

Tableaux d'analyse et de planification

5229

Soutien informatique

Secteur
de formation

1

Administration,
commerce et
informatique

Décroche
tes **rêves**

Québec 

Soutien informatique

Secteur
de formation

1

Administration,
commerce et
informatique

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2004 – 04-00462
ISBN 2-550- 43052-2

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

ÉQUIPE DE PRODUCTION

<i>Thérèse Trudeau</i>	Chef du service d'ingénierie de la formation
<i>Cécile Hammond</i>	Responsable du secteur Administration, commerce et informatique Direction générale des programmes et du développement Ministère de l'Éducation
<i>Anne-Marie Gohier</i>	Responsable de l'ingénierie de la formation
<i>Luc Lépine</i>	Responsable de l'ingénierie de la formation
<i>Rita Auger</i>	Conseillère en formation
<i>Wedad Doumar</i>	Enseignante Commission scolaire Marguerite Bourgeoys
<i>Claudine Dupré</i>	Conseillère en formation
<i>Jean-François Labelle</i>	Enseignant Commission scolaire Marguerite Bourgeoys
<i>Jean-Jacques Lacombe</i>	Enseignant Commission scolaire de Montréal
<i>Stéphane Lamarre</i>	Enseignant Commission scolaire Marguerite Bourgeoys

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
--------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

1 Concept de compétence	7
2 Composantes du modèle de planification pédagogique.....	7
3 Processus de planification pédagogique	7
4 Phases d'acquisition d'une compétence	10
5 Cadre d'évaluation.....	16

RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

Synthèse du programme d'études.....	21
Matrice des compétences.....	22

ÉLÉMENTS DE LA PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE DU PROGRAMME

Logigramme de la séquence d'enseignement.....	25
---	----

DEUXIÈME PARTIE

GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION	31
---	----

TABLEAUX D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, DESCRIPTION D'ÉPREUVES, FICHES D'ÉVALUATION

Module 1 – Métier et formation	
Module 2 – Analyse de systèmes	
Module 3 – Sys. d'explo. vieillissants	
Module 4 – Résolution de problèmes	
Module 5 – Recherche d'information	
Module 6 – Programmation	
Module 7 – Interactions professionnelles	
Module 8 – Logiciel d'application	
Module 9 – Sys. d'explo. récents	
Module 10 – Base de données	

Module 11 – Installation d'un poste
Module 12 – Gestion du temps
Module 13 – Communication en anglais
Module 14 – Réseau : Gestion de l'accès
Module 15 – Réseau : Partage de ressources
Module 16 – Moyens de télécommunication
Module 17 – Cheminement professionnel
Module 18 – Rétablissement d'un poste
Module 19 – Optimisation d'un poste
Module 20 – Assistance en centre d'appel
Module 21 – Stage – Soutien technique
Module 22 – Stage : Service à la clientèle

INTRODUCTION

Le document *Tableaux d'analyse et de planification* (TAP) est un instrument qui s'inscrit dans une stratégie de soutien à la planification pédagogique. Il a pour but de faciliter le travail nécessaire à la mise en application du programme. Il peut être considéré comme une interface entre le programme d'études produit par le ministère de l'Éducation et les travaux d'élaboration d'activités d'apprentissage et de production de matériel d'apprentissage et d'évaluation sous la responsabilité des établissements de formation professionnelle.

Ce document a été conçu de manière à assurer une plus grande cohérence entre les objectifs du programme d'études et les moyens pris pour les atteindre et les vérifier, et d'autre part, une meilleure intégration de l'évaluation, autant formative que sommative, au processus d'enseignement et d'apprentissage. La présentation de tous ces renseignements dans un seul document facilitera la planification pédagogique.

La stratégie de soutien à la planification pédagogique mise de l'avant implique la participation des enseignantes et enseignants du réseau, de manière plus restreinte, au moment de définir les principaux éléments de la planification pédagogique, et de façon élargie, dans la production des activités d'apprentissage.

Afin de faciliter la participation du personnel enseignant et de favoriser le partage des productions des activités d'apprentissage, le document *Tableaux d'analyse et de planification* (TAP) est disponible par le biais d'Internet, sur le site de l'Inforoute FPT. De plus, le forum des activités d'apprentissage mis à la disposition des enseignantes et enseignants d'un programme leur permettra de présenter, d'échanger et de consulter des activités d'apprentissage.

