

COURS 1
462012

MÉTIER ET FORMATION

Objectif de situation

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

Compétences visées

Connaître la réalité du métier, comprendre le projet de formation, confirmer son orientation professionnelle.

COURS 2
462025

ANALYSE DE SYSTÈMES

Objectif de comportement

Analyser l'architecture et le fonctionnement de système informatiques.

Compétences visées

Distinguer les composantes internes et externes des systèmes informatiques; analyser le processus de traitement des données des systèmes; analyser l'organisation des données dans les systèmes.

COURS 3
462038

SYSTÈMES D'EXPLOITATION VIEILLISSANTS

Objectif de comportement

Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante.

Compétences visées

Installer et désinstaller des systèmes d'exploitation; adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers; effectuer des opérations de base; protéger des données`automatiser des tâches.

COURS 4
462043

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Objectif de comportement

Appliquer une démarche de résolution de problèmes.

Compétences visées

Relever les données d'un problème; examiner la situation problématique; formuler et vérifier des hypothèses en ce qui concerne les causes du problème; choisir et appliquer une solution; vérifier les résultats.

COURS 5
462052

RECHERCHE D'INFORMATION

Objectif de comportement

Effectuer de la recherche d'information.

Compétences visées

Préciser l'objet de la recherche; sélectionner et consulter les sources de référence; extraire l'information; rédiger et consigner les résultats de la recherche.

COURS 6

462068

PROGRAMMATION D'UN UTILITAIRE

Objectif de comportement

Développer un programme utilitaire.

Compétences visées

Analyser les besoins en ce qui a trait au développement de l'utilitaire; déterminer la logique du programme; traduire l'algorithme à l'aide d'un environnement de développement graphique; tester le programme; assurer la distribution du programme utilitaire.

COURS 7

462074

INTERACTIONS PROFESSIONNELLES

Objectif de situation

Interagir dans des situations professionnelles variées.

Compétences visées

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.

COURS 8

462088

LOGICIELS D'APPLICATION

Objectif comportement

Exploiter les possibilités des logiciels d'application.

Compétences visées

Examiner les possibilités des logiciels; installer et désinstaller des logiciels; rechercher et proposer des procédures en ce qui concerne l'utilisation des logiciels; automatiser des tâches; personnaliser les interfaces des logiciels.

COURS 9

462096

SYSTÈMES D'EXPLOITATION RÉCENTS

Objectif de comportement

Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe.

Compétences visées

Installer et désinstaller des systèmes d'exploitation; adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers; effectuer des opérations de base; protéger des données; automatiser des tâches.

COURS 10
462106

BASE DE DONNÉES

Objectif de comportement

Créer et exploiter une base de données.

Compétences visées

Analyser les besoins; concevoir la base de données; traiter les données; adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins; documenter la base de données.

COURS 11
462116

INSTALLATION D'UN POSTE

Objectif de comportement

Installer les éléments et logiciels d'un poste informatique.

Compétences visées

Planifier son travail; assembler les composants matériels de l'ordinateur et brancher les périphériques; installer les systèmes d'exploitation; installer les logiciels d'application; vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention; formuler des recommandations en ce qui concerne l'utilisation du matériel.

COURS 12
462122

GESTION DU TEMPS

Objectif de situation

Gérer son temps.

Compétences visées

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.

COURS 13
462135

COMMUNICATION EN ANGLAIS

Objectif de comportement

Communiquer en anglais.

Compétences visées

Traiter les demandes de la clientèle en personne et au téléphone; rédiger des documents liés au soutien informatique : note et directives à l'intention de la clientèle et des comptes rendus; effectuer des demandes de renseignements auprès de fournisseurs et de manufacturiers.

COURS 14
462148

RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS

Objectif de comportement

Gérer l'accès aux ressources d'un réseau.

Compétences visées

Relever les caractéristiques du réseau; planifier son travail; créer les comptes et les groupes d'utilisateurs et d'utilisatrices; tester l'accès aux ressources; consigner les données de l'intervention; informer la clientèle en ce qui concerne l'accès au réseau.

COURS 15
462157

RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES

Objectif de comportement

Mettre en place les ressources partageables d'un réseau.

Compétences visées

Planifier son travail; installer le système d'exploitation réseau; installer le logiciel client sur les postes de travail; établir la communication entre les composantes; installer les ressources partageables; assurer l'intégrité des données; vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention.

COURS 16
462166

MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Objectif de comportement

Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication.

Compétences visées

Installer des éléments physiques et logiques de télécommunication; gérer l'envoi et la réception de télécopies et de courrier électronique; rechercher de l'information sur l'Inforoute; créer un document hypermédia; effectuer de la téléintervention.

COURS 17
462173

CHEMINEMENT PROFESSIONNEL

Objectif de situation

Assurer son cheminement professionnel.

Compétences visées

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.

COURS 18
462186

RÉTABLISSMENT D'UN POSTE

Objectif de comportement

Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique.

Compétences visées

Analyser les besoins du client ou de la cliente; examiner le poste informatique; analyser les données du problème; déterminer la cause du problème; corriger le problème; terminer l'intervention.

COURS 19
462194

OPTIMISATION D'UN POSTE

Objectif de comportement

Optimiser le rendement d'un poste informatique.

Compétences visées

Analyser les besoins du client ou de la cliente; examiner le poste informatique; effectuer le changement; terminer l'intervention.

COURS 20
462205

ASSISTANCE EN CENTRE D'APPEL

Objectif de comportement :

Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel.

Compétences visées :

Recevoir et analyser la requête; diagnostiquer le problème; assurer la résolution du problème; terminer l'intervention.

COURS 21
462218

STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE

Objectif de situation

Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail.

Compétences visées

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 habilités en ce qui concerne le travail technique en informatique.

COURS 22
462228

STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif de situation

Assurer le service à la clientèle en milieu de travail.

Compétences visées

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.