connaissances de chaque article ou didacticiel contribuent à renforcer vos connaissances.
- Passez l'examen blanc Apple Device Support. Cet examen blanc vous aidera à voir si vous êtes en mesure de passer l'examen Apple Device Support ou si vous devez consolider certains thèmes.
- Utilisez la check-list figurant à la dernière page de ce guide pour gérer votre préparation à l'examen.

Déroulement de l'examen blanc

- Vous passez l'examen blanc en ligne via le système Pearson VUE.
- Le nom de l'examen est Examen blanc Apple Device Support.
- Prévoyez de le passer en une seule session. Vous disposez de 120 minutes.
- L'examen blanc contient environ 80 questions techniques notées.
- Le score minimum pour réussir l'examen est de 75 %. Les scores ne sont pas arrondis.
- L'examen blanc se compose de questions à choix multiples à réponse unique et de questions à choix multiples à réponses multiples.
- Répondez à chaque question sans consulter le cours ni d'autres ressources. Cela vous permettra de déterminer si vous êtes en mesure de passer l'examen Apple Device Support.

S'inscrire à l'examen blanc

Pour vous inscrire à l'examen blanc Apple Device Support, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte Apple sur [ACRS](#) (Apple Certification Records System).
2. Cliquez sur Examens pratiques, puis sur l'examen blanc Apple Device Support.
3. Renseignez les sections requises sur la page d'inscription, puis cliquez sur le bouton Soumettre.
4. Sur la page Notifications, recherchez le message « Vous pouvez poursuivre la procédure pour examen Apple Device Support. Continuer sur le site de Pearson VUE. », puis cliquez sur le lien.
5. Sur la page Pearson VUE, suivez les instructions et réglez le prix l'examen blanc.

Une fois que vous avez payé, vous pouvez le commencer immédiatement. Pour le commencer plus tard, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte Apple sur [ACRS](#), puis cliquez sur Examen blanc Apple Device Support à la page Notifications.
2. Cliquez sur Commencer l'examen, suivez les instructions, puis continuez sur Pearson VUE.

Si vous ne réussissez pas l'examen blanc au premier essai, vous pouvez en acheter un autre et le repasser après sept jours. Vous avez droit à un nombre illimité de tentatives pour réussir l'examen blanc Apple Device Support.

Objectifs d'apprentissage

Gestion des appareils mobiles

Localiser les profils de configuration de la MDM sur les appareils Apple pour déterminer si un appareil est géré

- [Se familiariser avec la solution MDM](#) (Anglais)

Déterminer quels réglages et fonctionnalités de l'appareil et de l'utilisateur sont gérés ou restreints par la solution MDM sur un appareil Apple

- [Relancer un iPhone ou un iPad à l'aide d'Apple Configurator](#) (Anglais)
- [Se familiariser avec la solution MDM](#) (Anglais)
- [Passer en revue les données utiles MDM pour les appareils Apple](#)
- [Réglages MDM WEP dynamique, WPA Entreprise et WPA2 Entreprise pour les appareils Apple](#)
- [Installation et application des mises à jour de logiciels pour les appareils Apple](#)

Savoir comment la solution MDM est utilisée pour configurer les options de l'Assistant réglages disponibles pendant la configuration de l'appareil

- [Se familiariser avec la solution MDM](#) (Anglais)
- [Gérer Assistant réglages pour les appareils Apple](#)

Résoudre les problèmes d'accès aux ressources d'une organisation en raison de la désinscription d'un appareil appartenant à un utilisateur de la solution MDM

- [Se familiariser avec la solution MDM](#) (Anglais)
- [Réinscrire les appareils à la solution MDM](#)

Compte Apple et iCloud

Décrire la différence entre un compte Apple géré et un compte Apple personnel

- [Se familiariser avec les comptes Apple gérés](#) (Anglais)
- [Accès aux services avec des comptes Apple gérés](#)
- [Créer un compte Apple](#)

Expliquer comment les appareils Apple offrent la confidentialité et la sécurité des données lorsque les utilisateurs se connectent à la fois avec un compte Apple géré et un compte Apple personnel

- [Se familiariser avec les comptes Apple gérés](#) (Anglais)
- [Sécurité des sauvegardes iCloud](#)

Énumérer et décrire les fonctionnalités et les services iCloud

- [Se familiariser avec iCloud et Continuité](#) (Anglais)
- [Sauvegarde d'un iPhone ou d'un iPad](#) (Anglais)

Décrire les fonctionnalités de Continuité disponibles sur les appareils Apple et identifier les exigences associées à leur utilisation

