

CADRE D'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Soutien informatique
DEP 5385

Équipe de production

Coordination

Hélène Leduc
Coordonnatrice de l'élaboration des cadres
d'évaluation des apprentissages
Table des responsables de l'éducation des adultes du
Québec

Conception et rédaction

David Huberdeau
Enseignant au programme d'études *Soutien*
informatique
Centre de services scolaire des Patriotes

Carolle Tremblay
Spécialiste en évaluation

Collaboration

Hélène Boileau
Responsable de secteurs de formation
Ministère de l'Éducation

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité du ministère de l'Éducation

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de collaboratrices et de collaborateurs du milieu de l'éducation. Le ministère de l'Éducation remercie la Table des responsables de l'éducation des adultes du Québec, les organismes scolaires et les personnes qui suivent :

Milieu de l'éducation

- *Centre de services scolaire des Affluents*
Centre de formation professionnelle des Riverains
- *Centre de services scolaire des Appalaches*
Centre de formation professionnelle Le Tremplin
- *Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy*
Centre de formation professionnelle Bel-Avenir
- *Centre de services scolaire des Découvreurs*
Centre de formation professionnelle Marie-Rollet
- *Centre de services scolaire des Draveurs*
Centre de formation professionnelle Compétences Outaouais
- *Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries*
École de formation professionnelle de Châteauguay
- *Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup*
Centre de formation professionnelle Pavillon-de-l'Avenir
- *Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean*
Centre de formation professionnelle Alma
- *Centre de services scolaire de Laval*
École hôtelière et d'administration de Laval (édifice Paul-Émile-Dufresne)
- *Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys*
Centre de formation professionnelle Léonard-De Vinci
- *Centre de services scolaire des Mille-Îles*
Centre de formation des Nouvelles-Technologies
- *Centre de services scolaire de Montréal*
École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration (EMICA)
- *Centre de services scolaire des Patriotes*
Centre de formation professionnelle des Patriotes
- *Centre de services scolaire des Phares*
Centre de formation de Rimouski-Neigette
- *Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries*
Centre de formation professionnelle Fierbourg
- *Centre de services scolaire René-Lévesque*
Centre de formation professionnelle Chandler-Paspébiac
- *Commission scolaire Eastern Shores*
Centre de formation professionnelle de Northern Lights
- *Commission scolaire Lester-B.-Pearson*
Centre d'électrotechnologie Pearson
- *Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier*
Centre de développement des compétences Laurier–Pont Viau

Table des matières

| | |
|--|----|
| Présentation | 1 |
| Première partie | |
| Fondements et assises guidant l'évaluation | 5 |
| Qualités d'une épreuve | 6 |
| Éléments constitutifs de chaque compétence..... | 7 |
| Synthèse du programme d'études | 9 |
| Deuxième partie | |
| Profession et formation | 13 |
| Logiciels de bureautique | 15 |
| Systèmes d'exploitation | 17 |
| Méthode de résolution de problèmes..... | 19 |
| Interactions professionnelles | 21 |
| Assemblage et installation de postes informatiques..... | 23 |
| Réseaux locaux..... | 25 |
| Gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles | 27 |
| Périphériques | 29 |
| Communication en anglais..... | 31 |
| Appareils mobiles | 33 |
| Amorce de la pratique de la profession | 35 |
| Commandes système et langage de script..... | 37 |
| Virtualisation..... | 39 |
| Serveurs et gestion de l'accès | 41 |
| Bases de données | 43 |
| Déploiement de logiciels | 45 |
| Démarche d'assistance technique de la clientèle | 47 |
| Maintenance et surveillance de serveurs et de réseaux..... | 49 |
| Outils de communication et de collaboration | 51 |
| Rétablissement et optimisation de postes informatiques..... | 53 |
| Intégration au milieu de travail | 55 |

Présentation

Le ministère de l'Éducation met à la disposition du réseau un cadre d'évaluation des apprentissages pour chacun des nouveaux programmes d'études qu'il élabore. Ce cadre s'adresse aux personnes responsables de l'évaluation des compétences dans les centres de services scolaires et les commissions scolaires.

Le présent cadre d'évaluation des apprentissages comprend deux parties. La première partie :

- résume les fondements et les assises guidant l'évaluation des apprentissages;
- explique les éléments constitutifs de chaque compétence du cadre d'évaluation des apprentissages;
- contient la synthèse du programme d'études *Soutien informatique* (DEP 5385).

La deuxième partie présente, pour chaque compétence du programme d'études :

- les spécifications recommandées par le Ministère, c'est-à-dire les éléments essentiels et les critères de performance retenus pour l'évaluation ainsi que leur pondération jusqu'à 70 points sur 100;
- une ou des règles de verdict, s'il y a lieu;
- la description de l'évaluation.

Les organismes scolaires sont, pour leur part, responsables d'ajouter des spécifications ou d'ajuster la pondération proposée. La latitude est de 30 points sur 100. Ils ont aussi la responsabilité de procéder à l'élaboration des épreuves pour l'évaluation aux fins de la sanction. Toute épreuve élaborée par le Ministère est prescrite et doit être utilisée par l'établissement scolaire.



Première partie

**Fondements et assises guidant
l'évaluation**

Qualités d'une épreuve

**Éléments constitutifs
de chaque compétence**

Synthèse du programme d'études

Fondements et assises guidant l'évaluation

Le programme d'études est le référentiel pour la planification des activités d'apprentissage et d'évaluation. Lorsqu'il s'agit d'élaborer les outils d'évaluation, il faut également prendre en compte les caractéristiques, les valeurs et les qualités servant d'assises au processus. Voici, en résumé, celles qui ont guidé l'équipe de production dans l'élaboration de ce cadre d'évaluation des apprentissages.