Le document est divisé en deux grandes parties. Dans la première, on présente les caractéristiques du modèle de planification pédagogique retenu, des renseignements sur le programme ainsi que des éléments de la planification pédagogique propres au programme. Dans la deuxième partie, on trouve un guide de lecture des différents tableaux, et pour chacun des modules du programme d'études, un tableau d'analyse et de planification comprenant des renseignements relatifs à l'apprentissage et à l'évaluation, une description d'épreuve et une fiche d'évaluation.

PREMIÈRE PARTIE

MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Le modèle de planification pédagogique retenu se veut cohérent avec :

- les caractéristiques des programmes définis par compétences;
- une vision de l'apprentissage facilitant la construction des compétences;
- les principes d'évaluation des apprentissages en formation professionnelle;
- la possibilité d'impliquer de façon accrue les enseignantes et enseignants de formation professionnelle dans la planification pédagogique, tant au niveau de l'apprentissage que de l'évaluation.

1 CONCEPT DE COMPÉTENCE

- La compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser
- qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail
- et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (connaissances, habiletés de divers domaines, perceptions, attitudes, etc.)

2 COMPOSANTES DU MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Le modèle de planification pédagogique retenu comprend les éléments suivants :

- un logigramme de la séquence d'enseignement;
- une proposition d'intentions pédagogiques;
- des tableaux d'analyse et de planification qui incluent :
 - des objets de formation, des balises et des activités d'apprentissage pour chacune des compétences d'un programme d'études;
 - des indicateurs et des critères d'évaluation accompagnés de leur pondération respective, des stratégies d'évaluation, autant pour l'évaluation formative que de sanction, pour chacune des compétences d'un programme d'études;
- des descriptions d'épreuves et des fiches d'évaluation.

3 PROCESSUS DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

En formation professionnelle, le modèle de planification pédagogique retenu fait en sorte que certains éléments de la planification pédagogique sont définis par une équipe composée de spécialistes de contenu, d'un conseiller en élaboration de programme et d'un responsable de l'évaluation alors que d'autres éléments sont sous la responsabilité des enseignantes et enseignants du programme d'études visé. Le processus de planification pédagogique décrit ci-dessous tient compte de ce partage des responsabilités. Il comporte les étapes suivantes :

- 1^{re} étape : Examiner le programme d'études
- 2^e étape : Examiner le logigramme de la séquence d'enseignement
- 3^e étape : Prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées, adapter la proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans son enseignement
- 4^e étape : S'approprier les indications présentées dans les tableaux d'analyse et de planification

- 5^e étape : Déterminer un ordre d'enseignement des différents objets, élaborer des activités d'apprentissage et produire du matériel d'apprentissage et d'évaluation
- 6^e étape : Prévoir l'organisation matérielle de son enseignement

1^{re} étape : Examiner le programme d'études

Le processus de planification pédagogique doit débiter par une lecture attentive du programme d'études. L'enseignante ou l'enseignant aurait avantage à consulter l'ensemble des objectifs opérationnels pour avoir une vision globale des compétences à acquérir.

De plus, l'enseignante ou l'enseignant devrait s'attarder à faire un examen approfondi de la matrice des compétences afin de bien saisir les relations entre les compétences particulières et générales ainsi que les liens fonctionnels qui y sont représentés.

Dans le présent document, on retrouve dans la section *Renseignements sur le programme*, la synthèse du programme d'études ainsi que la matrice des compétences.

2^e étape : Examiner le logigramme de la séquence d'enseignement

L'enseignante ou l'enseignant devrait prendre connaissance du logigramme de la séquence d'enseignement afin de bien comprendre l'ordre général d'acquisition des compétences et d'identifier les compétences préalables à d'autres compétences, les compétences pour lesquelles il n'y a pas de préalables stricts, les compétences qui devraient ou qui pourraient être acquises en parallèle.

On retrouve le logigramme de la séquence d'enseignement dans la section *Éléments de la planification pédagogique*.

3^e étape : Prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées, adapter la proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans son enseignement

Les intentions pédagogiques sont des visées éducatives qui s'appuient sur des valeurs et préoccupations importantes et qui servent de guide aux interventions auprès de l'élève. Elles incitent l'enseignante ou l'enseignant à intervenir dans une direction donnée chaque fois qu'une situation s'y prête. Elles sont de nature continue et permettent, particulièrement, de développer chez l'élève des habitudes, des attitudes ou des capacités qui débordent le champ des objectifs du programme.

