

1

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SOUTIEN INFORMATIQUE

*PROGRAMME D'ÉTUDES
5229*

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SOUTIEN INFORMATIQUE

*PROGRAMME D'ÉTUDES
5229*

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2000 – 00-0820

ISBN : 2-550-34962-8

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SOUTIEN INFORMATIQUE

PROGRAMME D'ÉTUDES 5229

Décembre 1998

Le programme *SOUTIEN INFORMATIQUE*,
qui conduit au diplôme d'études
professionnelles, prépare
à l'exercice du métier de

RESPONSABLE DU SOUTIEN INFORMATIQUE.

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à de nombreuses collaborations entre les milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les représentants et les représentantes de l'industrie et de la formation professionnelle, qui ont contribué, par leur participation à l'atelier d'analyse de la situation de travail ou à la validation du projet de formation, à l'élaboration du présent programme d'études.

Du milieu du travail

Michel Bellefeuille
Bombardier Canadair

Éric Bernatchez
Ericom

Ronald Bilodeau
Université de Montréal

Ghislaine Cornay
Hydro-Québec

Julie Côté
Bell Hélicoptère

Francis Courchênes
3-Soft

Éric Dubuc
Icotech

Louis-John Fournier
ETI

Michelle Gagné
Groupe Desjardins-assurances générales

Paul Gagnon
Air Transat

Claude Gascon
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Alain Girouard
Microrama

André Grenier
Commission scolaire de Charlesbourg

Claude Hamel
Télébec

Du milieu de l'éducation

Raymonde Asselin
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Magda Birsan
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Nicole Carrière
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Jean-Marc Carter
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Marie-Paule Collin
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Jean de Rainville
Commission scolaire des Draveurs

André Goudreault
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Hélène Goyer
Commission scolaire de Montréal

Nicole Ladouceur
Commission scolaire de Laval

Gaétanne Lemay
Commission scolaire Marie-Victorin

Éric Monette
Commission scolaire de Laval

Gaétanne Nadeau
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Suzanne Riberdy
Commission scolaire des Draveurs

Du milieu du travail

Chantal Hill
Meloche Monnex

André Lachapelle
Quebecor-Dil Multimédia

Michel Laporte
Hewlett-Packard

Marco Laurier
Techsim Services inc.

Christine Lord
SNC-Lavallin

Carole Maisonneuve
STCUM

Pierre Mongrain
Ville de Montréal

François Moquin
Télélobe

Chantale St-Germain
Bell Sigma

Jacques St-Pierre
Fiducie Desjardins

Mireille Tremblay
Vidéotron

Paul Tremblay
Solfitech

Hélène Vézina
Bombardier

Mireille Viau
Ville de Laval

Équipe de production

Responsabilité du projet

Louise Charlebois
Responsable du secteur Administration, Commerce et
Informatique

Conception et rédaction

Yvon Bourdeau
Enseignant

Commission scolaire de Laval

Jean-Jacques Lacombe
Enseignant

Commission scolaire de Montréal

Claudine Dupré
Conseillère technique

Révision technique

Sous la responsabilité de la Direction des
programmes de la Direction générale de la formation
professionnelle et technique

Révision linguistique

Sous la responsabilité des
Services linguistiques du Ministère

Éditique

CSE Formation • Conseil • Technologie
Mélanie Dufresne
Responsable de la coordination et de la mise en pages

Chantale Roy
Secrétaire à la mise en pages

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME	1
VOCABULAIRE	3

Première partie

1	SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
2	BUTS DE LA FORMATION	9
3	COMPÉTENCES VISÉES	11
4	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	15
5	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	17
5.1	DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	17
5.2	GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	18
6	HARMONISATION	21

Seconde partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION	29
MODULE 2 : ANALYSE DE SYSTÈMES.....	33
MODULE 3 : SYS. D'EXPLOI. VIEILLISSANTS.....	35
MODULE 4 : RÉOLUTION DE PROBLÈMES	37
MODULE 5 : RECHERCHE D'INFORMATION.....	39
MODULE 6 : PROGRAMMATION D'UN UTILITAIRE	41
MODULE 7 : INTERACTIONS PROFESSIONNELLES.....	43
MODULE 8 : LOGICIELS D'APPLICATION	47
MODULE 9 : SYS. D'EXPLOI. RÉCENTS	49
MODULE 10 :BASE DE DONNÉES	51
MODULE 11 :INSTALLATION D'UN POSTE	55
MODULE 12 :GESTION DU TEMPS	59
MODULE 13 :COMMUNICATION EN ANGLAIS.....	63
MODULE 14 :RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS	65
MODULE 15 :RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES	69
MODULE 16 :MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION	73
MODULE 17 :CHEMINEMENT PROFESSIONNEL.....	77
MODULE 18 :RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE	81

MODULE 19 :OPTIMISATION D'UN POSTE	85
MODULE 20 :ASSISTANCE EN CENTRE D'APPEL	89
MODULE 21 :STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE	93
MODULE 22 :STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	95

Tableaux

TABLEAU 1 : SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
TABLEAU 2 : MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SOUTIEN INFORMATIQUE	13
TABLEAU 3 : HARMONISATION DE SOUTIEN INFORMATIQUE VERS GESTION DE RÉSEAUX INFORMATIQUES	21
TABLEAU 4 : HARMONISATION DE GESTION DE RÉSEAUX INFORMATIQUES VERS SOUTIEN INFORMATIQUE	22
TABLEAU 5 : HARMONISATION DE SOUTIEN INFORMATIQUE VERS INFORMATIQUE DE GESTION.....	23
TABLEAU 6 : HARMONISATION D' INFORMATIQUE DE GESTION VERS SOUTIEN INFORMATIQUE	24
TABLEAU 7 : HARMONISATION DE SOUTIEN INFORMATIQUE VERS INFORMATIQUE INDUSTRIELLE.....	25
TABLEAU 8 : HARMONISATION D' INFORMATIQUE INDUSTRIELLE VERS SOUTIEN INFORMATIQUE.....	26

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Soutien informatique* a été conçu suivant un cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et d'évaluation.

La durée du programme est de 1800 heures; de ce nombre, 780 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement

à la maîtrise des tâches du métier et 1020, à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 22 modules dont la durée varie de 30 à 120 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps nécessaire à l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et à l'enseignement correctif.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième traite des compétences visées et le quatrième, des objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psycho-sensorimotrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir par l'élève. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module (d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études correspondant à un objectif opérationnel.

Unité

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

Première partie

1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 22

Soutien informatique

Durée en heures : 1800

Code du programme : 5229

Valeur en unités : 120

SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
462012	1. Métier et formation	30	2
462025	2. Analyse de systèmes	75	5
462038	3. Sys. d'explo. vieillissants	120	8
462043	4. Résolution de problèmes	45	3
462052	5. Recherche d'information	30	2
462068	6. Programmation d'un utilitaire	120	8
462074	7. Interactions professionnelles	60	4
462088	8. Logiciels d'application	120	8
462096	9. Sys. d'explo. récents	90	6
462106	10. Base de données	90	6
462116	11. Installation d'un poste	90	6
462122	12. Gestion du temps	30	2
462135	13. Communication en anglais	75	5
462148	14. Réseau : gestion de l'accès	120	8
462157	15. Réseau : partage de ressources	105	7
462166	16. Moyens de télécommunication	90	6
462173	17. Cheminement professionnel	45	3
462186	18. Rétablissement d'un poste	90	6
462194	19. Optimisation d'un poste	60	4
462205	20. Assistance en centre d'appel	75	5
462218	21. Stage : soutien technique	120	8
462228	22. Stage : service à la clientèle	120	8

Tableau I

* Une unité équivaut à 15 heures.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *Soutien informatique*.

2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Soutien informatique* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, du milieu professionnel. Ces buts sont :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- lui permettre d'effectuer correctement et en obtenant des résultats acceptables, au seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au travail de soutien informatique;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans le contexte du travail en favorisant :
 - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
 - le développement des capacités d'analyse et de résolution de problèmes liés à l'exécution des tâches;
 - le renforcement des habitudes de précision et de rapidité dans l'exécution des tâches liées au travail de soutien informatique;
 - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs, ses collègues et la clientèle, en faisant un bon usage du français et de l'anglais à titre de langue seconde;
 - le développement des attitudes liées à l'éthique professionnelle et au sens des responsabilités;
 - l'habitude d'une préoccupation constante pour la santé et la sécurité au travail.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse et travailleur;
- lui faire connaître le marché du travail, en général, et le contexte du métier en particulier;
- lui permettre de se familiariser avec le métier en l'intégrant à un milieu de travail.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne

- lui permettre de développer son sens de l'initiative, sa créativité, son autonomie, son goût de la réussite et son sens des responsabilités;
- lui permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches;
- lui permettre de comprendre des concepts liés à des techniques et outils de travail en constante évolution;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail efficaces.