En formation professionnelle, puisque le programme d'études est défini par compétences, l'évaluation aux fins de la sanction doit tenir compte de certaines caractéristiques :

- **L'évaluation est multidimensionnelle**, c'est-à-dire qu'elle repose sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.). Toutefois, lors de l'évaluation aux fins de la sanction, seules les dimensions essentielles à la démonstration de la compétence sont retenues;
- **L'interprétation est critérielle**, c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur des critères de performance qui sont en relation avec les exigences d'exercice de la compétence et qui sont présents dans le programme d'études;
- **La notation est dichotomique**, c'est-à-dire que seulement deux notations sont possibles : la totalité des points ou aucun point pour chaque critère; par exemple, si un critère vaut 15 points, un seul des deux résultats peut être attribué, soit 0 ou 15. Cette pondération est fixée en fonction de l'importance de chacun des critères dans le métier;
- **Le verdict est déterminé par un seuil de réussite**, c'est-à-dire qu'il comprend le nombre de points à atteindre, établi en fonction de la complexité et de l'ampleur de la tâche à effectuer.

Qualités d'une épreuve

L'évaluation en formation professionnelle repose sur des valeurs de justice, d'égalité, d'équité, de rigueur, de transparence et de cohérence¹. Qu'il s'agisse d'épreuves officielles ou d'établissement, elles doivent présenter certaines qualités² incontournables, décrites dans le tableau suivant.

| Qualité | Description |
|--------------------|---|
| Validité | L'épreuve est valide si elle sert à évaluer tout ce qu'elle doit évaluer et seulement ce qu'elle doit évaluer. Toutes ses composantes doivent donc être représentatives des éléments correspondants de la compétence, des critères de performance ou de participation et, ultimement, de l'énoncé de la compétence. |
| Fidélité | L'épreuve est fidèle si elle mesure avec la même exactitude ce qu'elle doit mesurer auprès de sujets équivalents, placés dans des conditions similaires. Les critères de performance sont univoques, c'est-à-dire qu'ils sont clairs et ont le même sens pour l'ensemble des évaluatrices et des évaluateurs. |
| Faisabilité | La faisabilité requiert que l'on puisse administrer l'épreuve envisagée en faisant appel à des ressources suffisantes et disponibles : durée réaliste, conditions reproductibles, ressources humaines et matérielles disponibles, etc. |

¹ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Politique d'évaluation des apprentissages*, Québec, Les Publications du Québec, 2003, p. 9 à 11.

² Renald LEGENDRE, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3^e éd., Montréal, Guérin Éditeur, 2005, p. 604, 609 et 1404.

Éléments constitutifs de chaque compétence

Compétence et énoncé de la compétence

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage. La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages.

Spécifications recommandées par le Ministère

Les spécifications ont été déterminées en fonction de l'ampleur de la compétence, de l'exigence visée par les critères de performance, de la séquence et de l'intégration des apprentissages ainsi que de la faisabilité de l'évaluation. Pour les compétences traduites en comportement, elles présentent les éléments de la compétence, les critères de performance et la pondération recommandée :

- **Éléments de la compétence** : les éléments retenus représentent les aspects essentiels de la compétence. Ils peuvent évoquer les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.
- **Critères de performance** : les critères retenus définissent les exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence³.
- **Pondération recommandée** : la pondération est la valeur numérique donnée aux critères de performance. Cette valeur correspond à des multiples de 5 et totalise 70 points sur 100.

Pour les compétences traduites en situation, les spécifications présentent les phases de réalisation et les critères de participation qui leur sont associés :

- **Critères de participation** : les critères retenus représentent les exigences de participation que l'élève doit respecter en fonction des trois phases du plan de mise en situation : information, réalisation et synthèse. Ils portent sur la façon d'agir et non sur les résultats à obtenir.

³ Les critères de performance qui accompagnent l'ensemble de la compétence se repèrent par le symbole >>.

Règles de verdict

Les règles de verdict sont des critères de performance qui ont préséance sur tous les autres critères au moment de l'évaluation et qui doivent être respectés. Une règle de verdict est déterminée seulement pour des critères qui, en milieu de travail, sont déterminants quant à la protection des personnes, par exemple les règles relatives à la santé et à la sécurité au travail, à l'hygiène et à la salubrité alimentaires, à l'hygiène et à l'asepsie ou à la protection de l'environnement.

Description de l'évaluation

La description de l'évaluation précise certaines exigences ainsi que les conditions dans lesquelles on devrait placer l'élève au moment de l'évaluation. Elle est rédigée pour les compétences traduites en comportement et pour les compétences traduites en situation.

La description de l'évaluation comprend : l'objet d'évaluation exprimé sous la forme d'un résultat attendu pour la compétence traduite en comportement; l'engagement de l'élève dans la démarche pour la compétence traduite en situation; des renseignements sur les conditions d'évaluation qui précisent ce qui devrait être permis ou remis à l'élève lors de l'évaluation; des consignes particulières; et des balises pour l'interprétation des critères de performance et des critères de participation du programme d'études.

Synthèse du programme d'études

Le programme d'études *Soutien informatique* (DEP 5385) mène à l'obtention du diplôme d'études professionnelles.