Les enseignantes et les enseignants devraient prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées par l'équipe de production, adapter ou enrichir cette proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans leur enseignement.

On retrouve une proposition d'intentions pédagogiques dans la section *Éléments de la planification pédagogique*.

4^e étape : S'approprier les indications présentées dans les tableaux d'analyse et de planification

Il s'agit de procéder à l'étude des tableaux liés aux modules du programme. Bien que généralement une enseignante ou un enseignant ne soit responsable que d'un module ou de quelques uns, il est important qu'elle ou il prenne connaissance de l'ensemble des tableaux d'analyse et de planification pour bien comprendre la répartition des objets de formation, des balises, des indicateurs et des critères d'évaluation sur l'ensemble du programme d'études.

L'étude des tableaux d'analyse et de planification présuppose une bonne compréhension du modèle de planification pédagogique retenu, et plus particulièrement, du processus d'acquisition d'une compétence qui est présenté au point 4 de la présente section. Les objectifs opérationnels, la matrice des compétences et la proposition d'intentions pédagogiques sont aussi utiles à la compréhension de l'information présentée dans les tableaux d'analyse et de planification.

On retrouve un *Guide de lecture d'un tableau d'analyse et de planification* ainsi que pour chaque module, un *Tableau d'analyse et de planification* dans la deuxième partie du présent document.

5^e étape : Déterminer un ordre d'enseignement des différents objets, élaborer des activités d'apprentissage et produire du matériel d'apprentissage et d'évaluation.

Dans les tableaux d'analyse et de planification, les objets de formation sont présentés en fonction de la structure de l'objectif opérationnel et non nécessairement selon un ordre d'enseignement. L'enseignante ou l'enseignant aura à établir l'ordre d'enseignement qui lui paraît le plus souhaitable. Ensuite, elle ou il aura à élaborer des activités d'apprentissage et à produire du matériel d'apprentissage.

La production d'activités d'apprentissage s'effectuera en se référant aux données du tableau d'analyse et de planification (phases d'acquisition, objets de formation, balises) et sera facilitée par l'utilisation du tableau 3, *Nature des activités d'apprentissage en fonction des phases d'acquisition d'une compétence*, et du tableau 4, *Environnement de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence*, qui se retrouvent au point 4 de la présente section.

En ce qui a trait à l'évaluation formative, l'enseignante ou l'enseignant devra préparer du matériel, en se référant aux critères d'évaluation dans le tableau d'analyse et de planification, et faire en sorte que les activités d'évaluation formative soient intégrées aux activités d'apprentissage. Quant à l'évaluation pour la sanction, les enseignantes et enseignants devront se conformer aux indications relatives à cette dernière dans le *Tableau d'analyse et de planification* du module concerné, puisqu'elles sont prescriptives. La préparation du matériel d'évaluation en vue de la sanction doit se faire en se référant aux documents *Description de l'épreuve*, *Description de la participation* et *Fiche d'évaluation* qui accompagnent chacun des tableaux d'analyse et de planification d'un module.

Le *Cadre d'évaluation* présenté au point 5 de la présente section ainsi que le *Guide de lecture d'un tableau d'analyse et de planification*, d'une *description d'épreuve* et d'une *fiche d'évaluation* présenté dans la deuxième partie du document sont utiles à cette étape-ci.

6^e étape : Prévoir l'organisation matérielle de son enseignement

L'enseignante ou l'enseignant devra planifier l'organisation matérielle de son enseignement en se référant aux indications contenues dans le guide d'organisation. Pour établir le type d'aménagement ou le contexte requis, les enseignantes et les enseignants pourront consulter le tableau 4 *Environnements de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence* présenté au point 4 de la présente section.

4 PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

Pour structurer la démarche d'analyse, il est utile de se reporter à un processus général d'acquisition d'une compétence. Dans le processus retenu, cinq grandes phases mènent à l'acquisition d'une compétence :

- Exploration;
- Apprentissage de base;
- Intégration-entraînement;
- Transfert;
- Enrichissement.

La phase d'exploration a pour objet de mettre en évidence la pertinence des compétences à acquérir de façon à accroître la motivation de l'élève et à faciliter les apprentissages. Elle peut permettre également de confirmer l'orientation professionnelle d'une personne et faciliter son insertion en formation.