Assurer la mobilité professionnelle de la personne

- lui permettre d'acquérir une solide formation de base;
- lui permettre d'acquérir une attitude positive à l'égard des changements professionnels et techniques;
- lui permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3 COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées en *Soutien informatique* sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres choses, sur la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités inhérentes à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (Δ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole

(O) indique un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières (ou propres au métier).

La matrice des objets de formation a été conçue en tenant compte des orientations et des buts de formation du programme, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains modules deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle avec eux.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SOUTIEN INFORMATIQUE		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)					COMPÉTENCES GÉNÉRALES														TOTAUX	
				Analyser les besoins	Vérifier la recevabilité de la demande	Effectuer le travail	Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention	S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation technologique vieillissante	Appliquer une démarche de résolution de problèmes	Effectuer de la recherche d'information	Développer un programme utilitaire	Interagir dans des situations professionnelles variées	Exploiter les possibilités des logiciels d'application	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe	Créer et exploiter une base de données	Gérer son temps	Communiquer en anglais	Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication	Assurer son cheminement professionnel	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
NUMÉROS	NUMÉROS																							
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T							1 S	2 C	3 C	4 C	5 C	6 C	7 S	8 C	9 C	10 C	12 S	13 C	16 C	17 S	14	
	DURÉE		h						30	75	120	45	30	120	60	120	90	90	30	75	90	45		1020
11	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique	C	90	▲	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○	○	○	○		
14	Gérer l'accès aux ressources d'un réseau	C	120	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○		
15	Mettre en place les ressources partageables d'un réseau	C	105	△	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○	●	○	○		
18	Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique	C	90	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●	●	○		
19	Optimiser le rendement d'un poste informatique	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○		
20	Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel	C	75	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●	●	○		
21	Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail	S	120	▲	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
22	Assurer le service à la clientèle en milieu de travail	S	120	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
NOMBRE D'OBJECTIFS		8																					22	
DURÉE DE LA FORMATION			780																					1800

T : Type d'objectif
Comportement (C)
Situation (S)
h : heures

- △

▲

○

●
- Existence d'un lien fonctionnel

Application d'un lien fonctionnel

Existence d'un lien fonctionnel

Application d'un lien fonctionnel
- Entre les compétences particulières et le processus

Entre les compétences générales et les compétences particulières

TABLEAU II

4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Soutien informatique* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Assurer son cheminement professionnel.
- Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail.
- Assurer le service à la clientèle en milieu de travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'application de méthodes essentielles à la pratique du métier

- Appliquer une démarche de résolution de problèmes.
- Effectuer de la recherche d'information.
- Gérer son temps.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'utilisation optimale des logiciels

- Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante.
- Exploiter les possibilités des logiciels d'application.

- Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe.
- Créer et exploiter une base de données.
- Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail et rendre service à la clientèle

- Interagir dans des situations professionnelles variées.
- Communiquer en anglais.
- Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'exécution de tâches sur des postes informatiques autonomes ou reliés en réseau

- Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques.
- Développer un programme utilitaire.
- Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique.
- Gérer l'accès aux ressources d'un réseau.
- Mettre en place les ressources partageables d'un réseau.
- Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique.
- Optimiser le rendement d'un poste informatique.

5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation à la section 3. Ces compétences sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

Les objectifs opérationnels constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans

laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats obtenus varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Remarques

Les objectifs opérationnels guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à effectuer, ce qui permet l'acquisition d'une compétence de façon progressive, par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux d'intégration et de synthèse, ce qui permet de parfaire l'acquisition d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, les activités d'apprentissage suivantes pourraient être prévues :

- des activités pour les connaissances, les perceptions, les habiletés et les attitudes requises;
- des activités pour les objets d'apprentissage liés aux objectifs;
- des activités globales pour les objectifs.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

L'objectif défini en termes de comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de cet objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme étant le comportement global attendu.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier si elle ou il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

- Les précisions sur le comportement attendu décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- Le champ d'application de la compétence précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en termes de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend six composantes :

- L'intention poursuivie présente une compétence comme étant une intention à poursuivre tout au long des apprentissages à l'intérieur d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissages telles :
 - une phase d'information;
 - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
 - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

6 HARMONISATION

L'harmonisation des programmes du domaine de l'informatique a été réalisée dans une perspective de cheminement de carrière. En conséquence, les programmes *Gestion de réseaux informatiques*,

Informatique de gestion et *Informatique industrielle* à l'ordre collégial sont conçus en harmonisation avec le programme *Soutien informatique* à l'ordre secondaire.

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Soutien informatique* au niveau secondaire se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme *Gestion de réseaux informatiques* si elle ou il poursuit ses études au niveau collégial.

DE SOUTIEN INFORMATIQUE		VERS GESTION DE RÉSEAUX INFORMATIQUES	
SESAME	COMPÉTENCE	CODE	COMPÉTENCE
462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante	016P	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail
462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe	017T	Optimiser les fonctionnalités du système d'exploitation d'une station de travail
462052	Effectuer de la recherche d'information	016U	Effectuer de la recherche d'information
462166	Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication		
462068	Développer un programme utilitaire	017Q	Appliquer une démarche algorithmique
		016S	Exploiter un langage de programmation structurée
462074	Interagir dans des situations professionnelles variées	016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées
462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques	016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail
462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique		
462148	Gérer l'accès aux ressources d'un réseau	0183	Monter un serveur
462157	Mettre en place les ressources partageables d'un réseau		

Tableau III

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Gestion de réseaux informatiques* au niveau collégial se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme *Soutien informatique* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

DE GESTION DE RÉSEAUX INFORMATIQUES		VERS SOUTIEN INFORMATIQUE	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
017Q	Appliquer une démarche algorithmique	462068	Développer un programme utilitaire
016S	Exploiter un langage de programmation structurée		
016P	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail	462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante
017T	Optimaliser les fonctionnalités du système d'exploitation d'une station de travail	462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe
016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail	462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques
		462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique
017Y	Assurer la gestion de son temps et de la qualité de son travail	462122	Gérer son temps
016U	Effectuer de la recherche d'information	462052	Effectuer de la recherche d'information
016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées	462074	Interagir dans des situations professionnelles variées
0183	Monter un serveur	462148	Gérer l'accès aux ressources d'un réseau
		462157	Mettre en place les ressources partageables d'un réseau

Tableau IV

L'élève ayant réussi des compétences du programme <i>Soutien informatique</i> au niveau secondaire se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme <i>Informatique de gestion</i> si elle ou il poursuit ses études au niveau collégial.			
DE SOUTIEN INFORMATIQUE		VERS INFORMATIQUE DE GESTION	
SESAME	COMPÉTENCE	CODE	COMPÉTENCE
462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante	016Q	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail
462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe		
462052	Effectuer de la recherche d'information	016U	Effectuer de la recherche d'information
462166	Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication		
462068	Développer un programme utilitaire	016W	Produire des algorithmes
		016S	Exploiter un langage de programmation structurée
462074	Interagir dans des situations professionnelles variées	016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées
462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques	016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail
462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique		
462122	Gérer son temps	016Y	Planifier et gérer des activités de travail
462186	Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique	0179	Assurer soutien technique et formation aux utilisatrices et utilisateurs
462205	Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel		

Tableau V

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Informatique de gestion* au niveau collégial se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme *Soutien informatique* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

D'INFORMATIQUE DE GESTION		VERS SOUTIEN INFORMATIQUE	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
016W	Produire des algorithmes		
016S	Exploiter un langage de programmation structurée	462068	Développer un programme utilitaire
016Q	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail	462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante
		462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe
016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail	462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques
		462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique
016Y	Planifier et gérer des activités de travail	462122	Gérer son temps
016U	Rechercher de l'information	462052	Effectuer de la recherche d'information
016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées	462074	Interagir dans des situations professionnelles variées
0175	Créer et exploiter des bases de données	462106	Créer et exploiter une base de données
0174	Mettre à profit les possibilités d'un environnement informatique en réseau	462148	Gérer l'accès aux ressources d'un réseau
0179	Assurer soutien technique et formation aux utilisatrices et utilisateurs	462186	Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique
		462205	Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel

Tableau VI

L'élève ayant réussi des compétences du programme <i>Soutien informatique</i> au niveau secondaire se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme <i>Informatique industrielle</i> si elle ou il poursuit ses études au niveau collégial.			
DE SOUTIEN INFORMATIQUE		VERS INFORMATIQUE INDUSTRIELLE	
SESAME	COMPÉTENCE	CODE	COMPÉTENCE
462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante		
462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe	016Q	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail
462052	Effectuer de la recherche d'information		
462166	Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication	016U	Effectuer de la recherche d'information
		016W	Produire des algorithmes
462068	Développer un programme utilitaire	016S	Exploiter un langage de programmation structurée
462074	Interagir dans des situations professionnelles variées	016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées
462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques		
462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique	016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail
462122	Gérer son temps	016Y	Planifier et gérer des activités de travail

Tableau VII

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Informatique industrielle* au niveau collégial se verra reconnaître les compétences correspondantes du programme *Soutien informatique* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

D'INFORMATIQUE INDUSTRIELLE		VERS SOUTIEN INFORMATIQUE	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
016Q	Mettre à profit les possibilités d'un système d'exploitation propre à une station de travail	462038	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante
		462096	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe
016U	Rechercher de l'information	462052	Effectuer de la recherche d'information
016W	Produire des algorithmes	462068	Développer un programme utilitaire
016S	Exploiter un langage de programmation structurée		
016V	Interagir et communiquer dans des situations de travail variées	462074	Interagir dans des situations professionnelles variées
016R	Installer des éléments physiques et logiques dans une station de travail	462025	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques
		462116	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique
016Y	Planifier et gérer des activités de travail	462122	Gérer son temps

Tableau VIII

Seconde partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 462012

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de

se situer au regard du métier et de la démarche de formation

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine du soutien informatique : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères et processus de sélection des candidats et des candidates.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi au cours de rencontres avec des employeuses et des employeurs, par l'examen de documents, etc.
- Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.
- S'informer des facteurs de risque en ce qui a trait à la santé et à la sécurité des travailleuses et des travailleurs ainsi que des moyens qui sont mis à leur disposition pour prévenir les accidents au travail et les maladies professionnelles.
- S'informer de ses droits et de ses responsabilités en tant que travailleuse ou travailleur ainsi que de ceux des employeurs.
- Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

PHASE 2 : **Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche**

- Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation.
- Vérifier la concordance du programme de formation par rapport à la situation de travail en soutien informatique.
- Faire part de ses premières réactions envers le métier et la formation.

PHASE 3 : **Évaluation et confirmation de son orientation**

- Préciser ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles.
- Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail en soutien informatique.
- Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesse qu'il faudra pallier.
- Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail en soutien informatique.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : renseignements sur le métier, programmes de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Présente sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2 :

- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.
- Fait un examen sérieux des documents déposés.
- Écoute attentivement les explications.
- Explique sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions.

PHASE 3 :

- Présente un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.
- Justifie sa décision quant à poursuivre ou non le programme de formation.

MODULE 2 : ANALYSE DE SYSTÈMES

Code : 462025

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de schémas et de fiches techniques.
- À partir de composants physiques et logiques de systèmes informatiques appartenant à différentes technologies.
- À l'aide de sources de référence.
- Sans calculatrice.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Manipulation soignée des composants.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les composantes internes et externes des systèmes informatiques.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Localisation exacte des composants.
- Reconnaissance de la fonction des composants
- Distinction juste des types de liens physiques reliant les composants.
- Reconnaissance des systèmes d'exploitation et des logiciels d'après leurs applications ou leurs fonctions.
- Reconnaissance des types de technologie et de leur compatibilité.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

B. Analyser le processus de traitement des données des systèmes.

- Reconnaissance des caractéristiques de fonctionnement des composants.
- Reconnaissance des liens établis entre les composants au moment :
 - du démarrage de l'ordinateur;
 - du chargement des logiciels;
 - du traitement des données;
 - de l'arrêt de l'ordinateur.

C. Analyser l'organisation des données dans les systèmes.

- Interprétation juste des données d'après leur :
 - mode de représentation interne;
 - représentation visuelle.
- Évaluation juste des capacités d'emménagement des supports.
- Distinction des modes d'organisation des données sur les supports tels que disquettes, disque dur, ruban magnétique et cédérom.

MODULE 3 : SYS. D'EXPLOI. VIEILLISSANTS

Code : 462038

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec un ordinateur et les versions française et anglaise d'un système d'exploitation approprié.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte des commandes.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran.
- Positionnement correct des doigts sur les touches du clavier.
- Respect des règles de l'ergonomie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Installer et désinstaller des systèmes d'exploitation.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Préparation correcte du disque dur en ce qui concerne la création de partitions et le formatage.
- Application correcte des procédures d'installation :
 - automatisée;
 - personnalisée.
- Détermination des paramètres appropriés.
- Application correcte de la procédure de désinstallation.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|---|--|
| <p>B. Adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Configuration correcte des fichiers nécessaires à l'initialisation des systèmes d'exploitation en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la gestion de la mémoire; ▪ l'installation des pilotes, des claviers, etc. - Respect des critères en ce qui concerne la personnalisation de l'environnement. - Compression et défragmentation correctes du disque. |
| <p>C. Effectuer des opérations de base.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Formatage correct de supports magnétiques. - Gestion appropriée des fichiers et des répertoires en ce qui concerne la création, la suppression, la copie, le déplacement, la compression, etc. - Démarrage des programmes en fonction de leur emplacement dans l'arborescence. - Utilisation efficace des fonctions d'aide et des programmes utilitaires des systèmes d'exploitation. |
| <p>D. Protéger des données.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Installation correcte des logiciels antivirus. - Décontamination correcte des supports magnétiques. - Création de copies de sauvegarde. - Récupération correcte de données sauvegardées. |
| <p>E. Automatiser des tâches.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Création et exécution correctes de fichiers en lot. - Création de menus utilitaires en fonction des besoins. - Modification correcte des fichiers en lots existants. - Application correcte des techniques de débogage. |

MODULE 4 : RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Code : 462043

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer une démarche de résolution de problèmes
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas présentant des problèmes variés.
- À l'aide des sources de référence et du matériel pertinents.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Démonstration de persévérance, d'autonomie et d'ouverture d'esprit.
- Variété des idées.
- Démarche documentée de façon précise et complète.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Relever les données d'un problème.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé complet des anomalies observées.
- Questionnement pertinent en ce qui concerne la source, la récurrence et les variables du problème.
- Prise de notes pertinentes et structurées.
- Estimation juste des conséquences du problème.
- Formulation claire et concise du problème.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Examiner la situation problématique.

- Détermination exacte de la nature des vérifications.
- Applications de tests pertinents.
- Ordre logique des points de vérification.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Élimination des causes peu probables.
- Établissement de liens pertinents entre le problème analysé et des situations semblables déjà expérimentées.

C. Formuler et vérifier des hypothèses en ce qui concerne les causes du problème.

- Formulation claire et concise des hypothèses.
- Pertinence des hypothèses.
- Application d'une démarche de vérification rigoureuse et logique.
- Détermination de la cause exacte du problème.

D. Choisir et appliquer une solution.

- Proposition de pistes de solutions pertinentes et applicables.
- Choix de la solution la plus appropriée en termes de coût, de temps, etc.
- Application correcte de la solution.

E. Vérifier les résultats.

- Application d'une démarche de vérification rigoureuse et logique.
- Pertinence du jugement.

MODULE 5 : RECHERCHE D'INFORMATION

Code : 462052

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer de la recherche d'information** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de besoins courants dans un service de soutien informatique.
- À partir de sources d'information variées telles que manuels, guides, bases de données, Internet, etc.
- Avec un ordinateur et les logiciels appropriés.
- En français et en anglais.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation efficace des sources d'information.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Démonstration d'autonomie et d'initiative.
- Respect des règles de l'ergonomie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Préciser l'objet de la recherche.
- B. Sélectionner et consulter les sources de référence.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Formulation claire du but de la recherche.
- Détermination des différents aspects à considérer dans la recherche.
- Sélection des sources appropriées à la recherche.
- Variété des sources sélectionnées.
- Repérage rapide de l'information pertinente.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

C. Extraire l'information.

- Interprétation juste de l'information.
- Pertinence de l'information extraite.
- Prise de notes méthodique.