La durée du programme d'études est de 1 800 heures. Ce programme est divisé en 22 compétences et la durée associée à chacune d'entre elles varie de 30 à 120 heures.

Les compétences du programme d'études sont les suivantes :

| Rappel de la compétence | Code | Numéro | Durée | Unités |
|--|-------------|---------------|--------------|---------------|
| Profession et formation | 462302 | 1 | 30 | 2 |
| Logiciels de bureautique | 462316 | 2 | 90 | 6 |
| Systèmes d'exploitation | 462328 | 3 | 120 | 8 |
| Méthode de résolution de problèmes | 462333 | 4 | 45 | 3 |
| Interactions professionnelles | 462342 | 5 | 30 | 2 |
| Assemblage et installation de postes informatiques | 462357 | 6 | 105 | 7 |
| Réseaux locaux | 462367 | 7 | 105 | 7 |
| Gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles | 462373 | 8 | 45 | 3 |
| Périphériques | 462385 | 9 | 75 | 5 |
| Communication en anglais | 462395 | 10 | 75 | 5 |
| Appareils mobiles | 462405 | 11 | 75 | 5 |
| Amorce de la pratique de la profession | 462418 | 12 | 120 | 8 |
| Commandes système et langage de script | 462425 | 13 | 75 | 5 |
| Virtualisation | 462435 | 14 | 75 | 5 |
| Serveurs et gestion de l'accès | 462448 | 15 | 120 | 8 |
| Bases de données | 462456 | 16 | 90 | 6 |
| Déploiement de logiciels | 462464 | 17 | 60 | 4 |
| Démarche d'assistance technique de la clientèle | 462475 | 18 | 75 | 5 |
| Maintenance et surveillance de serveurs et de réseaux | 462485 | 19 | 75 | 5 |
| Outils de communication et de collaboration | 462496 | 20 | 90 | 6 |
| Rétablissement et optimisation de postes informatiques | 462507 | 21 | 105 | 7 |
| Intégration au milieu de travail | 462518 | 22 | 120 | 8 |



Deuxième partie

Spécifications recommandées

Règles de verdict

Description de l'évaluation

Compétence 1 Durée 30 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Se situer au regard de la profession et de la formation.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- Recueille des données sur les sujets à traiter.

Phase de réalisation

- Participe activement aux activités proposées.

Phase de synthèse

- Produit un bilan qui comporte :
 - un relevé de ses goûts, de ses habiletés et de ses attitudes;
 - une comparaison entre les exigences de la profession et son profil;
 - une évaluation de son intérêt pour les différentes tâches de la profession ainsi que les types d'entreprises dans lesquelles elles sont exercées.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation devrait se dérouler tout au long du développement de la compétence et porter sur les données recueillies à différents moments des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante du plan de mise en situation. Chacune des phases devrait être accompagnée de consignes et des documents nécessaires à sa réalisation.

Le travail de collecte de données devrait être effectué à partir de références sur support traditionnel ou électronique. Peu importe la forme et le support utilisés pour consigner les données, le jugement devrait porter sur la collecte d'une quantité suffisante de données pertinentes par rapport aux sujets à traiter, et non sur leur qualité.

L'élève devrait participer activement à toutes les activités proposées.

Pour la production du bilan, l'élève devrait faire état de ses habiletés, de ses goûts et de ses attitudes, et effectuer une comparaison entre les exigences de la profession et son profil. L'élève devrait confirmer ou infirmer ensuite son choix d'orientation professionnelle en faisant des liens avec les différentes tâches de la profession ainsi que les types d'entreprises dans lesquelles elles sont exercées.

Compétence 2 Durée 90 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Exploiter des logiciels de bureautique.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 2 Produire des documents texte. <ul style="list-style-type: none"> Mise en page adaptée à la situation. | 10 |
| 3 Produire des feuilles de calcul. <ul style="list-style-type: none"> Choix et utilisation appropriés de fonctions. | 15 |
| 5 Produire des diagrammes informatiques. <ul style="list-style-type: none"> Diagramme informatique représentatif de la situation à illustrer. | 15 |
| >> Exploiter des logiciels de bureautique. <ul style="list-style-type: none"> Paramétrage et personnalisation appropriés des logiciels. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> Exactitude de la saisie et de la manipulation des données. | 20 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une demande décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer différentes tâches à l'aide de logiciels de bureautique.

Pour le critère « Mise en page adaptée à la situation » des documents texte, l'élève pourrait rédiger une procédure de redémarrage d'un routeur, un document de planification, etc. Elle ou il pourrait insérer différents éléments : tableau, image, hyperlien, etc.

Pour le critère « Choix et utilisation appropriés des fonctions », l'élève pourrait utiliser les fonctions logiques, les fonctions mathématiques et les fonctions date et heure d'un logiciel tableur pour produire une soumission ou une facture à l'aide d'un modèle.

Pour le critère « Diagramme informatique représentatif de la situation à illustrer », l'élève pourrait reproduire un diagramme d'architecture de réseau à partir d'un brouillon manuscrit et à l'aide d'un logiciel de bureautique.

Pour le critère « Exactitude de la saisie et de la manipulation des données », l'élève pourrait déplacer, copier et supprimer des données en s'assurant de respecter l'exactitude des informations essentielles à conserver.

Pour effectuer ses tâches, l'élève devrait modifier les paramètres par défaut des logiciels et les personnaliser en fonction des besoins : menus, barres d'outils, outils d'aide à la rédaction, etc.