La phase d'apprentissage de base porte sur les fondements mêmes de la compétence, c'est-à-dire sur l'ensemble des connaissances, des habiletés de divers domaines, des attitudes et des perceptions qui permettront d'exécuter adéquatement la tâche ou l'activité de travail ou de vie professionnelle. C'est en quelque sorte le «bagage génétique» et l'aspect potentiel de la compétence qui sont développés au cours de cette phase.

La phase d'intégration-entraînement se rapporte à la dimension plus «opérationnelle» de la compétence. Elle a pour objet l'intégration des apprentissages de base aux étapes d'exécution de la tâche ou de l'activité. Elle sert également à faire l'apprentissage de la tâche ou de l'activité elle-même, par un entraînement progressif tout le long des étapes d'exécution de cette tâche ou de cette activité, jusqu'à son exercice complet selon des performances déterminées.

La phase de transfert a particulièrement pour objet les adaptations nécessaires au transfert et à la mise en œuvre de la compétence (déjà acquise pour l'essentiel) dans un contexte de travail, réel ou simulé, et selon les performances exigées à l'entrée sur le marché du travail.

La phase d'enrichissement, enfin, permet, à l'occasion, d'aller au-delà du seuil de performance exigé au moment de la mise en œuvre de la compétence. Elle peut aussi avoir pour objet l'acquisition de compétences supplémentaires.

Il est important de noter que, pour être complète, l'acquisition d'une compétence devrait comporter au minimum les trois grandes phases suivantes : apprentissage de base, entraînement et transfert. De plus, il est toujours souhaitable de faire commencer les apprentissages par des activités liées à la phase d'exploration. De telles activités servent à mettre en évidence la perti-

nence des acquisitions que s'apprête à faire l'élève; elles permettent de situer les élèves par rapport à la profession et par rapport au programme d'études. Le tableau 1, *Phases d'acquisition d'une compétence*, présenté à la page suivante illustre les grandes phases du processus d'acquisition d'une compétence et met en évidence l'intégration progressive des apprentissages.

Note : Bien que l'intégration et le transfert se réalisent à divers moments des apprentissages, deux moments privilégiés sont mis en évidence dans ce processus d'acquisition d'une compétence : la phase d'intégration-entraînement et celle de transfert.

Le processus d'acquisition d'une compétence retenu a une incidence directe sur le choix des objets de formation, des activités d'apprentissage et des environnements de formation. Dans les tableaux qui suivent, on fournit des indications relatives aux différents choix en fonction des phases d'acquisition d'une compétence :

- Le tableau 2, *Objets de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence*, met en évidence les caractéristiques des objets de formation selon les différentes phases d'acquisition d'une compétence.
- Le tableau 3, *Activités d'apprentissage en fonction des phases d'acquisition d'une compétence*, présente la nature des activités d'apprentissage en fonction des différentes phases d'acquisition d'une compétence.
- Le tableau 4, *Environnement en fonction des phases d'acquisition d'une compétence*, suggère les environnements possibles pour chacune des phases d'acquisition d'une compétence.

TABLEAU 1 : GRANDES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

Continuum d'intégration des apprentissages et d'insertion professionnelle

EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
Orientation professionnelle ou insertion en formation, ou encore, motivation et démarrage	Acquisition ou développement des connaissances, des habiletés de divers domaines, des perceptions et des attitudes de base, et leur intégration	Intégration des apprentissages au moment des étapes d'entraînement à la tâche ou à l'activité professionnelle, et progression des performances	Mise en œuvre de la compétence dans un nouveau contexte	Acquisition ou développement d'une compétence au-delà du seuil exigé
	Compétence générale de nature plus fondamentale et plus transférable			
	Compétence particulière portant sur la maîtrise des tâches			

Ce tableau est en quelque sorte un instantané d'un processus général d'acquisition d'une compétence. Il sert ici à faciliter la démarche d'analyse. Dans la réalité, ce processus est dynamique et implique des mouvements de va-et-vient, certaines inversions et des activités qui peuvent être combinées à d'autres. Il ne faut donc pas voir le processus présenté ici comme strictement linéaire ou compartimenté. D'ailleurs, les flèches dans les deux sens, au tableau 4, entre les phases principales du processus, servent à indiquer ces multiples possibilités.