D. Rédiger et consigner les résultats de la recherche.

- Prise en considération du but et des limites de la recherche préalablement établie.
- Clarté et concision de la rédaction.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Vitesse de saisie de dix mots à la minute.
- Consignation méthodique de l'information.

MODULE 6 : PROGRAMMATION D'UN UTILITAIRE

Code : 462068

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
développer un programme utilitaire
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec un ordinateur.
- En utilisant un langage de programmation orienté objet.
- À l'aide de sources de référence.
- À partir d'une étude de cas décrivant les besoins.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Vérification rigoureuse du travail.
- Bon fonctionnement du programme.
- Démonstration du souci du détail.
- Sauvegarde appropriée des données.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Analyser les besoins en ce qui a trait au développement de l'utilitaire.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Collecte des données appropriées en ce qui concerne les besoins, le type d'ordinateur et l'environnement.
- Précision des buts et des fonctions du programme.
- Reconnaissance du type de données devant être traitées par le programme et des traitements à effectuer.
- Évaluation juste quant à la possibilité de répondre à la demande.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Déterminer la logique du programme.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Développement d'une solution algorithmique juste, précise et structurée.
- Représentation correcte de l'ébauche du programme sous forme de pseudo-codes et d'ordinogrammes.
- Algorithme respectant l'analyse des besoins.

C. Traduire l'algorithme à l'aide d'un environnement de développement graphique.

- Respect des règles de programmation structurée et orientée objet.
- Traduction juste de l'algorithme.
- Rédaction de commentaires clairs et concis en ce qui concerne le fonctionnement du programme.

D. Tester le programme.

- Application d'une démarche méthodique.
- Détection complète des erreurs de syntaxe, de logique et d'exécution.
- Correction juste des erreurs.

E. Assurer la distribution du programme utilitaire.

- Compilation du programme source.
- Préparation correcte des disquettes d'installation.
- Rédaction de directives justes et complètes en ce qui concerne l'installation et l'utilisation du programme.

MODULE 7 : INTERACTIONS PROFESSIONNELLES

Code : 462074

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant d'
interagir dans des situations professionnelles variées
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées
selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Comprendre l'importance de la communication dans son travail.
- Reconnaître l'importance d'établir une relation de confiance avec la clientèle.
- Situer son rôle au regard de l'application des règles d'éthique professionnelle.
- Connaître les principes de fonctionnement d'une équipe de travail.
- Prendre conscience des effets du stress sur la qualité des relations professionnelles.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE1: **Information sur la nature des situations professionnelles expérimentées en soutien informatique**

- Prendre connaissance des principales difficultés éprouvées en soutien informatique en ce qui a trait aux relations professionnelles.
- Discuter de l'importance d'une bonne communication pour l'établissement de relations professionnelles harmonieuses.
- À partir de situations expérimentées dans sa vie personnelle ou professionnelle, examiner sa façon d'interagir avec les autres.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE SITUATION (suite)**

PHASE 2 : Familiarisation avec le service à la clientèle

- S'informer des types de clientèle rencontrés dans le cadre du travail en soutien informatique.
- Discuter de l'importance de percevoir les inquiétudes et les besoins du client ou de la cliente.
- S'informer des moyens permettant de diminuer le stress du client ou de la cliente.
- Réfléchir aux attitudes et aux comportements que doit démontrer la personne responsable du soutien informatique en regard de la clientèle.
- Expérimenter une démarche permettant de rendre un service courtois à la clientèle.

PHASE 3 : Application des règles d'éthique professionnelle

- S'informer des normes et des règlements qui s'appliquent à la pratique professionnelle.
- Discuter du rôle de la personne responsable du soutien informatique dans l'application des normes et règlements.
- Examiner des procédures de contrôle visant à empêcher l'usage abusif du matériel, le piratage et le non-respect des droits d'auteur.
- Préparer une intervention visant à éduquer la clientèle à propos du respect des normes et des règlements.
- Réfléchir aux façons d'intervenir auprès de la clientèle en infraction.

PHASE 4 : Participation à une équipe de travail

- Observer le fonctionnement d'équipes de travail et constater l'influence de la communication sur la qualité de la participation des personnes.
- Expérimenter des situations ayant trait à des rapports avec des collègues et des supérieurs, et dans lesquelles on doit :
 - participer à la constitution d'une équipe de travail et répartir des tâches entre les membres de l'équipe;
 - donner son avis sur des sujets;
 - désamorcer des situations tendues.
- Discuter des attitudes et des comportements favorisant le bon fonctionnement d'une équipe de travail.

PHASE 5 : Évaluation de sa façon d'interagir dans les diverses situations professionnelles

- Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles quant à sa façon d'agir avec la clientèle et de communiquer avec des collègues ou des supérieurs.
- Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de service à la clientèle et de travail d'équipe.
- Réfléchir à sa façon d'agir dans des situations tendues et aux moyens à prendre pour gérer le stress.
- Faire le bilan des habiletés acquises dans ce module.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

DE SITUATION *(suite)*

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail.
- Privilégier le travail en sous-groupes en s'assurant que les personnes peuvent, à tour de rôle, participer à des situations et les observer.
- Fournir des grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en situation.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Valoriser les apports de chaque personne au moment des discussions.
- Utiliser judicieusement le matériel audio-visuel.
- Organiser une rencontre avec une personne spécialisée en soutien informatique pouvant témoigner de son expérience en regard des différents aspects abordés dans ce module.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant des outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Donne son avis au moment des discussions.
- Décrit sa façon d'interagir avec les autres.

PHASE 2 :

- Respecte les consignes de participation liées à l'expérimentation du service à la clientèle.

PHASE 3 :

- Recueille et organise des données sur les normes et règlements qui s'appliquent à l'utilisation du matériel informatique.
- Prépare une intervention visant l'application des règles d'éthique professionnelle.

PHASE 4 :

- Respecte les consignes de participation liées à l'expérimentation du travail en équipe.
- Relève les attitudes et les comportements qui facilitent le fonctionnement d'une équipe de travail

(suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE SITUATION (suite)**

PHASE 5 :

- Relève les points forts ainsi que les aspects à améliorer quant à sa façon d’agir avec la clientèle et dans une équipe de travail
- Fait part de sa réflexion à propos de sa réaction face au stress et des moyens à prendre pour le gérer.

MODULE 8 : LOGICIELS D'APPLICATION

Code : 462088

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
exploiter les possibilités des logiciels d'application
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'une étude de cas.
- Avec les versions française et anglaise de logiciels d'application appartenant à différentes familles.
- À partir d'un ordinateur prêt à recevoir des logiciels d'application.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Travail méthodique.
- Navigation efficace dans les interfaces utilisateurs.
- Utilisation optimale des fonctions d'aide des logiciels et autres sources de référence.
- Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran.
- Vitesse de saisie de 20 mots à la minute.
- Respect des règles de l'ergonomie.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Examiner les possibilités des logiciels	- Reconnaissance des fonctions similaires entre les logiciels : ▪ de mêmes familles; ▪ de familles différentes; ▪ de versions différentes. - Mise en évidence des particularités de chaque logiciel. - Détermination du logiciel le plus approprié à une tâche donnée.
B. Installer et désinstaller des logiciels.	- Interprétation juste des renseignements concernant la configuration minimale requise pour l'installation. - Vérification complète des éléments du système informatique en regard des exigences de l'installation. - Respect des procédures d'installation standard, complète et personnalisée. - Prise en considération des besoins. - Résolution efficace des conflits. - Respect des procédures de désinstallation.
C. Rechercher et proposer des procédures en ce qui concerne l'utilisation des logiciels.	- Sélection de l'information pertinente. - Expérimentation correcte des fonctions. - Conversion des formats de fichiers permettant le passage d'un logiciel à un autre. - Préparation de directives claires et concises en ce qui concerne l'utilisation des fonctions.
D. Automatiser des tâches.	- Création de macro-commandes appropriées aux besoins. - Enregistrement et exécution correcte des macro-commandes. - Détection et correction des erreurs.
E. Personnaliser les interfaces des logiciels.	- Réglage approprié des préférences et du gestionnaire d'impression. - Adaptation des menus et des barres d'outils aux besoins.

MODULE 9 : SYS. D'EXPLOI. RÉCENTS

Code : 462096

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit

Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec un ordinateur et les versions française et anglaise d'un système d'exploitation approprié.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte des commandes.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran.
- Respect des règles de l'ergonomie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Installer et désinstaller des systèmes
d'exploitation

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Préparation correcte du disque dur en ce qui concerne la création de partitions et le formatage.
- Application correcte des procédures d'installation automatisée et personnalisée.
- Détermination des paramètres appropriés.
- Respect de la procédure de désinstallation.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers.