- [Se familiariser avec iCloud et Continuité](#) (Anglais)

- [Partage de fichiers avec AirDrop sur Mac](#) (Anglais)
- [Fonctionnalités Continuité et configuration requise sur les appareils Apple](#)
- [Commande universelle : utiliser un seul clavier et une seule souris avec plusieurs Mac et iPad](#)

Configuration, sauvegarde et restauration de l'appareil

Décrire les options de démarrage, de restauration et de récupération du système disponibles dans la fonctionnalité de récupération de macOS

- [Résolution des problèmes de démarrage du Mac](#) (Anglais)
- [Utiliser « Récupération macOS » sur un Mac doté d'une puce Apple](#)
- [Modes de démarrage de votre Mac](#)
- [Définir la commande de verrouillage de récupération | Documentation Apple Developer](#)
- [Sécurité au démarrage sous macOS](#)

Résoudre les problèmes survenant lors de la configuration d'un iPhone ou d'un iPad

- [Transférer des données de votre ancien appareil iOS vers votre nouvel iPhone ou iPad à l'aide du Finder, d'Appareils Apple ou d'iTunes](#)

Identifier les contenus, les données et les réglages d'un iPhone ou d'un iPad qui ne sont pas inclus dans une sauvegarde iCloud, Mac ou Apple Configurator pour Mac

- [Sauvegarde d'un iPhone ou d'un iPad](#) (Anglais)
- [À propos des sauvegardes chiffrées sur votre iPhone, iPad ou iPod touch](#)
- [Si vous avez oublié le mot de passe de la sauvegarde chiffrée de votre iPhone, iPad ou iPod touch](#)

Résoudre les problèmes survenant lorsque vous sauvegardez un iPhone ou un iPad sur iCloud, sur un Mac ou avec Apple Configurator pour Mac

- [Sauvegarde d'un iPhone ou d'un iPad](#) (Anglais)
- [À propos des sauvegardes chiffrées sur votre iPhone, iPad ou iPod touch](#)

Restaurer les réglages par défaut d'un iPhone ou d'un iPad à l'aide de l'appareil en question, d'un Mac ou d'Apple Configurator

- [Restauration d'un iPhone ou d'un iPad sur les réglages par défaut](#) (Anglais)

Décrire les différents modes de démarrage d'un Mac avec puce Apple

- [Résolution des problèmes de démarrage du Mac](#) (Anglais)
- [Démarrer votre Mac en mode sans échec](#)

Restaurer un iPhone ou un iPad à l'aide du mode de récupération

- [Relancer un iPhone ou un iPad à l'aide d'Apple Configurator](#) (Anglais)
- [Si vous ne parvenez pas à effectuer une mise à jour ou une restauration de votre iPhone ou iPod touch](#)

Résoudre les problèmes de démarrage, de restauration et de récupération du système sur un Mac avec puce Apple à l'aide de la fonctionnalité de récupération de macOS

- [Résolution des problèmes de démarrage du Mac](#) (Anglais)
- [Si votre Mac ne démarre pas complètement](#)

- [Utiliser « Récupération macOS » sur un Mac doté d'une puce Apple](#)
- [Si un point d'interrogation s'affiche au démarrage de votre Mac](#)

Utilisateurs et authentification

Gérer des profils dans Safari sur un Mac

- [Utiliser des profils dans Safari sur Mac](#)

Créer et utiliser des clés d'accès sur les appareils Apple

- [Utiliser des clés d'accès pour se connecter à des apps et des sites web sur l'iPad](#)

Réinitialiser le mot de passe d'un compte utilisateur sur un Mac à l'aide d'un compte Administrateur

- [Réinitialiser des mots de passe de connexion](#) (Anglais)
- [Modifier un mot de passe ou une image d'utilisateur sur Mac](#)

Identifier les fonctionnalités d'accessibilité disponibles sur les appareils Apple

- [Agrandir la taille du contenu à l'écran sur Mac](#)

Expliquer comment activer et désactiver rapidement les fonctionnalités d'accessibilité sur les appareils Apple

- [Premiers pas avec les fonctions d'accessibilité sur Mac](#)
- [Utiliser le clavier comme une souris sur Mac](#)

Décrire comment les fonctionnalités d'accessibilité des appareils Apple répondent aux besoins des utilisateurs en matière de vision, de mobilité, d'audition, de parole et de cognition

- [Naviguer sur votre Mac avec « Accès clavier complet »](#)