L'usage de sources de référence et d'outils d'aide à la rédaction traditionnels et numériques⁴ devrait être permis.

⁴ Correcteur, conjugueur, prédicteur orthographique, dictionnaires, lexiques, etc.

Compétence 3 Durée 120 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer l'installation et la configuration de systèmes d'exploitation.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| Volet 1 | |
| 2 Installer le système d'exploitation. | |
| • Configuration appropriée de l'amorce du système. | 15 |
| • Système d'exploitation fonctionnel. | 20 |
| Volet 2 | |
| 3 Configurer le système d'exploitation. | |
| • Personnalisation de l'environnement utilisateur en fonction de la requête. | 10 |
| • Vérification méthodique des pilotes et installation de versions appropriées. | 15 |
| 4 Procéder au renforcement de la sécurité. | |
| • Configuration et utilisation efficaces de systèmes de protection. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation**Volet 1**

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer l'installation d'un système d'exploitation.

Volet 2

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer la configuration d'un système d'exploitation déjà installé. Elle ou il devrait installer les pilotes appropriés (imprimante, affichage, réseau, etc.) et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Elle ou il devrait aussi configurer un systeme de protection et utiliser diverses strategies d'authentification (mot de passe, identification a deux facteurs, numero d'identification personnel [NIP], capteur d'empreinte digitale, reconnaissance faciale, etc.).

L'usage de sources de reference devrait etre permis.

Compétence 4 Durée 45 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Mettre à profit une méthode de résolution de problèmes informatiques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 2 Effectuer des tests et des recherches d'information pour préciser le problème. | |
| • Formulation précise du problème. | 15 |
| 3 Formuler et vérifier des hypothèses. | |
| • Hypothèses pertinentes sur les causes possibles du problème. | 10 |
| • Hypothèses pertinentes sur les solutions à apporter. | 20 |
| 4 Appliquer une solution et vérifier son efficacité. | |
| • Choix d'une solution adaptée au problème. | 15 |
| 5 Consigner le travail réalisé. | |
| • Consignation judicieuse d'informations dans la requête. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

Avant l'évaluation, un problème constant devrait être provoqué sur un poste informatique : message ou code d'erreur, affichage particulier ou anormal, circonstances particulières (après une mise à jour, au démarrage, après l'installation d'un logiciel, etc.), particularités d'utilisation liées à la cliente ou au client, etc.

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait d'abord effectuer divers tests et noter ses observations ainsi que les hypothèses pertinentes de dysfonctionnement sur une fiche de travail.

L'élève devrait ensuite choisir une solution, l'appliquer, vérifier son efficacité et noter les résultats obtenus sur une fiche de travail.

Note : Pour le critère « Choix d'une solution adaptée au problème », l'élève devrait appliquer les solutions, de la plus simple à la plus complexe, à partir de la liste des hypothèses préalablement formulées. L'accent devrait porter sur l'évaluation du processus de résolution de problèmes, et non

sur la résolution définitive du problème. Au besoin, l'élève pourrait relancer le processus de résolution de problèmes.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence devrait être permis.

Pour faciliter l'organisation scolaire, il serait possible d'évaluer cette compétence au même moment qu'une des compétences suivantes : « Effectuer l'assemblage et l'installation de postes informatiques », « Effectuer l'installation et la configuration de réseaux locaux » ou « Assurer le bon fonctionnement de périphériques ».

Compétence 5 Durée 30 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Interagir dans des situations professionnelles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| Volet 1 | |
| 2 Travailler en équipe. | |
| • Respect des règles de fonctionnement de l'équipe. | 15 |
| • Formulation claire de ses opinions et de ses idées. | 20 |
| • Respect des opinions et des idées des autres membres de l'équipe. | 15 |
| Volet 2 | |
| 3 Situer son rôle au regard des obligations légales et de l'éthique professionnelle. | |
| • Appréciation juste des conséquences d'infractions aux lois et de manquements à l'éthique. | 10 |
| • Respect de son champ d'intervention. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

L'épreuve pourrait comporter deux volets pouvant être passés dans un ordre et à des moments différents, selon les contraintes organisationnelles de l'établissement.

Volet 1

Le travail en équipe devrait être évalué lors de la constitution d'une équipe de travail et de la répartition des tâches entre ses membres en fonction de comportements professionnels observables : respect des rôles, entraide, partage des tâches, acceptation des commentaires et des critiques, respect des décisions prises en équipe, etc. La mise en situation proposée pourrait être celle d'une entreprise qui souhaite réduire son budget informatique.

Volet 2

À partir d'études de cas, l'élève devrait se situer au regard de ses interventions en soutien informatique en lien avec le respect du cadre légal et éthique. Il pourrait s'agir, par exemple, de se situer au regard des conséquences du piratage informatique (exposition aux virus, absence d'assistance technique, aucune possibilité de mise à jour, possibilité de poursuite civile et criminelle, etc.).

L'usage d'outils d'aide à la rédaction et de sources de référence devrait être permis.

Compétence 6 Durée 105 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer l'assemblage et l'installation de postes informatiques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 2 Assembler les composants matériels de l'ordinateur de bureau. | |
| • Installation des composants matériels aux endroits appropriés. | 20 |
| • Raccordement judicieux et disposition efficace des câbles. | 10 |
| 3 Installer et configurer le système d'exploitation. | |
| • Configuration appropriée des options du micrologiciel de la carte mère. | 10 |
| 4 Installer les logiciels. | |
| • Vérification méthodique des pilotes et installation de versions appropriées. | 15 |
| >> Effectuer l'assemblage et l'installation de postes informatiques. | |
| • Respect des exigences de la requête. | 15 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer l'assemblage de composants internes préalablement choisis : processeur, mémoire vive, bloc d'alimentation, carte mère, support de stockage, carte graphique, carte réseau, carte son, etc.