- Configuration correcte des fichiers nécessaires à l'initialisation des systèmes d'exploitation en ce qui concerne :
 - la gestion de la mémoire.
 - L'installation des pilotes, des claviers, etc.
- Respect des critères en ce qui concerne la personnalisation de l'environnement.
- Détection et solution efficaces des conflits.
- Compression et défragmentation correctes du disque.

C. Effectuer des opérations de base.

- Formatage correct de supports magnétiques.
- Gestion appropriée des fichiers et des répertoires en ce qui concerne la création, la suppression, la copie, le déplacement, la compression, etc.
- Démarrage des programmes en fonction de leur emplacement dans l'arborescence.
- Utilisation efficace des fonctions d'aide et des programmes utilitaires des systèmes d'exploitation.

D. Protéger des données.

- Installation correcte des logiciels antivirus.
- Mise en place de stratégies système assurant la protection de la configuration de l'ordinateur.
- Décontamination correcte des supports magnétiques.
- Création de copies de sauvegarde.
- Récupération correcte de données sauvegardées.

E. Automatiser des tâches.

- Création et exécution correctes de fichiers en lot.
- Création de menus utilitaires en fonction des besoins.
- Modification correcte des fichiers en lots existants.
- Application correcte des techniques de débogage.

MODULE 10 : BASE DE DONNÉES

Code : 462106

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
créer et exploiter une base de données
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'une étude de cas.
- À partir d'un ordinateur et des versions française et anglaise de logiciels de base de données.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Travail méthodique.
- Utilisation judicieuse des commandes.
- Utilisation optimale des fonctions d'aide des logiciels et autres sources de référence.
- Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran.
- Sauvegarde appropriée des données.
- Respect des règles de l'ergonomie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Analyser les besoins.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision des buts et des fonctions de la base de données.
- Reconnaissance de la nature des données à traiter.
- Collecte des données appropriées en vue de la saisie.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Concevoir la base de données .

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Normalisation des données.
- Établissement d'une structure fonctionnelle.
- Création correcte des :
 - tables;
 - formulaires de saisie et de requête;
 - formats de rapport.
- Vérification du bon fonctionnement de la base de données.
- Mise en place de mesures de sécurité appropriées aux besoins.

C. Traiter les données.

- Utilisation optimale des possibilités :
 - d'affichage;
 - de consultation;
 - d'interrogation;
 - de tri;
 - d'indexation;
 - d'extraction.
- Utilisation correcte des fonctions de calculs et de statistiques.
- Production correcte de rapports à l'écran et sur papier.
- Ajout, suppression et modification des données selon les besoins.
- Importation et exportation correctes de données.
- Création de macro-commandes fonctionnelles et appropriées aux besoins.
- Vitesse de saisie de 30 mots à la minute.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

D. Adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins.

- Intégrité des données.
- Vérification du bon fonctionnement de la base de données.
- Optimisation de la performance de la base de données.
- Personnalisation correcte de l'interface utilisateur.
- Modification des éléments selon les besoins.

E. Documenter la base de données.

- Préparation d'un devis organique complet.
- Rédaction de directives justes et complètes en ce qui concerne l'utilisation de la base de données.
- Utilisation de la terminologie appropriée.

MODULE 11 : INSTALLATION D'UN POSTE

Code : 462116

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'une étude de cas et d'un inventaire de composants logiciels et matériels de systèmes informatiques de différentes technologies.
- En utilisant une banque de connaissances dédiée au soutien informatique.
- À l'aide de sources de référence et de fiches techniques des composants.
- Avec un logiciel de base de données et les outils appropriés.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Bon fonctionnement du poste.
- Travail méthodique.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Respect de l'échéancier.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Planifier son travail.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Évaluation juste des besoins.
- Choix judicieux des composants.
- Établissement d'une séquence d'assemblage logique.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|--|--|
| B. Assembler les composants matériels de l'ordinateur et brancher les périphériques. | <ul style="list-style-type: none"> - Respect de la séquence d'assemblage. - Assemblage des composants appropriés. - Emplacement correct des composants. - Solidité de l'assemblage. - Configuration correcte des composants et des périphériques. - Manipulation soigneuse des pièces. - Utilisation des outils appropriés. - Organisation méthodique de l'espace de travail. - Respect des règles de sécurité. |
| C. Installer les systèmes d'exploitation. | <ul style="list-style-type: none"> - Préparation correcte du disque rigide en ce qui concerne l'établissement de partitions et le formatage. - Respect des procédures d'installation fournies par les manufacturiers. - Installation et réglage des pilotes appropriés. - Résolution des conflits entre les composants. - Configuration et personnalisation des systèmes en fonction des besoins. |
| D. Installer les logiciels d'application. | <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures d'installation fournies par les manufacturiers. - Configuration et personnalisation des logiciels en fonction des besoins. |
| E. Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention. | <ul style="list-style-type: none"> - Vérification correcte du fonctionnement du poste. - Mise à jour de l'inventaire. - Inscription juste et complète dans la banque de connaissances des : <ul style="list-style-type: none"> ▪ détails de l'installation; ▪ problèmes éprouvés; ▪ solutions appliquées. - Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l'informatique. |

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT *(suite)***

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

F. Formuler des recommandations en ce qui concerne l'utilisation du matériel.

- Pertinence, clarté et simplicité des recommandations.
- Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l'informatique.

MODULE 12 : GESTION DU TEMPS

Code : 462122

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
gérer son temps
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Prendre conscience de l'importance, pour le personnel en soutien informatique, d'utiliser efficacement son temps.
- Adopter des moyens qui permettent une gestion efficace de son temps.
- Être consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de gérer son temps.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur les principes qui régissent la gestion du temps

- S'informer sur la valeur du temps.
- S'informer sur les comportements et les facteurs responsables des difficultés éprouvées dans la gestion de son temps.
- Prendre connaissance des moyens et des outils qui permettent une gestion efficace de son temps.
- Réfléchir aux avantages que peut apporter l'habileté à gérer efficacement son temps.
- Reconnaître les conséquences engendrées par une mauvaise gestion de son temps.

PHASE 2 : Examen de l'emploi actuel de son temps

- Faire une liste de ses principales activités personnelles.
- Évaluer la rentabilité ou la satisfaction relative à ces activités en regard de l'énergie et du temps qui leur sont consacrés.
- Réfléchir à sa capacité à maîtriser son emploi du temps.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

PHASE 3 : **Examen de l'emploi du temps du personnel en soutien informatique**

- Faire une liste des principales activités en soutien informatique.
- Prendre connaissance d'activités chronophages et de leur effet sur la planification du temps.
- Discuter des principaux obstacles rencontrés dans l'exécution des activités et des moyens pertinents à prendre pour les surmonter.

PHASE 4 : **Familiarisation avec des moyens et des outils de gestion du temps**

- Déterminer le niveau de priorité des activités professionnelles en soutien informatique.
- Déterminer les activités pouvant être exécutées par d'autres personnes.
- Planifier l'exécution d'activités à l'aide des outils de gestion du temps.

PHASE 5 : **Évaluation des moyens de gestion du temps**

- Réfléchir à sa capacité à mesurer l'importance d'une situation.
- Reconnaître l'étendue et les limites de ses responsabilités.
- Faire un bilan de ses points forts et de ses points faibles relativement à sa capacité de gérer son temps.
- Déterminer des moyens qui permettraient une gestion plus efficace de son temps.
- S'interroger sur l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans ce module quant à la pratique de son métier sur le marché du travail.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Utiliser des études de cas et des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Fournir aux élèves des études de cas et des mises en situation dont la complexité est appropriée à leurs connaissances.
- Fournir des grilles facilitant l'analyse des mises en situation et des études de cas.
- Favoriser les échanges d'opinion, la participation et la discussion en groupe.
- Assurer la disponibilité d'outils de gestion du temps utilisés dans l'entreprise : logiciels de gestion du temps, agendas électroniques, etc.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE SITUATION (suite)**

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données à partir des sources d'information mises à sa disposition.

PHASE 2 :

- Évalue le degré de satisfaction de ses principales activités personnelles.

PHASE 3 :

- Donne son avis sur les moyens à prendre pour bien gérer les activités professionnelles en soutien informatique

PHASE 4 :

- Participe avec sérieux aux activités.
- Utilise les outils fournis.