Réseau

Identifier les types de réseaux Wi-Fi courants : réseaux publics ou ouverts, réseaux privés ou sécurisés, et réseaux captifs ou par abonnement

- [Configuration des réglages Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [Accès sécurisé aux réseaux sans fil](#)
- [Utilisation de réseaux Wi-Fi captifs avec votre iPhone ou iPad](#)

Identifier les protocoles de chiffrement et d'authentification Wi-Fi pris en charge par les appareils Apple

- [Configuration des réglages Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [Accès sécurisé aux réseaux sans fil](#)

Expliquer pourquoi les appareils Apple utilisent une adresse MAC différente pour chaque réseau Wi-Fi

- [Résoudre les problèmes de connectivité Wi-Fi sur Mac](#) (Anglais)
- [Utiliser des adresses Wi-Fi privées sur les appareils Apple](#)

Arrêter ou reprendre l'utilisation d'une adresse privée avec un réseau Wi-Fi spécifique sur un iPhone ou un iPad

- [Configuration des réglages Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [À propos des adresses Wi-Fi privées et des réseaux d'entreprise](#)
- [Utiliser des adresses Wi-Fi privées sur les appareils Apple](#)

Configurer des réglages de réseau Wi-Fi avancés sur les appareils Apple

- [Configuration des réglages Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [Configuration de réglages réseau avancés dans l'Assistant réglages iOS](#)

Gérer les réglages réseau sur un Mac

- [Résoudre les problèmes de connectivité Wi-Fi sur Mac](#) (Anglais)
- [Modifier les réglages DNS sur Mac](#)

Expliquer pourquoi il peut être nécessaire de changer l'ordre de service réseau sur un Mac

- [Résoudre les problèmes de connectivité Wi-Fi sur Mac](#) (Anglais)
- [Modifier la priorité des services réseau utilisés par votre Mac](#)

Dépanner des configurations et des connexions de réseau Wi-Fi sur les appareils Apple

- [Configuration des réglages Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [Résoudre les problèmes de connectivité Wi-Fi sur Mac](#) (Anglais)
- [Dépannage des problèmes de connexion à un réseau Wi-Fi sur Mac](#)
- [Si vous ne pouvez pas vous connecter à un réseau Wi-Fi sur votre Mac](#)
- [Impossible de se connecter à un réseau Wi-Fi sur un iPhone ou un iPad](#)

Analyser la connexion réseau Wi-Fi d'un ordinateur Mac à Internet à l'aide de diagnostics sans fil

- [Résoudre les problèmes de connectivité Wi-Fi sur Mac](#) (Anglais)
- [Utiliser Diagnostics sans fil sur votre Mac](#)

Résoudre les problèmes de connexion au partage de connexion

- [Utilisation du partage de connexion](#) (Anglais)
- [Si le partage de connexion ne fonctionne pas sur votre iPhone ou votre iPad \(Wi-Fi + Cellular\)](#)

Confidentialité et sécurité

Gérer les réglages de confidentialité et de sécurité

- [Gestion de la confidentialité sur Mac](#) (Anglais)
- [À propos des extensions système et de macOS](#)
- [Contrôler les autorisations relatives au suivi par les apps sur l'iPhone](#)

Gérer les réglages de partage de contenus et de services

- [Utilisation du partage de connexion](#) (Anglais)
- [Rejoindre un partage de connexion sans saisir de mot de passe avec Instant Hotspot, la connexion automatique aux partages ou le partage familial](#)

Gérer le service de localisation et l'accès à la position des apps

- [Gestion de la confidentialité et de la sécurité sur iPhone ou iPad](#) (Anglais)
- [Gérer les réglages du service de localisation](#)

Réinitialiser toutes les autorisations de la base de données de confidentialité, ou certaines autorisations spécifiques, à l'aide de la commande `tcutil` de Terminal

- [Gestion de la confidentialité sur Mac](#) (Anglais)

Décrire comment la fonctionnalité Protection de l'intégrité du système de macOS protège des emplacements critiques spécifiques du système de fichiers

- [Protection de l'intégrité du système](#)
- [À propos de la fonctionnalité Protection de l'intégrité du système sur votre Mac](#)

Décrire ce que sont les mises à jour de sécurité urgentes et comment la solution MDM peut les gérer sur les appareils Apple

- [Mises à jour de sécurité urgentes sur des appareils Apple](#)

Gestion des logiciels, des apps et des contenus

Mettre iOS, iPadOS ou macOS à jour

- [Mettre à jour votre iPhone ou iPad](#)