Ensuite, elle ou il devrait installer et configurer un système d'exploitation client.

L'élève devrait aussi installer des logiciels d'application variés (navigateur, lecteur multimédia, suite bureautique, etc.) ainsi que les pilotes appropriés (imprimante, affichage, réseau, etc.) et s'assurer de leur bon fonctionnement.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence devrait être permis.

Compétence 7 Durée 105 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Effectuer l'installation et la configuration de réseaux locaux.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Installer les dispositifs d'interconnexion. <ul style="list-style-type: none">Raccordement judicieux et disposition soignée des câbles. | 15 |
| 3 Configurer le réseau. <ul style="list-style-type: none">Configuration appropriée de l'adressage.Application judicieuse de mesures relatives à la sécurité du réseau.Fonctionnement approprié des communications réseau. | 10 15 20 |
| 4 Communiquer l'information relative au travail réalisé. <ul style="list-style-type: none">Consignation judicieuse d'informations. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, d'un plan d'architecture réseau et d'un plan d'adressage, l'élève devrait mettre en place un réseau informatique local, à échelle restreinte, filaire ou sans fil.

Pour ce faire, elle ou il devrait installer et configurer différents composants matériels (routeur, commutateur, imprimante, poste informatique, etc.). Elle ou il devrait réserver une adresse pour une imprimante.

L'élève devrait aussi appliquer différentes stratégies d'authentification et installer divers systèmes de protection pour renforcer la sécurité.

Enfin, l'élève devrait consigner sur la requête l'information relative au travail réalisé (identifiant SSID, mot de passe du Wi-Fi, adresse de l'imprimante, etc.).

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence devrait être permis.

Compétence 8 Durée 45 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer la gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 1 Élaborer une soumission. | |
| • Respect des compatibilités. | 10 |
| • Soumission claire et complète. | 20 |
| 3 Effectuer la facturation. | |
| • Présence de toutes les informations requises sur la facture. | 10 |
| >> Effectuer la gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles. | |
| • Respect du besoin ou de la demande. | 20 |
| • Qualité du français parlé et écrit. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise qui souhaite renouveler des articles informatiques (composants matériels et logiciels, systèmes complets, etc.), l'élève devrait élaborer une soumission et effectuer la facturation.

Pour la soumission, elle ou il devrait effectuer une recherche sur le site Internet de fournisseurs.

Pour la facture, elle ou il aurait à effectuer des modifications à la soumission (ajout, retrait et modification d'articles).

Pour faciliter l'organisation scolaire, il serait possible d'évaluer cette compétence au même moment qu'une des compétences suivantes : « Assurer le bon fonctionnement de périphériques » ou « Assurer le bon fonctionnement d'appareils mobiles ».

L'usage d'outils d'aide à la rédaction et de sources de référence devrait être permis.

Compétence 9 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Assurer le bon fonctionnement de périphériques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Préciser l'intervention à effectuer. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Proposition à la cliente ou au client de solutions adaptées à la situation. | 15 |
| 3 Effectuer l'intervention. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Communications correctement établies entre le périphérique et les autres équipements. | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement approprié du périphérique. | 20 |
| 4 Communiquer l'information relative au travail réalisé. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Consignation judicieuse d'informations. | 10 |
| >> Assurer le bon fonctionnement de périphériques. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Respect des exigences de la requête. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite contenant certaines exigences (poste ou ensemble d'équipements déjà existants et fonctionnels, budget à respecter, limitation d'utilisation, particularité de fonctionnement d'un périphérique, etc.), l'élève devrait proposer une solution adaptée à la demande de la cliente, du client ou de l'entreprise.

Ensuite, elle ou il devrait effectuer l'installation et la configuration des périphériques supplémentaires.

Enfin, l'élève devrait aussi consigner les informations pertinentes sur la requête à la suite de son intervention.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et d'autres sources de référence devrait être permis.

Compétence 10 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais lors d'activités liées au soutien informatique.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| Volet 1 | |
| 1 Communiquer verbalement en anglais. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Clarté des questions posées et des recommandations faites à l'interlocuteur. | 15 |
| Volet 2 | |
| 3 Rédiger des textes en anglais. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Justesse des informations transmises. | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> Clarté du propos. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> Utilisation efficace d'outils d'aide à la rédaction. | 10 |
| >> Communiquer en anglais lors d'activités liées au soutien informatique. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Utilisation appropriée de la terminologie anglaise propre à l'informatique. | 20 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

L'épreuve pourrait comporter deux volets que l'élève pourrait passer dans un ordre et à des moments différents, selon les contraintes organisationnelles de l'établissement.

Dans une situation de travail simple et courante, l'élève devrait communiquer en anglais avec la clientèle, ses collègues et les fournisseurs en utilisant la terminologie propre à l'informatique.

Volet 1

L'élève devrait communiquer avec une cliente, un client ou un fournisseur en personne ou par visioconférence. Par exemple, elle ou il pourrait s'informer auprès d'un fournisseur de la disponibilité

d'un produit informatique, indiquer à une cliente ou à un client la marche à suivre pour modifier un mot de passe, résoudre un problème d'impression, etc.