PHASE 5 :

- Fait un bilan de sa façon de gérer son temps.
- Propose des moyens réalistes permettant une gestion plus efficace de son temps.

MODULE 13 : COMMUNICATION EN ANGLAIS

Code : 462135

Durée : 75 h

OBJECTION OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
communiquer en anglais
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec la version anglaise d'un logiciel de traitement de texte.
- À partir de documents techniques et d'une banque de connaissances en anglais.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- Avec les moyens de télécommunication suivants : téléphone et Internet.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation efficace des outils de référence.
- Utilisation de la terminologie appropriée.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Traiter les demandes de la clientèle:

- en personne;
- au téléphone.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des demandes.
- Questions claires et pertinentes concernant la précision des besoins.
- Formulation d'explications claires, concises et cohérentes.
- Utilisation d'un niveau de langage adapté à la clientèle.
- Vérification appropriée de la compréhension du client ou de la cliente.
- Respect des convenances.
- Application correcte du protocole téléphonique.
- Clarté de l'élocution.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Rédiger des documents liés au soutien informatique :

- notes et directives à l'intention de la clientèle;
- comptes rendus.

C. Effectuer des demandes de renseignements auprès de fournisseurs et de manufacturiers.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Clarté, concision et cohérence de la rédaction.
- Utilisation d'un niveau de langage adapté à la clientèle.
- Pertinence des mots-clés inscrits dans la banque de connaissances.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.
- Vitesse de saisie de 30 mots à la minute.

- Clarté des demandes formulées auprès des fournisseurs.
- Interprétation juste des réponses des fournisseurs.
- Respect des convenances.
- Clarté de l'élocution.
- Interprétation juste de la documentation technique.

MODULE 14 : RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS

Code : 462148

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
gérer l'accès aux ressources d'un réseau
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de demandes de la clientèle.
- À partir d'un diagramme représentant les services d'annuaire d'une entreprise.
- À partir de directives concernant la création des comptes et des groupes.
- Avec un réseau et des ressources partageables (logiciels et périphériques) déjà installées.
- Avec une base de données servant à consigner les détails de l'intervention.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes.
- Recherche méthodique et fructueuse de l'information.
- Utilisation efficace des commandes et des utilitaires du système d'exploitation.
- Respect des règles de l'ergonomie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Relever les caractéristiques du réseau.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance du type d'organisation du réseau et des particularités du système d'exploitation.
- Situation exacte des éléments physiques et logiques du réseau.
- Reconnaissance des limites du réseau.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Planifier son travail.

- Évaluation juste des besoins.
- Vérification correcte de la recevabilité de la demande.
- Estimation réaliste de la durée des travaux.
- Emplacement exact des comptes et des groupes d'utilisateurs à créer dans les services d'annuaire de l'entreprise.
- Planification d'une démarche méthodique en ce qui concerne :
 - la création des répertoires et des groupes;
 - l'accord des droits d'utilisation.
- Respect des directives et des normes de sécurité en ce qui concerne le partage des ressources.

C. Créer les comptes et les groupes d'utilisateurs et d'utilisatrices.

- Attribution de noms significatifs aux groupes et aux comptes.
- Respect des directives en ce qui concerne le réglage des paramètres de sécurité tels que :
 - mots de passe;
 - périodes d'accès aux ressources;
 - droits d'utilisation des ressources, etc.
- Personnalisation appropriée de l'environnement de travail des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs à l'aide de scripts.

D. Tester l'accès aux ressources.

- Vérification de la configuration des postes de travail en ce qui concerne :
 - les composantes et les liens physiques;
 - les protocoles de communication;
 - le logiciel client.
- Connexion correcte au réseau.
- Choix judicieux des tests à effectuer.
- Vérification du bon fonctionnement des principaux logiciels d'application.
- Résolution efficace des problèmes.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

E. Consigner les données de l'intervention.

- Inscription juste et complète des détails du travail effectué dans la base de données.
- Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l'informatique.

F. Informer la clientèle en ce qui concerne l'accès au réseau.

- Exhaustivité et clarté des renseignements en ce qui a trait :
 - aux ressources disponibles;
 - au mode d'utilisation de ces ressources;
 - aux règles à respecter.
- Pertinence des renseignements selon les groupes d'utilisateurs et d'utilisatrices.
- Compréhensibilité des renseignements donnés en français et en anglais.
- Démonstration de courtoisie et de politesse à l'égard de la clientèle.
- Vérification de la satisfaction de la clientèle.

MODULE 15 : RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES

Code : 462157

Durée : 105 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
mettre en place les ressources partageables d'un réseau
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'un plan d'architecture d'un réseau et de directives concernant les équipements et les logiciels à installer.
- À partir d'un diagramme représentant les services d'annuaire d'une entreprise.
- Avec un exemplaire des logiciels à installer.
- À partir d'un ordinateur prêt à recevoir le système d'exploitation du réseau et d'un poste informatique.
- À partir d'une base de données servant à consigner les détails de l'intervention.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du plan d'architecture du réseau et des directives.
- Travail méthodique.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Manipulation soigneuse du matériel.
- Utilisation efficace des commandes et des utilitaires du système d'exploitation.
- Résolution efficace des problèmes.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|--|---|
| A. Planifier son travail. | <ul style="list-style-type: none"> - Interprétation juste des directives et des fiches techniques des composants. - Vérification de la conformité des composants matériels et logiciels en regard des directives. - Établissement d'une séquence logique d'assemblage. |
| B. Installer le système d'exploitation réseau. | <ul style="list-style-type: none"> - Installation et configuration correctes de la carte réseau. - Préparation correcte du disque rigide en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'établissement de partitions; ▪ la gestion des volumes; ▪ l'installation des systèmes de fichiers; ▪ le formatage. - Respect des directives en ce qui concerne la création des services d'annuaire d'entreprises. - Respect des procédures d'installation fournies par le manufacturier. - Configuration conforme aux directives. |
| C. Installer le logiciel client sur les postes de travail. | <ul style="list-style-type: none"> - Installation et configuration correctes de la carte réseau. - Installation et configuration du logiciel client et de l'émulation de terminal en fonction du système d'exploitation présent sur le poste. - Respect des protocoles de communication. |
| D. Établir la communication entre les composants. | <ul style="list-style-type: none"> - Préparation et installation correctes du câblage. - Disposition des répéteurs ou des amplificateurs en fonction du type de câblage. - Vérification correcte de la communication. - |
| E. Installer les ressources partageables. | <ul style="list-style-type: none"> - Installation et configuration correctes des logiciels d'application, des services et des périphériques. - Bon fonctionnement des périphériques à partir des logiciels d'application. |

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

F. Assurer l'intégrité des données.

- Installation correcte des éléments physiques et logiques nécessaires à la sauvegarde des données.
- Mise en place des procédures assurant la sauvegarde des données.

G. Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention.

- Vérification correcte de l'accessibilité des ressources installées.
- Inscription juste et complète des détails de l'installation dans la base de données.
- Emploi correct de la terminologie française et anglaise.

MODULE 16 : MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Code : 462166

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
exploiter les possibilités des moyens de télécommunication
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- Avec les moyens de télécommunication et l'équipement informatique liés à l'Inforoute.
- Avec les versions française et anglaise des logiciels spécialisés et des utilitaires pertinents.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Maîtrise des logiciels.
- Utilisation judicieuse des fonctions d'aide.
- Interprétation et utilisation correctes de la terminologie.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Souci de la qualité du français.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Installer des éléments physiques et logiques de télécommunication.

- Choix des câbles appropriés au type d'intervention.
- Installation et configuration correctes des :
 - modems internes et externes;
 - logiciels de communication, de création de documents hypermédias et des fureteurs;
 - utilitaires de téléintervention et de compression et décompression de fichiers.
- Vérification correcte de l'établissement de la communication.
- Résolution efficace des problèmes.

B. Gérer l'envoi et la réception de télécopies et de courrier électronique.

- Récupération correcte des télécopies et des messages.
- Application correcte des étapes permettant :
 - de composer des messages et des télécopies;
 - d'envoyer des messages et des télécopies à des individus et des groupes.
- Gestion efficace de la boîte de réception et du carnet d'adresses.
- Compression et décompression correctes des fichiers joints aux messages et aux télécopies.
- Mise en place de mesures de sécurité appropriées.