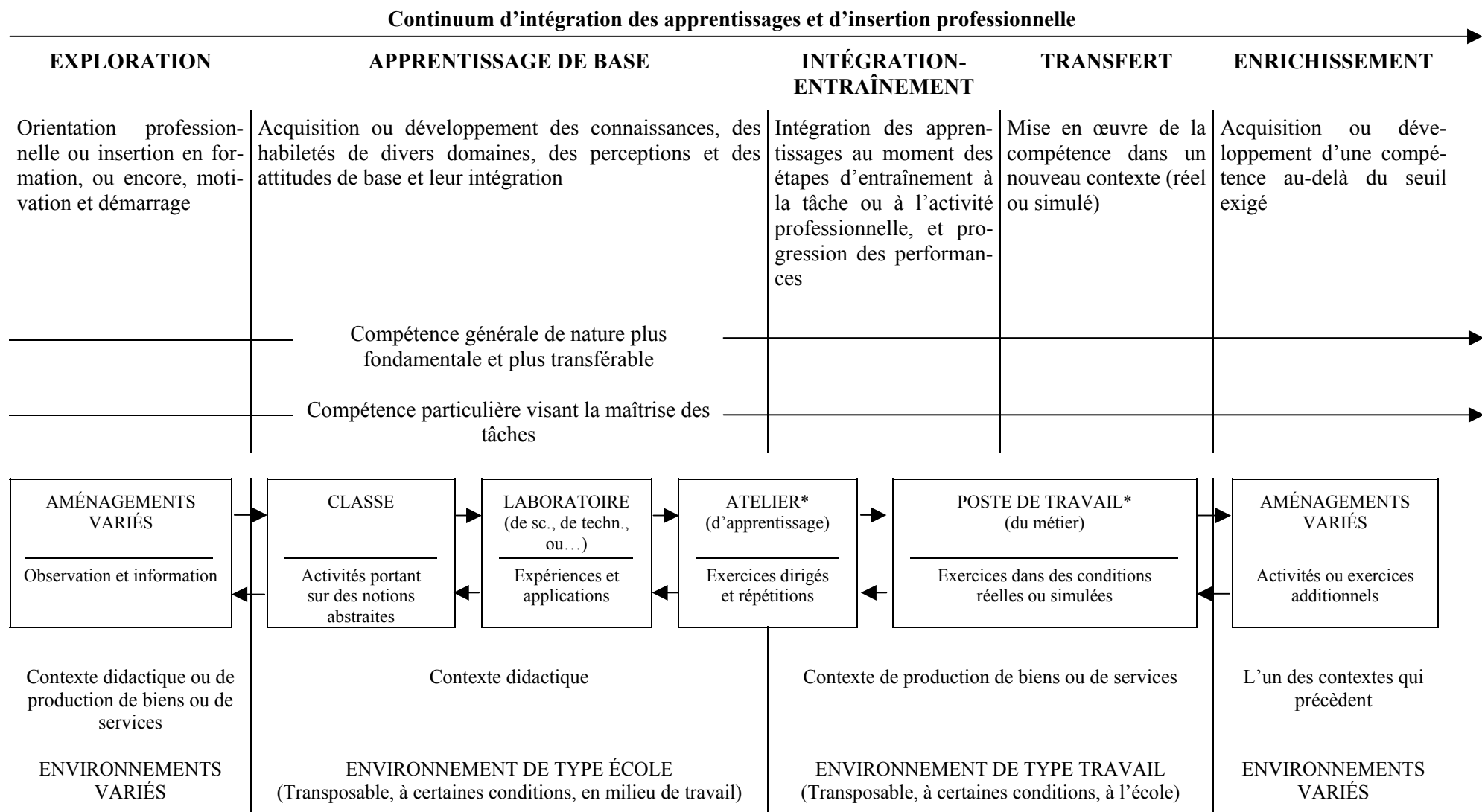
TABLEAU 2 : OBJETS DE FORMATION EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