Volet 2

L'élève pourrait effectuer une commande d'équipements informatiques par écrit auprès d'un fournisseur. Certains de ces équipements auraient une particularité : écran de 61 cm (24 po), imprimante multifonction, logiciel antivirus multiutilisateur, etc.

L'usage d'outils de communication, d'aide à la rédaction et de traduction⁵ devrait être permis.

⁵ Pour le thème « Informatique et hautes technologies (informatique, intelligence artificielle, nanotechnologie, réseaux sociaux) », consulter le site web : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index_lexvoc.html

Compétence 11 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Assurer le bon fonctionnement d'appareils mobiles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 3 Effectuer l'intervention. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place judicieuse de mesures visant la synchronisation, la sauvegarde et la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - des comptes; - des données; - des configurations; - des applications. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Configuration appropriée des communications. | 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Installation et configuration appropriées des applications. | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Installation et configuration de périphériques et de composants amovibles en fonction des besoins. | 15 |
| 4 Communiquer l'information relative au travail réalisé. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Consignation judicieuse d'informations. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait d'abord effectuer diverses interventions sur des appareils mobiles : remplacer un appareil vieillissant au sein d'un parc informatique, réinitialiser un appareil, sauvegarder des données localement dans un ordinateur ou dans le nuage, etc.

L'élève devrait aussi configurer un appareil mobile en respectant les demandes précises de la requête : récupérer les comptes et les données clients de l'ancien appareil, assurer les communications Wi-Fi, installer les applications nécessaires, etc.

Ensuite, elle ou il devrait assurer l'installation et la configuration de périphériques et de composants amovibles : carte SIM, carte mémoire, écouteurs Bluetooth, etc.

Enfin, l'élève devrait noter dans la requête diverses informations sur le travail réalisé : numéro de série de l'appareil, date de l'intervention, informations de l'usagère ou de l'utilisateur, etc.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et d'autres sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 12 Durée 120 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Amorcer la pratique de la profession.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- S'informe sur les organisations en mesure d'accueillir des stagiaires.

Phase de réalisation

- Exécute les tâches assignées selon l'entente établie avec le milieu de stage.

Phase de synthèse

- Produit un bilan de son expérience de stage.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation devrait se dérouler pendant le temps dévolu à la compétence et porter sur les données recueillies à différents moments. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation. Chacune des phases devrait être accompagnée de consignes et des documents nécessaires à sa réalisation.

Pour l'évaluation des activités de la phase d'information, l'élève devrait recueillir des informations sur les différentes organisations en mesure d'accueillir des stagiaires.

Pour les activités de la phase de réalisation, l'évaluation ne devrait pas porter sur la performance réalisée lors de l'exécution des activités professionnelles ou de la coopération à leur réalisation, mais plutôt sur le fait que l'élève manifeste une attitude professionnelle dans l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées et dans ses relations avec le personnel du lieu de stage, qu'il accepte de se conformer aux normes et aux règles établies, qu'il demande des explications au besoin et qu'il accepte de changer sa façon de faire lorsque cela est nécessaire.

Pour l'évaluation des activités de la phase de synthèse, l'élève devrait noter ses observations et dresser le bilan des activités accomplies ou observées dans un cahier de stage, sur papier ou [sur](#) support électronique.

Compétence 13 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Utiliser des commandes système et un langage de script.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| Volet 1 | |
| 2 Utiliser des commandes système. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Détermination juste des commandes, des paramètres et des options à utiliser. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> Respect de la syntaxe des commandes. | 15 |
| Volet 2 | |
| 3 Utiliser un langage de script. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Détermination juste des commandes, des paramètres et des options à utiliser. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> Organisation logique des commandes et des instructions. | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> Respect de la syntaxe du langage de script. | 15 |
| 4 Terminer le travail. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Commentaires pertinents dans le code. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

L'épreuve pourrait comporter deux volets pouvant être passés dans un ordre et à des moments différents, selon les contraintes organisationnelles de l'établissement.

Volet 1

En fonction d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait, par exemple, effectuer des opérations de navigation, de manipulation de fichiers et de

dossiers ou de configuration à partir d'un système d'exploitation déjà installé et de besoins reliés à l'utilisation d'interfaces en ligne de commande.

Volet 2

À partir de besoins reliés à l'automatisation de tâches, l'élève devrait modifier un script permettant de changer la configuration d'un système d'exploitation, de manipuler des fichiers et des dossiers, d'effectuer des sauvegardes à intervalles réguliers, etc.

L'usage de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 14 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Utiliser des environnements de virtualisation.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 2 Installer et configurer l'hyperviseur. | |
| • Configuration appropriée de l'hyperviseur. | 15 |
| 3 Créer et configurer la machine virtuelle. | |
| • Configuration de la machine virtuelle en fonction des besoins. | 20 |
| • Fonctionnement approprié de la machine virtuelle. | 10 |
| 4 Procéder au renforcement de la sécurité. | |
| • Installation et configuration de systèmes de protection en fonction des besoins. | 15 |
| >> Utiliser des environnements de virtualisation. | |
| • Consignation d'informations en fonction des besoins. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une situation de travail nécessitant un environnement virtualisé⁶, l'élève devrait installer et configurer un hyperviseur. Elle ou il devrait configurer la machine virtuelle : emplacement des fichiers, attribution des ressources physiques, connexion réseau entre la machine virtuelle et la machine hôte, périphériques virtuels, comportement au démarrage, partage de fichiers, etc.