C. Rechercher de l'information sur l'Inforoute.

- Utilisation des moteurs de recherche appropriée.
- Justesse des critères de recherche.
- Sélection de l'information pertinente.
- Organisation appropriée des adresses des sites retenus.
- Utilisation judicieuse des forums de discussion.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

D. Créer un document hypermédia.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Analyse exacte des besoins.
- Détermination des éléments de contenu appropriés.
- Structure logique du document.
- Établissement de liens efficaces et pertinents entre les éléments.
- Esthétique et convivialité de la mise en page.
- Prise en considération des besoins.
- Vérification du bon fonctionnement du document.
- Installation correcte du document sur le serveur.
- Utilisation correcte du langage de programmation.

E. Effectuer de la téléintervention.

- Respect du processus de démarrage d'une session de téléintervention.
- Utilisation efficace des fonctions permettant de gérer la session de travail.
- Transfert correct de fichiers.

MODULE 17 : CHEMINEMENT PROFESSIONNEL

Code : 462173

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant d'
assurer son cheminement professionnel
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan
de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Comprendre les effets des changements technologiques sur l'exercice du métier.
- Appliquer une démarche de recherche d'emploi.
- Considérer la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Réflexion sur l'influence de l'évolution technologique**

- S'informer des nouvelles technologies utilisées dans les entreprises de même que des changements prévisibles.
- Discuter des conséquences que peuvent avoir les nouvelles technologies sur les tâches exercées dans le métier.
- S'interroger sur sa capacité d'adaptation au changement.
- Inventorier des moyens pour faire la mise à jour de ses connaissances et de ses habiletés une fois rendue ou rendu sur le marché du travail.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE SITUATION (suite)**

PHASE 2 : Préparation et application d'un plan de recherche d'emploi

- Préparer un bilan personnel décrivant ses champs d'intérêt, ses valeurs, ses aptitudes, ses points à améliorer, etc.
- Prendre connaissance des organismes et des sources d'information à consulter pendant la recherche d'emploi.
- Préparer une liste d'employeurs potentiels.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.
- Préparer et passer une entrevue de sélection.
- Planifier les étapes de réalisation de sa recherche.

PHASE 3 : Sensibilisation à l'égard de l'entrepreneurship ou du travail autonome

- S'informer des caractéristiques personnelles liées à l'entrepreneurship : traits de personnalité, qualités, attitudes, champs d'intérêt, sources de motivation, etc.
- S'informer des exigences du travail autonome.
- Vérifier ses capacités à l'entrepreneurship ou au travail autonome.

PHASE 4 : Évaluation et suivi de ses démarches

- Au moment d'une rencontre de groupe, commenter la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches de recherche d'emploi.
- Adapter son plan de recherche d'emploi.
- Évaluer l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans ce module quant à son évolution sur le marché du travail.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les ressources matérielles et des exemples facilitant la réalisation des travaux.
- Expliquer aux élèves les modes d'utilisation des sources de référence.
- Mettre les élèves en contact avec une firme s'occupant du recrutement des ressources humaines en informatique.
- Allouer du temps et des moyens pour permettre aux élèves d'expérimenter leur plan de recherche d'emploi.
- Favoriser les échanges d'idées et la collaboration entre les élèves.
- Organiser des visites d'entreprises de pointe.
- Organiser des rencontres d'information avec des entrepreneuses ou entrepreneurs.
- Animer des discussions permettant aux personnes d'échanger des idées sur leurs démarches et leurs réflexions.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant des outils (tel un questionnaire) facilitant leur réflexion.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données à partir des ressources mises à sa disposition.
- Donne son avis au moment des discussions.

PHASE 2 :

- Présente un plan détaillé de sa recherche d'emploi.
- Produit une lettre de présentation convenable ainsi qu'un curriculum vitae respectant les règles de présentation et contenant l'information relative à l'expérience de travail, à la formation et à la compétence, ainsi que des renseignements personnels.

PHASE 3 :

- Explique les raisons qui lui permettent d'envisager, ou non, l'entrepreneursip ou le travail autonome.

PHASE 4 :

- Commente le bilan de son expérience de recherche d'emploi.
- Adapte son plan de recherche d'emploi de manière réaliste.

MODULE 18 : RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE

Code : 462186

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
rétablir le fonctionnement d'un poste informatique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'un poste de travail défectueux, autonome ou relié à un réseau, dont le problème peut être lié aux composants physiques et logiques.
- En présence d'un client ou d'une cliente.
- À partir d'une banque de connaissances comportant des données en ce qui concerne le soutien informatique.
- Avec un inventaire de composants physiques et logiques.
- Avec les outils et les utilitaires dédiés au soutien informatique.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Rapidité d'exécution.
- Respect de la démarche de résolution de problème.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Souci de la qualité du français.
- Utilisation convenable de l'anglais.
- Utilisation d'un niveau de langage adapté à la clientèle.
- Démonstration d'autonomie, de persévérance et de maîtrise de soi.
- Démonstration de patience et de courtoisie à l'égard du client ou de la cliente.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Analyser les besoins du client ou de la cliente.

- Questionnement précis du client ou de la cliente à propos de la source, de la récurrence et des variables du problème.
- Prise de notes pertinentes et concises.
- Écoute attentive du client ou de la cliente.
- Évaluation juste de la recevabilité et de la priorité de la demande.

B. Examiner le poste informatique.

- Relevé de la configuration du poste de travail en tenant compte des préférences du client ou de la cliente.
- Reconnaissance du type de système.
- Application des tests pertinents.
- Ordre logique des points de vérification.
- Respect des règles de sécurité.

C. Analyser les données du problème.

- Interprétation juste des résultats des tests.
- Élimination des causes peu probables.
- Formulation claire du problème.
- Estimation juste des conséquences du problème.

D. Déterminer la cause du problème.

- Pertinence des hypothèses.
- Vérification correcte des hypothèses.
- Détermination de la cause exacte du problème.
- Utilisation judicieuse des outils de diagnostic.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

E. Corriger le problème.

- Consultation efficace de la banque de connaissances.
- Rapidité de la prise de décisions.
- Proposition de solutions temporaires acceptables.
- Détermination de la solution permanente la plus appropriée.
- Application de mesures permettant la conservation et l'intégrité des données.
- Utilisation correcte des outils.
- Manipulation soigneuse du matériel.
- Restauration de la configuration du poste de travail en tenant compte des préférences du client ou de la cliente.
- Bon fonctionnement du poste.
- Respect des règles de sécurité.

F. Terminer l'intervention.

- Mise à jour de l'inventaire et de la banque de connaissances.
- Pertinence, clarté et simplicité des recommandations permettant d'éviter la récurrence du problème.
- Évaluation juste de la satisfaction du client ou de la cliente.

CHAMP D'APPLICATION : postes informatiques possédant les types de systèmes d'exploitation suivants : multi-usagers, de technologie vieillissante et de technologie de pointe.

MODULE 19 : OPTIMISATION D'UN POSTE

Code : 462194

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
optimiser le rendement d'un poste informatique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'un poste de travail fonctionnel, autonome ou relié en réseau, nécessitant des améliorations en ce qui a trait aux composants physiques et logiques.
- En présence d'un client ou d'une cliente.
- À partir d'une banque de connaissances comportant des données en ce qui concerne le soutien informatique.
- Avec un inventaire de composants physiques et logiques.
- Avec les outils et les utilitaires dédiés au soutien informatique.
- À l'aide de sources de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Rapidité d'exécution.
- Travail méthodique.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Utilisation convenable de l'anglais.
- Utilisation d'un niveau de langage adapté à la clientèle.
- Démonstration de patience et de courtoisie à l'égard du client ou de la cliente.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Analyser les besoins du client ou de la cliente.

- Questionnement précis à propos des améliorations attendues.
- Démonstration de respect à l'égard du client ou de la cliente et de sa demande.
- Prise de notes pertinentes et concises.
- Évaluation juste de la recevabilité de la demande.
- Proposition d'améliorations appropriées à la demande.

B. Examiner le poste informatique.

- Reconnaissance du type de système.
- Application des tests pertinents.
- Relevé de la configuration du poste de travail en tenant compte des préférences du client ou de la cliente.
- Détermination des interventions appropriées à effectuer.
- Rapidité de la prise de décisions.
- Justesse des renseignements donnés au client ou à la cliente à propos :
 - des conséquences du changement;
 - du temps nécessaire pour effectuer le travail.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

C. Effectuer le changement.

- Choix du matériel et des outils appropriés.
- Application de mesures assurant la conservation et l'intégrité des données.
- Manipulation soigneuse du matériel.
- Application correcte des procédures permettant :
 - la désinstallation de composants;
 - l'installation et la configuration de nouveaux composants physiques et logiques;
 - la modification des composants déjà en place;
 - la mise à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels;
 - l'amélioration de la performance des macro-commandes existantes.
- Résolution efficace des problèmes.
- Amélioration du rendement du poste.
- Prise en considération des besoins formulés au départ.
- Respect des règles de sécurité.