	1	2	3	4	5
PHASES	EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
CATÉGORIES D'OBJETS DE FORMATION	Connaissance de l'environnement, des exigences, etc., du métier et de la formation requise (en début de formation). Démarrage des apprentissages et motivation (au début d'un cours ou d'un apprentissage particulier).	CONNAISSANCES : notions, principes, concepts, etc. HABILETÉS : gestes, mouvements, coordination de ceux-ci; utilisation d'outils, conduite de machines, application de connaissances, etc. PERCEPTIONS : reconnaissance d'odeurs, de bruits, de couleurs; sensation de chaleur, etc.; détermination de la source, de la cause, etc.; saisie par l'esprit, représentation d'objets, etc. ATTITUDES : comportements généraux, façon d'être et d'agir, notamment dans les domaines de l'éthique, de la santé-sécurité, de la qualité, des relations avec les autres, etc.	Exercice de la tâche ou de l'activité liée à la profession, progression de la performance et intégration des apprentissages de base. (Activités dirigées, supervision et soutien importants : autonomie relativement limitée dans l'exécution)	Mise en œuvre des acquisitions dans un contexte de production ou de service, y compris les adaptations nécessaires. (Une plus grande autonomie dans l'exécution de la tâche ou de l'activité)	Développement de la compétence au-delà du seuil exigé ou acquisition de compétences nouvelles. (Légère marge de temps à l'intérieur du programme. Il peut s'agir aussi d'un ajout de temps à la durée initiale du programme, notamment dans le cadre de l'alternance)

**TABLEAU 3 : ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE
COMPÉTENCE**

	1	2	3	4	5
PHASES	EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
NATURE DES ACTIVITÉS D'APPREN- TISSAGE	a) Activités d'observation et d'information : conférences, visites d'industries, de centres de formation; recherche en bibliothèque, etc. b) Activités d'introduction visant une prise de conscience de la pertinence et de l'utilité des apprentissages.	a) Activités d'écoute, de réflexion, de discussion, etc. b) Activités de recherche, d'observation, d'analyse, etc. c) Activités d'observation et d'analyse de bruits, d'odeurs, etc. d) Activités d'observation et d'exécution : de gestes, d'actions, etc.	a) Activités d'intégration des apprentissages de base, au fur et à mesure des activités d'entraînement. b) Activités d'entraînement à des parties de tâches ou d'activités. c) Activités d'entraînement à une tâche ou à une activité plus complète.	a) Activités d'adaptation. b) Activités d'exécution : tâche ou activité déjà apprise pour l'essentiel dans un contexte de travail (conditions réelles ou simulées).	Activités diverses selon la compétence ou la partie de compétence en question.

TABLEAU 4 : ENVIRONNEMENT DE FORMATION EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE



*Note : Les aménagements «classe» et «laboratoire» remplacent habituellement l'«atelier» et le «poste de travail» pour les compétences générales à caractère non technique.

5 CADRE D'ÉVALUATION

5.1 Principes

En formation professionnelle, quelques principes généraux guident le choix des stratégies liées à l'évaluation des apprentissages.

Approche curriculaire

Afin de respecter les caractéristiques des programmes définis par compétences et dans un souci de cohérence, l'évaluation porte sur les compétences décrites par les objectifs opérationnels d'un programme d'études. Ainsi, les indicateurs et les critères d'évaluation que l'on retrouve dans les tableaux d'analyse et de planification proviennent des composantes de l'objectif opérationnel. Ils proviennent aussi d'éléments essentiels à la compétence comme les connaissances, habiletés, perceptions et attitudes à acquérir.

La démarche d'évaluation est à la fois une démarche analytique, puisqu'elle est basée sur chaque compétence du programme, et une démarche globale, car elle tient compte du programme dans son ensemble.

Évaluation multidimensionnelle

Comme l'évaluation porte sur la compétence, il est primordial d'en vérifier toutes les facettes. Ainsi, l'évaluation portera autant sur les dimensions cognitives, psycho-sensori-motrices, qu'affectives.

Interprétation critérielle

Cette approche permet de vérifier dans quelle mesure une ou un élève a atteint l'objectif selon des critères définis.

Notation dichotomique

En formation professionnelle, la notation est dichotomique : l'élève peut obtenir 0 ou le maximum des points pour chaque critère. Par exemple, si le critère 3.2 vaut 10 points, deux notations seulement sont possibles, soit 0 ou 10. L'acquisition de la compétence est également sanctionnée par un verdict dichotomique de SUCCÈS ou d'ÉCHEC déterminé à partir d'un seuil de réussite.

