

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Développer les compétences nécessaires pour l'application de méthodes essentielles à la pratique du métier telle qu'une méthode de résolution de problèmes, une méthode de recherche d'informations et une méthode de gestion du temps. Des compétences relatives à l'utilisation optimale des logiciels sont aussi développées : mettre à profit les possibilités des systèmes d'exploitation de technologies vieillissantes et de technologies de pointe, exploiter les possibilités des logiciels d'application, créer et exploiter une base de données, exploiter les possibilités des moyens de télécommunication. Développer des compétences relatives à la communication en milieu de travail et au service à la clientèle telle que : interagir dans des situations professionnelles variées, communiquer en anglais, fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel. Enfin, développer des compétences nécessaires pour l'exécution des tâches sur des postes informatiques autonomes ou reliés en réseau : analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques, développer un programme utilitaire, installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique, gérer l'accès aux ressources d'un réseau, mettre en place les ressources partageables d'un réseau, rétablir le fonctionnement d'un poste informatique, optimiser le rendement d'un poste informatique.

La durée du programme est de 1800 heures; de ce nombre, 780 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 1020 heures, à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 21 cours dont la durée varie de 45 à 120 heures.

Cette formation donne accès à plusieurs examens techniques de niveau international tel que le A+ de CompTIA, Le IT Essentials de Cisco, le CCNA de Cisco et plusieurs certifications de Microsoft.

BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en SOUTIEN INFORMATIQUE sont :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse et travailleur;
- lui faire connaître le marché du travail, en général, et le contexte du métier en particulier;
- lui permettre de se familiariser avec le métier en l'intégrant à un milieu de travail.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne

- lui permettre de développer son sens de l'initiative, sa créativité, son autonomie, son goût de la réussite et son sens des responsabilités;
- lui permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches;
- lui permettre de comprendre des concepts liés à des techniques et outils de travail en constante évolution;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail efficaces.

Institut Teccart

3030 Hochelaga
Montréal, Québec
H1W 1G2
Téléphone : +1-514-526-2501
Télécopie : +1-514-526-9192
Sans frais : 1-866-TECCART

www.teccart.qc.ca



SOUTIEN INFORMATIQUE

En seulement
14 mois



OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Assurer son cheminement professionnel.
- Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail.
- Assurer le service à la clientèle en milieu de travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'application de méthodes essentielles à la pratique du métier

- Appliquer une démarche de résolution de problèmes.
- Effectuer de la recherche d'informations.
- Gérer son temps.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'utilisation optimale des logiciels

- Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante.
- Exploiter les possibilités des logiciels d'application.
- Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe.
- Créer et exploiter une base de données.
- Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail et rendre service à la clientèle

- Interagir dans des situations professionnelles variées.
- Communiquer en anglais.
- Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'exécution de tâches sur des postes informatiques autonomes ou reliés en réseau

- Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques.
- Développer un programme utilitaire.
- Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique.
- Gérer l'accès aux ressources d'un réseau.
- Mettre en place les ressources partageables d'un réseau.
- Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique.
- Optimiser le rendement d'un poste informatique.



PERSPECTIVES D'EMPLOI

Des connaissances en analyse et en résolution de problèmes sont recherchées. La connaissance des principaux systèmes d'exploitation, des protocoles de télécommunication, de la sécurité informatique, de la gestion des réseaux locaux et étendus, de la micro-informatique et des logiciels de bureautique est demandée. La patience, la courtoisie, la disponibilité, du tact, des aptitudes en communication et en pédagogie sont des qualités recherchées. Le bilinguisme est demandé.

Perspectives professionnelles

- Support à l'administration de réseaux Microsoft serveur ou Novell.
- Technicien de "HELPDESK": support immédiat aux usagers dans un environnement informatisé réseau et Internet.
- Technicien niveau II en installation et optimisation de systèmes et logiciels en réseau.
- Technicien d'assemblage et configuration de micro-ordinateurs et périphériques.
- Technicien d'entretien préventif et de dépannage et mise à jour de systèmes.
- Conseiller technique.
- Préposé aux systèmes informatiques.

Travailler comme agent/agente de soutien aux utilisateurs

Origine des besoins de main-d'œuvre

L'informatisation croissante des entreprises et le nombre grandissant de travailleuses et de travailleurs qui se servent des outils informatiques amènent les entreprises à fournir une assistance directe ou une assistance en ligne aux utilisatrices et aux utilisateurs des technologies de l'information et des communications, ce qui crée des besoins de main-d'œuvre dans cette profession. Une accessibilité croissante à Internet, la mise en place de nouveaux systèmes d'exploitation et de nouvelles plateformes ainsi que la popularité

Nature du travail

Les techniciens de soutien de réseaux informatiques établissent et exploitent des réseaux locaux d'entreprise ou des réseaux étendus (RLE et RE), des réseaux de gros ordinateurs, du matériel, des logiciels et équipements informatiques liés, en assurent l'entretien et en coordonnent l'utilisation. Les techniciens de réseaux informatiques mettent en place des sites Web Internet et Intranet et du matériel et des logiciels de serveurs Web et en assurent l'entretien. Ils supervisent et optimisent la connectivité de réseau et la performance du réseau.



Cheminement
(à titre indicatif seulement)

Nombre de cours **21**
Durée en heures **1800**

Soutien
INFORMATIQUE

En seulement
14 mois

TITRE DU COURS	HEURES
Métier et formation	45
Architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques	75
Systèmes d'exploitation propre à une station de travail	120
Résolution de problèmes	45
Recherche d'informations et gestion du temps	45
Programmation d'un utilitaire	120
Interactions et communications professionnelles	60
Logiciels d'application	120
Systèmes d'exploitation récents	90
Base de données	90
Installation d'un poste de travail	90
Communication en anglais	75
Réseau : gestion de l'accès	120
Réseau : partage de ressources	105
Moyens de télécommunication	90
Cheminement professionnel	45
Rétablissement d'un poste	90
Optimisation d'un poste	60
Assistance en centre d'appel	75
Stage : soutien technique	120
Stage : service à la clientèle	120
Total	1800