D. Terminer l'intervention.

- Mise à jour de l'inventaire et de la banque de connaissances.
- Pertinence, clarté et simplicité des recommandations en ce qui concerne l'utilisation du poste.
- Évaluation juste de la satisfaction du client ou de la cliente.

CHAMP D'APPLICATION : postes informatiques possédant les types de systèmes d'exploitation suivants : multi-usagers, de technologie vieillissante et de technologie de pointe.

MODULE 20 : ASSISTANCE EN CENTRE D'APPEL

Code : 462205

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'un appel de service.
- Avec un poste de travail équipé d'un système de gestion des appels, de logiciels de téléintervention et d'un système de courrier électronique.
- À partir d'une banque de connaissances.
- À l'aide de cahiers de procédures et de sources de référence.
- À l'aide de ressources pouvant assurer un soutien de deuxième niveau.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation efficace des moyens de télécommunication.
- Utilisation judicieuse des sources de référence.
- Respect de la démarche de résolution de problèmes.
- Rapidité de la prise de décisions.
- Précision et simplicité des directives données au client ou à la cliente.
- Souci de la qualité du français.
- Utilisation convenable de l'anglais.
- Clarté de l'élocution.
- Démonstration de patience et de courtoisie à l'égard du client ou de la cliente.
- Vitesse de saisie de 40 mots à la minute.
- Respect des règles de l'ergonomie.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

A. Recevoir et analyser le requête.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Application correcte du protocole de bienvenue.
- Vérification de la recevabilité de la demande.
- Questionnement précis du client ou de la cliente à propos :
 - du type de système;
 - de la source, de la récurrence et des variables du problème.
- Saisie de notes pertinentes et concises dans le système.
- Établissement d'une relation de confiance avec le client ou la cliente.

B. Diagnostiquer le problème.

- Évaluation juste des conséquences et de la priorité du problème.
- Formulation d'hypothèses pertinentes.
- Évaluation juste du niveau d'habiletés en informatique du client ou de la cliente.
- Application correcte de la démarche « pas à pas » avec le client ou la cliente dans le but de vérifier les hypothèses.
- Interprétation juste des réponses du client ou de la cliente.
- Utilisation efficace du logiciel de téléintervention.
- Détermination de la cause exacte du problème.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

C. Assurer la résolution du problème.

- Proposition de solutions temporaires acceptables.
- Application de la solution la plus appropriée selon les méthodes :
 - du « pas à pas » avec le client ou la cliente;
 - de prise de contrôle d'un ordinateur distant.
- Application correcte de la démarche nécessitant un autre niveau d'intervention en ce qui a trait :
 - au choix de la personne-ressource;
 - à la transmission des données du problème;
 - au suivi des travaux.
- Résolution efficace du problème.
- Vérification correcte des résultats.

D. Terminer l'intervention.

- Évaluation juste de la satisfaction du client ou de la cliente.
- Mise à jour de la banque de connaissances.
- Pertinence, clarté et simplicité des recommandations permettant d'éviter la récurrence du problème.

MODULE 21 : STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE

Code : 462218

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant d'
assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- S'intégrer à une équipe en milieu de travail.
- Effectuer des travaux sur des postes informatiques.
- Manifester son autonomie et son initiative.
- Faire le point sur ses habiletés en ce qui concerne le travail technique en informatique.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation de son séjour en milieu de travail

- S'informer sur l'organisation du travail dans l'entreprise de même que sur l'équipement informatique utilisé.
- S'informer auprès de la personne responsable du stage dans l'entreprise des tâches à accomplir et de leurs conditions d'exécution.
- Informer la personne responsable du stage dans l'entreprise de ses champs d'intérêt et de ses compétences en ce qui concerne le soutien technique.
- Se fixer des objectifs à atteindre au cours du stage en matière de soutien technique.

PHASE 2 : Observation et exécution de travaux sur l'équipement informatique

- Observer le contexte de travail.
- Effectuer des travaux tels que l'assemblage et l'optimisation de postes informatiques.
- Résoudre les problèmes liés aux postes informatiques ou participer à leur résolution.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage en ce qui a trait aux travaux effectués.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

PHASE 3 : Évaluation de son expérience en milieu de travail

- Relater ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise.
- Faire un bilan en ce qui regarde
 - la qualité des travaux effectués sur les postes informatiques;
 - sa collaboration avec les membres de l'entreprise;
 - sa capacité de travailler de façon autonome.
- Faire une liste des habiletés à développer et des connaissances à acquérir afin de s'améliorer en matière de soutien technique.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Rendre possible l'exécution de tâches variées sur l'équipement informatique en établissant une entente avec une personne responsable dans l'entreprise.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable dans l'entreprise (tuteur ou tutrice).
- Encourager les initiatives chez les élèves tout en respectant l'entente établie en ce qui concerne les tâches à effectuer.
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant des outils tels que des questionnaires ou des grilles d'analyse.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données sur l'entreprise et sur les tâches à accomplir en tant que stagiaire.
- Prépare un document décrivant ses champs d'intérêts, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de soutien technique.

PHASE 2 :

- Effectue les travaux selon les directives et vérifie régulièrement la qualité de son travail.
- Démontre de l'intérêt pour le travail en prenant des initiatives et en posant des questions.

PHASE 3 :

- Décrit son expérience de stage.
- Relève ses points forts et des aspects à améliorer en matière de soutien technique.

MODULE 22 : STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Code : 462228

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant d’

assurer le service à la clientèle en milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Répondre à la clientèle en milieu de travail, que ce soit sur place ou à distance.
- Contribuer à la résolution des problèmes de la clientèle.
- Exercer ses habiletés en communication.
- Composer avec le stress.
- Faire le point sur ses habiletés en ce qui concerne le service à la clientèle

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation de son séjour en milieu de travail

- S’informer sur l’organisation du service à la clientèle de l’entreprise ainsi que sur les politiques et les protocoles à respecter.
- Se renseigner sur la clientèle de même que sur le matériel et les logiciels utilisés.
- Informer la personne responsable du stage dans l’entreprise de ses champs d’intérêt et de ses compétences en ce qui concerne le service à la clientèle.
- S’informer des services à rendre à la clientèle en tant que stagiaire et de leurs conditions de prestation.
- Se fixer des objectifs à atteindre au cours du stage en matière de service à la clientèle.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

PHASE 2 : **Observation et prestation de services à la clientèle**

- Observer le contexte de travail.
- Recevoir les demandes de la clientèle et répondre aux besoins.
- Transmettre les demandes complexes aux personnes-ressources appropriées.
- Voir au suivi des travaux et vérifier la satisfaction de la clientèle.
- Mettre en pratique des stratégies ou des techniques permettant de contrôler les situations stressantes.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage en ce qui concerne les services rendus à la clientèle.

PHASE 3 : **Évaluation de son intervention auprès de la clientèle**

- Relater ses observations sur le contexte de travail et les tâches exercées dans l'entreprise en ce qui concerne le service à la clientèle.
- Faire le bilan de :
 - la qualité des services rendus à la clientèle;
 - son habileté à communiquer avec la clientèle et les collègues de travail;
 - sa capacité d'agir dans des situations problématiques ou tendues.
- Faire une liste des habiletés à développer et des connaissances à acquérir afin de s'améliorer en matière de service à la clientèle.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Établir une entente avec une personne responsable dans l'entreprise afin de permettre à l'élève de répondre, de façon progressive, aux demandes de la clientèle.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable dans l'entreprise (tuteur ou tutrice).
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant des outils tels que des questionnaires ou des grilles d'analyse.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL
DE SITUATION (suite)**

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données sur l'entreprise et sur les tâches à accomplir en tant que stagiaire.
- Prépare un document décrivant ses champs d'intérêt, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de service à la clientèle.

PHASE 2 :

- Applique les politiques et les protocoles de l'entreprise et vérifie régulièrement la satisfaction de la clientèle.
- Adapte son comportement et ses attitudes en fonction des situations.

PHASE 3 :

- Décrit son expérience de stage.
- Relève ses points forts et des aspects à améliorer en matière de service à la clientèle.

Éducation

Québec 

17-0127-01