5.2 Stratégies d'évaluation

La nature des compétences d'un programme d'études appelle des stratégies d'évaluation variées.

a) Objectifs de comportement

On peut évaluer :

- les connaissances pratiques; dans ce cas, l'épreuve porte sur des connaissances appliquées au métier et est constituée habituellement d'une série de questions écrites;
- le produit; dans ce cas, l'épreuve porte sur une production que l'élève doit réaliser et l'évaluation s'appuie sur une liste d'exigences liée aux caractéristiques attendues du produit;
- le processus; dans ce cas, l'épreuve porte sur un processus de réalisation de la tâche ou de l'activité que l'élève suit et l'évaluation se fait en se référant à des exigences sur la façon de réaliser chacune des étapes du processus.

b) Objectifs de situation

On évalue le degré de participation de l'élève à une activité et non sa performance au cours de l'activité. Cependant, on peut exiger de l'élève qui présente des données sur un sujet quelconque, que ces données soient pertinentes, en lien avec le sujet.

RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

TABLEAU 1

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS ¹
462-012	1. Métier et formation	30	2
462-025	2. Analyse de systèmes	75	5
462-038	3. Systèmes d'exploitation vieillissants	120	8
462-043	4. Résolution de problèmes	45	3
462-052	5. Recherche d'information	30	2
462-068	6. Programmation d'un utilitaire	120	8
462-074	7. Interactions professionnelles	60	4
462-088	8. Logiciels d'application	120	8
462-096	9. Systèmes d'exploitation récents	90	6
462-106	10. Base de données	90	6
462-116	11. Installation d'un poste	90	6
462-122	12. Gestion du temps	30	2
462-135	13. Communication en anglais	75	5
462-148	14. Réseau : gestion de l'accès	120	8
462-157	15. Réseau : partage de ressources	105	7
462-166	16. Moyens de télécommunications	90	6
462-173	17. Cheminement professionnel	45	3
462-186	18. Rétablissement d'un poste	90	6
462-194	19. Optimisation d'un poste	60	4
462-205	20. Assistance en centre d'appel	75	5
462-218	21. Stage : soutien technique	120	8
462-228	22. Stage : service à la clientèle	120	8

¹ Une unité équivaut à 15 heures.

MATRICE DES COMPÉTENCES

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SOUTIEN INFORMATIQUE		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)					COMPÉTENCES GÉNÉRALES														TOTAUX	
				Analyser les besoins	Vérifier la recevabilité de la demande	Effectuer le travail	Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention	S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques	Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation technologie vieillissante	Appliquer une démarche de résolution de problèmes	Effectuer de la recherche d'information	Développer un programme utilitaire	Interagir dans des situations professionnelles variées	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	Gérer son temps	Communiquer en anglais	Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication	Assurer son cheminement professionnel	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
NUMÉROS	NUMÉROS								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	16	17		
	OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T							S	C	C	C	C	C	S	C	C	C	S	C	C	S	14	
	DURÉE		h						30	75	120	45	30	120	60	120	90	90	30	75	90	45		1020
11	Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique	C	90	▲	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○	○	○	○		
14	Gérer l'accès aux ressources d'un réseau	C	120	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○		
15	Mettre en place les ressources partageables d'un réseau	C	105	△	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○	●	○	○		
18	Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique	C	90	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●	●	○		
19	Optimiser le rendement d'un poste informatique	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○		
20	Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel	C	75	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●	●	○		
21	Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail	S	120	▲	△	▲	▲	△	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
22	Assurer le service à la clientèle en milieu de travail	S	120	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
NOMBRE D'OBJECTIFS		8																					22	
DURÉE DE LA FORMATION			780																					1800