Gérer les mises à jour logicielles automatiques des appareils Apple

- [À propos des mises à jour de logiciels pour les appareils Apple](#)
- [Mettre à jour macOS sur votre Mac](#)

Résoudre les problèmes survenant lors de la mise à jour d'iOS, d'iPadOS ou de macOS

- [Si votre iPhone ou votre iPad ne se met pas à jour](#)
- [Installation et application des mises à jour de logiciels pour les appareils Apple](#)

Dépanner des apps qui ne répondent pas sur des appareils Apple

- [Dépanner des apps sur un iPhone ou un iPad](#) (Anglais)
- [Si une app se bloque ou se ferme subitement sur Mac](#)
- [Quitter et rouvrir une app sur l'iPhone](#)
- [Si une app de votre iPhone ou de votre iPad ne répond plus, se ferme de manière inopinée ou ne s'ouvre pas](#)

Partager du contenu entre des appareils Apple à l'aide d'AirDrop

- [Partage de fichiers avec AirDrop sur Mac](#) (Anglais)
- [Partage de fichiers avec AirDrop sur iPhone ou iPad](#) (Anglais)
- [Utiliser AirDrop pour envoyer des éléments à des appareils Apple à proximité](#)

Résoudre les problèmes liés aux réglages et fonctionnalité d'AirDrop sur les appareils Apple

- [Partage de fichiers avec AirDrop sur iPhone ou iPad](#) (Anglais)

Gérer l'espace de stockage sur un Mac

- [Optimiser l'espace de stockage sur Mac](#)
- [Afficher l'espace de stockage utilisé et disponible sur votre Mac](#)
- [Formats de système de fichiers disponibles dans Utilitaire de disque sur Mac](#)
- [Si la corbeille contient des fichiers récupérés sur Mac](#)

Diagnostic système

Diagnostiquer les problèmes de démarrage, d'installation et de récupération de macOS à l'aide des historiques de récupération

- [Utiliser « Récupération macOS » sur un Mac doté d'une puce Apple](#)

Capturer et soumettre des historiques à l'aide de sysdiagnose sur les appareils Apple

- [Utilisation de Sysdiagnose pour dépanner iOS ou iPadOS](#) (Anglais)
- [Utiliser la fonctionnalité AssistiveTouch sur votre iPhone, iPad ou iPod touch](#)
- [Instructions Sysdiagnose](#) (Anglais)

Localiser le fichier d'historique sysdiagnose sur les iPhone et iPad

- [Utilisation de Sysdiagnose pour dépanner iOS ou iPadOS](#) (Anglais)

Consulter un rapport système sur un Mac pour identifier et résoudre des problèmes matériels

- [Guide d'utilisation d'Informations système pour Mac](#)

Décrire ce que fait Moniteur d'activité et quand vous devez l'utiliser

- [Utilisation de Moniteur d'activité](#) (Anglais)
- [Afficher la consommation d'énergie dans Moniteur d'activité sur Mac](#)
- [Afficher l'activité du cache dans Moniteur d'activité sur Mac](#)

Exécuter les rapports de diagnostic système dans Moniteur d'activité

- [Utilisation de Moniteur d'activité](#) (Anglais)
- [Exécuter un diagnostic système dans Moniteur d'activité sur Mac](#)

Fermer les apps et les processus qui ne répondent pas à l'aide de Moniteur d'activité

- [Utilisation de Moniteur d'activité](#) (Anglais)
- [Quitter une app ou une opération dans Moniteur d'activité sur Mac](#)

Décrire ce que fait Console et quand vous devez l'utiliser

- [Utilisation de Console](#) (Anglais)
- [Afficher des rapports dans Console sur Mac](#)

Identifier les problèmes d'un Mac à l'aide des messages d'erreur et de blocage de Console

- [Utilisation de Console](#) (Anglais)
- [Afficher des messages d'historique dans Console sur Mac](#)

Informations relatives à l'examen Apple Device Support

- Le nom de l'examen est Examen Apple Device Support.
- Il contient environ 80 questions techniques notées. Vous avez 120 minutes pour y répondre.
- Le score minimum pour réussir l'examen est de 75 %. Les scores ne sont pas arrondis.
- L'examen se compose de questions à choix multiples à réponse unique et de questions à choix multiples à réponses multiples.
- Vous n'avez pas accès aux ressources ni à aucun document de référence durant l'examen.

