



FAIS
ce que
T'AIMES
vraiment



* Référence aux conditions particulières d'admission

DEP 5229

Soutien informatique

AGENTE OU AGENT EN SOUTIEN INFORMATIQUE

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Exécuter des tâches diverses sur des postes informatiques autonomes ou reliés en réseau : analyser l'architecture, développer un programme utilitaire, installer des éléments physiques et logiques, rétablir le fonctionnement d'un poste, etc.
- Développer des méthodes de résolution de problèmes, de recherche d'information et de gestion du temps
- Utiliser de façon optimale les logiciels, créer et exploiter une base de données et tirer profit des possibilités des moyens de télécommunication
- Développer des compétences de communication en milieu de travail, dont la communication en anglais
- Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel

APTITUDES ET INTÉRÊTS

- Faire preuve d'autonomie et de débrouillardise
- Aimer résoudre des problèmes
- Aimer fabriquer, construire et réparer
- Avoir un esprit d'analyse

TÂCHES DU MÉTIER

- Installer, configurer et mettre à jour des systèmes d'exploitation, des périphériques et des logiciels dans les ordinateurs
- Assurer l'entretien de réseau informatique
- Fournir de l'assistance technique auprès des usagers
- Mettre en place des sites Internet et Intranet, du matériel et des logiciels de serveurs Web

EMPLOYEURS POTENTIELS

- Tout type d'entreprise du secteur privé et public
- Entreprises de télécommunication
- Organismes communautaires
- Bureaux de professionnels

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

WWW.FAISCEQUETAIMESVRAIMENT.CA | 418 228-5541, p. 26200 | 1 866 884-1aFP

AGENTE OU AGENT EN SOUTIEN INFORMATIQUE

| CODE | ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE | HEURES |
|---------|---|--------|
| 462-012 | 1. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation | 30 |
| 462-025 | 2. Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques | 75 |
| 462-038 | 3. Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante | 120 |
| 462-043 | 4. Appliquer une démarche de résolution de problèmes | 45 |
| 462-052 | 5. Effectuer de la recherche d'information | 30 |
| 462-068 | 6. Développer un programme utilitaire | 120 |
| 462-074 | 7. Interagir dans des situations professionnelles variées | 60 |
| 462-088 | 8. Exploiter les possibilités des logiciels d'application | 120 |
| 462-096 | 9. Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe | 90 |
| 462-106 | 10. Créer et exploiter une base de données | 90 |
| 462-116 | 11. Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique | 90 |
| 462-122 | 12. Gérer son temps | 30 |
| 462-135 | 13. Communiquer en anglais | 75 |
| 462-148 | 14. Gérer l'accès aux ressources d'un réseau | 120 |
| 462-157 | 15. Mettre en place les ressources partageables d'un réseau | 105 |
| 462-166 | 16. Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication | 90 |
| 462-173 | 17. Assurer son cheminement professionnel | 45 |
| 462-186 | 18. Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique | 90 |
| 462-194 | 19. Optimiser le rendement d'un poste informatique | 60 |
| 462-205 | 20. Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel | 75 |
| 462-218 | 21. Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail | 120 |
| 462-228 | 22. Assurer le service à la clientèle en milieu de travail | 120 |

Durée en heures : 1 800

CONDITIONS D'ADMISSION

* Conditions particulières d'admission

Les candidat(e)s possédant les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique et désirant poursuivre leur formation générale pour obtenir également le diplôme d'études secondaires (DES) seront priorisés.

| 16 ans et plus | | |
|----------------|--------------|---------|
| Français | Mathématique | Anglais |
| 4 | 4 | 4 |

| TDG et préalables spécifiques (18 ans et plus) | | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|---|
| Français | | Mathématique | |
| Adultes | Jeunes | Adultes | Jeunes |
| FRA-4103-1 et FRA-4104-2 ou (FRA-4061-3) | 132-406 ou (128-486) | MAT-4151-1 ou (MAT-4101-2) | 063-414 ou 064-426 ou 065-426 ou (063-404) ou (064-406) ou (065-406) |

TU AS DE L'EXPÉRIENCE ?

- Obtiens ton DEP par la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)
- À temps partiel, tout en conservant ton emploi :
 - » Évaluations pratiques en centre de formation ou dans ton entreprise
 - » Courtes formations adaptées aux personnes qui ont de l'expérience
- Entrée en continu

INFORMATION :

418 228-5541, poste 26090 | rac@csbe.qc.ca | www.csbe.qc.ca/rac

Lieu de formation

Centre de formation professionnelle Pozer

- 📍 425, 16^e Rue
Saint-Georges (Québec) G5Y 4W2
- ☎ 418 228-5541, poste 61500
- 📠 418 226-2637
- ✉ cfp.pozer@csbe.qc.ca

Demande d'admission

Service de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes et aux entreprises

- 📍 1925, 118^e Rue
Saint-Georges (Québec) G5Y 7R7
- ☎ 418 228-5541, poste 26200 / 1 866 884-laFP
- 📠 418 226-2626
- ✉ admission@csbe.qc.ca