



**FAIS**  
**ce que**  
**T'AIMES**  
**vraiment**



\* Référence aux conditions particulières d'admission

DEP 5385

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
462-302	1. Se situer au regard de la profession et de la formation	30
462-316	2. Exploiter des logiciels de bureautique	90
462-328	3. Effectuer l'installation et la configuration de systèmes d'exploitation	120
462-333	4. Mettre à profit une méthode de résolution de problèmes informatiques	45
462-342	5. Interagir dans des situations professionnelles	30
462-357	6. Effectuer l'assemblage et l'installation de postes informatiques	105
462-367	7. Effectuer l'installation et la configuration de réseaux locaux	105
462-373	8. Effectuer la gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles	45
462-385	9. Assurer le bon fonctionnement de périphériques	75
462-395	10. Communiquer en anglais lors d'activités liées au soutien informatique	75
462-405	11. Assurer le bon fonctionnement d'appareils mobiles	75
462-418	12. Amorcer la pratique de la profession	120
462-425	13. Utiliser des commandes système et un langage de script	75
462-435	14. Utiliser des environnements de virtualisation	75
462-448	15. Exploiter des serveurs pour gérer l'accès aux ressources d'un réseau	120
462-456	16. Utiliser un système de gestion de bases de données	90
462-464	17. Effectuer le déploiement de logiciels	60
462-475	18. Appliquer une démarche d'assistance technique de la clientèle	75
462-485	19. Effectuer des interventions de maintenance et de surveillance sur des serveurs et des réseaux	75
462-496	20. Effectuer des interventions de soutien en lien avec des outils de communication et de collaboration	90
462-507	21. Effectuer le rétablissement et l'optimisation de postes informatiques	105
462-518	22. S'intégrer au 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<sup>e</sup> 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)			
Langue d'enseignement		Langue seconde	
Adultes	Jeunes	Adultes	Jeunes
FRA-4103-1 et FRA-4104-2 ou (FRA-4061-3)	132-406 ou (128-486)	ANG-3101-2 et ANG-3103-1 ou (ANG-3011-6)	134-304 ou (134-310)
Mathématique			
Adultes		Jeunes	
MAT-3052-2 ou (MAT-3017-2)		063-306 ou 063-314	

### 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](mailto:rac@cssbe.gouv.qc.ca) | [www.cssbe.gouv.qc.ca/rac](http://www.cssbe.gouv.qc.ca/rac)

## Lieu de formation

Centre de formation professionnelle Pozer

- 📍 425, 16<sup>e</sup> Rue  
Saint-Georges (Québec) G5Y 4W2
- ☎ 418 228-5541, poste 61500
- 📠 418 226-2637
- ✉ [cfp.pozer@cssbe.gouv.qc.ca](mailto:cfp.pozer@cssbe.gouv.qc.ca)



## Demande d'admission

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

- 📍 1925, 118<sup>e</sup> Rue  
Saint-Georges (Québec) G5Y 7R7
- ☎ 418 228-5541, poste 26200 / 1 866 884-laFP
- 📠 418 226-2626
- ✉ [admission@cssbe.gouv.qc.ca](mailto:admission@cssbe.gouv.qc.ca)