L'élève devrait aussi installer et configurer les systèmes de protection nécessaires : mot de passe, identification à deux facteurs, NIP, capteur d'empreinte digitale, reconnaissance faciale, etc.

L'usage de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

⁶ Création d'environnements de tests, reproduction d'environnements vieillissants, organisation matérielle de systèmes informatiques, etc.

Compétence 15 Durée 120 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Exploiter des serveurs pour gérer l'accès aux ressources d'un réseau.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Effectuer l'installation et la configuration du serveur. | |
| • Ajout de rôles, de services et de logiciels en fonction des spécifications. | 15 |
| 3 Gérer les droits d'accès. | |
| • Création ou modification judicieuses des groupes et des comptes. | 20 |
| • Configuration appropriée des accès aux ressources. | 15 |
| 4 Procéder au renforcement de la sécurité. | |
| • Configuration efficace de systèmes de protection. | 20 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite et de spécifications (plan de réseau, liste d'utilisatrices et d'utilisateurs, scénarios d'utilisation, de droits, de procédures, d'équipements déjà en place tels qu'un serveur ou des périphériques partageables, etc.), l'élève devrait installer et configurer de nouveaux services. Elle ou il devrait aussi modifier les services d'annuaire et gérer les accès aux périphériques partagés.

Enfin, l'élève devrait configurer des systèmes de protection tels que les stratégies de mot de passe, les permissions d'accès distant, les stratégies de groupe, les antivirus, les pare-feu ou les antimaliciels.

L'usage de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 16 Durée 90 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Utiliser un système de gestion de bases de données.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 3 Modifier la structure d'une base de données. <ul style="list-style-type: none">Intégrité des données. | 25 |
| 4 Traiter des données. <ul style="list-style-type: none">Exactitude dans la saisie et la modification directe de données sans requête.Utilisation appropriée des fonctions d'interrogation, de tri et d'extraction des données.Importation et exportation de données en fonction des besoins.Production correcte de rapports. | 10 15 10 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise et de spécifications (schéma entité-association, propriétés des éléments, etc.), l'élève devrait effectuer diverses opérations sur une base de données existante : elle ou il devrait entrer, supprimer et modifier manuellement des enregistrements.

Le critère « Intégrité des données » désigne l'état de données qui, lors de leur traitement, de leur conservation ou de leur transmission, ne subissent aucune altération ni destruction volontaire ou accidentelle, et qui conservent un format permettant leur utilisation⁷.

Par exemple, l'élève pourrait créer des requêtes permettant d'identifier la clientèle commune à deux entreprises, calculer le nombre de clientes et de clients, obtenir le total des ventes pour une période précise, etc. Elle ou il devrait importer des données à partir d'une autre base de données pour des

⁷ « Intégrité (cryptographie) », *Wikipédia*. [[https://fr.wikipedia.org/wiki/Intégrité_\(cryptographie\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Intégrité_(cryptographie))] (Consulté le 27 mars 2023).

produits, des clientes ou des clients, des fournisseurs, etc. Enfin, l'élève devrait créer un rapport imprimable à partir de critères précis, par exemple pour toute la clientèle d'un secteur géographique qui n'a pas acheté depuis un an.

L'usage de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 17 Durée 60 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer le déploiement de logiciels.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Configurer le déploiement. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Configuration appropriée des systèmes sur lesquels les logiciels seront déployés. | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Configuration du système de déploiement et des fichiers en fonction des besoins. | 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Création ou modification efficaces de scripts pour automatiser les opérations. | 15 |
| 4 Déployer les logiciels dans un environnement de production. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Logiciels installés correctement. | 10 |
| >> Effectuer le déploiement de logiciels. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Consignation d'informations en fonction des besoins. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise et d'un système de déploiement déjà installé sur un serveur physique ou virtuel, l'élève devrait préparer le déploiement, configurer les systèmes sur lesquels les logiciels seront déployés et modifier les scripts pour automatiser les opérations.

L'élève devrait prendre des notes : laisser des commentaires dans les scripts, remplir sa requête, consigner de l'information sur les conflits rencontrés, etc.

L'usage de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 18 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Appliquer une démarche d'assistance technique de la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|--------------------------------|
| 2 Préciser l'intervention à effectuer. <ul style="list-style-type: none"> • Clarté de l'entente conclue avec la cliente ou le client relativement aux modalités de l'intervention à effectuer. | 15 |
| 3 Effectuer l'intervention. <ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'intervention adaptée à la situation ainsi qu'à la cliente ou au client. | 20 |
| >> Appliquer une démarche d'assistance technique de la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> • Consignation judicieuse d'informations dans la requête. | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation efficace d'outils d'intervention. | 20 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait appliquer une démarche d'assistance technique à distance.

Elle ou il devrait expliquer à la cliente ou au client les modalités de l'intervention en lien avec le problème. Elle ou il pourrait demander à la clientèle d'intervenir : demander le code de synchronisation, redémarrer l'imprimante, etc.

Elle ou il devrait utiliser différents outils d'intervention : prise de contrôle à distance, partage d'écran, etc. Elle ou il pourrait utiliser un logiciel pour régler le problème : logiciel de désinstallation de programmes, antivirus, logiciel d'affichage d'informations système, etc.

Enfin, l'élève devrait consigner les informations pertinentes dans la requête : informations de la cliente ou du client, détails de l'intervention, date, etc.

