

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@cssbe.gouv.qc.ca | www.cssbe.gouv.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@cssbe.gouv.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@cssbe.gouv.qc.ca