Déroulement de l'examen

Les examens Apple ont principalement lieu via [Pearson OnVUE](#), une solution surveillée en ligne et en direct. Des options de test en personne sont disponibles dans certains centres de test Pearson. Pour connaître la disponibilité dans votre pays, rendez-vous sur le site [Pearson VUE – Trouver un centre de test](#).

Programmez l'examen à l'avance et veillez à le passer en une seule session. Vous avez besoin d'une carte d'identité officielle valide pour passer cet examen. Pour passer un examen sur Pearson OnVUE, vous avez besoin d'un espace calme et privé.

Planification de l'examen

Pour planifier l'examen Apple Device Support, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte Apple sur [ACRS](#).
2. Cliquez Examens disponibles. Ensuite, cliquez sur Examen Apple Device Support pour lancer la procédure d'inscription.
3. Renseignez les sections requises sur la page d'inscription, puis cliquez sur le bouton Soumettre.
4. Sur la page Notifications, recherchez le message « Vous pouvez poursuivre la procédure pour examen Apple Device Support. Continuer sur le site de Pearson VUE. », puis cliquez sur le lien.
5. Sur la page Pearson VUE, suivez les instructions pour planifier et régler le prix de l'examen. Si vous avez un bon d'achat ou un code de promotion, sélectionnez Ajouter un bon d'achat ou un code promotionnel, puis ajoutez-le au moment du paiement.

Le jour de l'examen, suivez les instructions de l'e-mail de confirmation envoyé par Pearson VUE. Pour les candidats qui passent l'examen sur Pearson OnVUE, effectuez une vérification système sur l'ordinateur et le réseau que vous allez utiliser.

Une fois l'examen terminé, vous recevrez un e-mail de la part de Pearson avec votre note. Si vous avez échoué à la première tentative, vous pouvez acheter un autre examen et le repasser après sept jours. Vous avez droit à quatre tentatives pour réussir l'examen Apple Device Support.

À propos de la certification

Le [badge numérique Apple Certified Support Professional](#) valide votre expertise et vos compétences. Il vous offre un avantage concurrentiel sur un marché du travail en constante évolution et vous associe au prestige de la marque Apple.

Lorsque vous réussissez l'examen, vous recevez un e-mail de Credly avec des instructions pour récupérer votre badge numérique.

Les badges numériques sont valides pendant deux ans à compter de leur date d'obtention, mais les dates d'expiration spécifiques peuvent varier. Pour conserver votre badge à jour, passez le nouvel examen associé avant la date d'expiration du badge. Consultez le site web [Apple Training](#) et connectez-vous régulièrement à votre compte Apple sur [ACRS](#) pour être informé de la disponibilité d'un nouvel examen.

Check-list

Appuyez-vous sur cette check-list pour vous préparer à l'examen :

- Créez un groupe d'étude et travaillez avec d'autres personnes qui se préparent également à l'examen.
- Lisez soigneusement ce guide pour obtenir plus de détails sur la façon de vous préparer à l'examen Apple Device Support.
- Lisez la section Objectifs d'apprentissage de ce guide. Étudiez attentivement les ressources correspondant à chaque objectif.
- Étudiez le contenu du cours [Apple Device Support](#) et prenez le temps d'effectuer les exercices associés. Utilisez l'exemple de calendrier ci-dessous pour organiser votre temps de préparation.
- Passez [l'examen blanc Apple Device Support](#) afin de vérifier que vous possédez les connaissances nécessaires.

Si vous réussissez l'examen blanc, vous avez sans doute les connaissances nécessaires pour l'examen de certification.

Si vous ne réussissez pas l'examen blanc, consultez les catégories du rapport de résultats Pearson afin d'identifier les thèmes que vous devez consolider. Repassez l'examen blanc Apple Device Support afin d'évaluer vos progrès. Renouvelez l'opération si nécessaire jusqu'à ce que vous pensiez maîtriser les thèmes couverts par l'examen de certification.

- [Planifiez votre examen de certification.](#)

Prévoyez suffisamment de temps pour repasser l'examen de certification si vous ne le réussissez pas. Vous pouvez acheter un autre examen et le repasser après sept jours. Vous avez droit à quatre tentatives pour réussir l'examen de certification.

Exemple de calendrier de préparation à l'examen

Terminé	Mois	Activité
	1	Étudiez les ressources liées dans la section Objectifs d'apprentissage de ce guide.
		Étudiez le contenu du cours Apple Device Support.
		Effectuez les exercices associés.
	2	Révissez une dernière fois le contenu du cours et les ressources liées.
		Passez l'examen blanc.
		Planifiez l'examen.
		Passez l'examen.