L'usage d'outils d'aide à la rédaction, d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 19 Durée 75 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer des interventions de maintenance et de surveillance sur des serveurs et des réseaux.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Effectuer des interventions de maintenance sur des serveurs. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Application judicieuse de procédures de changement de composants matériels. | 15 |
| 3 Effectuer des interventions de maintenance sur des réseaux. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement approprié des communications réseau. | 20 |
| 4 Effectuer des interventions de surveillance sur des serveurs et des réseaux. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Application méthodique des procédures de test. | 20 |
| 5 Communiquer l'information relative au travail réalisé. | |
| <ul style="list-style-type: none"> Consignation judicieuse d'informations. | 15 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, d'une liste d'interventions planifiées de maintenance et de surveillance et de spécifications (plan de réseau, procédure, etc.), l'élève devrait effectuer diverses interventions dans une infrastructure existante (remplacer un disque dur d'une grappe, un bloc d'alimentation, etc.).

Elle ou il devrait aussi remplacer ou ajouter des dispositifs d'interconnexion réseau : un commutateur, un routeur, etc. L'élève devrait effectuer les tests nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement du serveur et du réseau, et noter les informations pertinentes dans la requête, le plan de réseau, etc.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 20 Durée 90 H

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer des interventions de soutien en lien avec des outils de communication et de collaboration.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|---|-------------------------|
| 2 Effectuer des interventions de soutien en lien avec des outils de messagerie, de contact et de planification. | |
| • Configuration appropriée des comptes. | 15 |
| • Gestion judicieuse des paramètres de partage. | 10 |
| • Création d'automatisations en fonction des besoins. | 10 |
| >> Effectuer des interventions de soutien en lien avec des outils de communication et de collaboration. | |
| • Importation et exportation rigoureuses de données. | 20 |
| • Création et modification appropriées de structures (équipes, groupes, listes d'envoi, canaux, etc.). | 15 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer diverses interventions de soutien en lien avec des outils de communication et de collaboration.

À l'aide d'un logiciel de messagerie, l'élève devrait effectuer diverses interventions : configurer des comptes, gérer les paramètres de partage, automatiser des actions en fonction des besoins, importer et exporter des données, etc.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et des sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 21 Durée 105 h

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer le rétablissement et l'optimisation de postes informatiques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 des 100 points de l'évaluation.

| | Pondération recommandée |
|--|-------------------------|
| 3 Effectuer l'intervention. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place judicieuse de mesures visant la sauvegarde et la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - des comptes; - des données; - des configurations; - des logiciels. | 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement approprié du poste informatique. | 25 |
| 4 Communiquer l'information relative au travail réalisé. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence et clarté des recommandations faites à la cliente ou au client. | 15 |
| >> Effectuer le rétablissement et l'optimisation de postes informatiques. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestion efficace du temps. | 10 |

Règle de verdict

Aucune.

Description de l'évaluation

À partir d'une requête écrite décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise, l'élève devrait effectuer les interventions nécessaires au rétablissement d'un poste informatique défectueux : présence de virus, bloc d'alimentation défectueux, défaillance d'un disque dur, système d'exploitation corrompu, etc.

L'élève devrait s'assurer que les logiciels d'application déjà présents avant le rétablissement (navigateur, lecteur multimédia, suite bureautique, etc.), les pilotes initiaux (imprimante, affichage, réseau, etc.) ainsi que les données et les configurations de l'utilisateur sont installés correctement et fonctionnels.

L'élève devrait aussi faire à la cliente ou au client, sur une fiche de travail, des recommandations en lien avec les interventions effectuées : cause du problème, conséquences possibles du problème, suggestions d'optimisation du poste, etc.

Pour le rétablissement et l'optimisation de postes informatiques, le critère « Gestion efficace du temps » fait référence à la durée prévue dans l'épreuve pour effectuer la tâche. Par exemple, pour une épreuve de deux heures, l'élève qui n'aurait pas terminé perdrait les points pour ce critère; cependant, elle ou il pourrait bénéficier de plus de temps.

L'usage d'une base de connaissances créée par l'élève et de sources de référence en français et en anglais devrait être permis.

Compétence 22 Durée 120 h

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

S'intégrer au milieu de travail.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- S'informe sur les organisations en mesure d'accueillir des stagiaires.

Phase de réalisation

- Exécute les tâches assignées selon l'entente établie avec le milieu de stage.

Phase de synthèse

- Produit un bilan de son expérience de stage.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation devrait se dérouler pendant le temps dévolu à la compétence et porter sur les données recueillies à différents moments des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation. Chacune des phases devrait être accompagnée de consignes et des documents nécessaires à sa réalisation.

Pour l'évaluation des activités de la phase d'information, l'élève devrait recueillir des informations sur les organisations en mesure d'accueillir des stagiaires.

Pour les activités de la phase de réalisation, l'évaluation ne devrait pas porter sur la performance réalisée lors de l'exécution des activités en milieu de travail, mais plutôt sur le fait que l'élève manifeste un comportement professionnel dans l'accomplissement des tâches, accepte de se conformer aux normes et aux règles établies, demande des explications au besoin et accepte de changer sa façon de faire lorsque cela est nécessaire.

Pour l'évaluation des activités de la phase de synthèse, l'élève devrait noter ses observations dans un cahier de stage et dresser le bilan des activités accomplies : document écrit, discussion de groupe, discussion avec l'enseignante ou l'enseignant, présentation orale, enregistrement audio ou vidéo, etc.