T : Type d'objectif
 ▲ Comportement (C)
 Situation (S)
 h : Heures

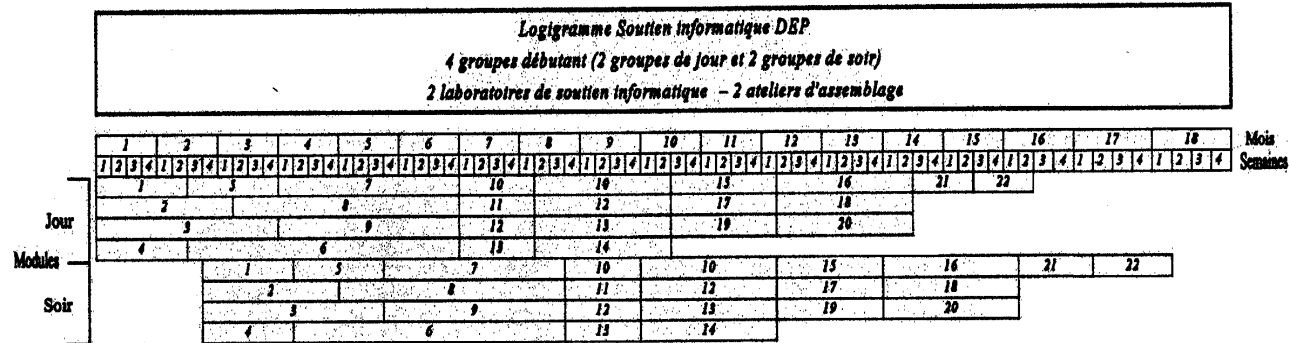
△ Existence d'un lien fonctionnel
 ▲ Application d'un lien fonctionnel
 ○ Existence d'un lien fonctionnel
 ● Application d'un lien fonctionnel

Entre les compétences particulières et le processus
 Entre les compétences générales et les compétences particulières

Tableau II

ÉLÉMENTS DE LA PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Logigramme de la séquence d'enseignement



- | | | |
|---|---|--|
| 1. Métier et formation (30 h) | 9. Syst. d'exploitation récents (90 h) | 17. Cheminement professionnel (45 h) |
| 2. Analyse de systèmes (75 h) | 10. Base de données (90 h) | 18. Rétablissement d'un poste (90 h) |
| 3. Syst. d'exploitation vieillissants (120 h) | 11. Installation d'un poste (90 h) | 19. Optimisation d'un poste (60 h) |
| 4. Résolution de problèmes (45 h) | 12. Gestion du temps (30 h) | 20. Assistance en centre d'appel (75 h) |
| 5. Recherche d'information (30 h) | 13. Communication en anglais (75 h) | 21. Stage : soutien technique (120 h) |
| 6. Programmation d'un utilitaire (120 h) | 14. Réseau : gestion de l'accès (120 h) | 22. Stage : service à la clientèle (120 h) |
| 7. Interactions professionnelles (60 h) | 15. Réseau : partage des ressources (105 h) | |
| 8. Logiciels d'application (120 h) | 16. Moyens de télécommunication (90 h) | |

DEUXIÈME PARTIE

**GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET
DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION
D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION**

GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION

1 TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION

Les tableaux d'analyse et de planification présentent des renseignements relatifs à l'apprentissage et à l'évaluation pour chacun des modules du programme.

A) APPRENTISSAGE

PHASE D'ACQUISITION

L'analyse de chacune des compétences, précisée par un objectif de comportement, a été faite en tenant compte du processus d'acquisition d'une compétence présenté dans la première partie du document.

Le chiffre inscrit dans la colonne PH (phase) indique la phase à laquelle l'objet de formation correspond (1 à 5).

Les tableaux correspondant aux objectifs de situation ne contiennent aucune indication dans la colonne PH étant donné le fait que ce type d'objectif est structuré selon un processus qui lui est particulier.

OBJETS DE FORMATION

Les objets de formation renvoient à tous les apprentissages que l'élève doit faire pour acquérir et exercer la compétence. Soulignons que les objets de formation ne sont pas exhaustifs et qu'ils peuvent être enrichis afin de répondre aux besoins particuliers de certains groupes d'élèves. La nature des objets de formation dépend de la phase d'acquisition de la compétence à laquelle ils sont rattachés. Le tableau 2 *Objets de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence* donne un aperçu des objets possibles à chacune des phases.

Ces objets sont présentés dans le TAP selon la structure des précisions de l'objectif opérationnel et non nécessairement selon un ordre d'enseignement.

Les objets de formation peuvent être en lien avec l'ensemble d'une compétence ou avec une précision de l'objectif opérationnel et pour faciliter leur repérage, ils sont présentés selon des blocs distincts dans le TAP. De plus, chacun des objets de formation est accompagné d'une codification qui permet de le situer dans le TAP.

Enfin, la colonne «Objets de formation» présente des indications relatives aux durées de formation. Ces durées sont exprimées en pourcentage global consacré aux apprentissages liés à chacune des précisions ainsi qu'au pourcentage de temps consacré à la phase de transfert.

BALISES

Les balises donnent des indices sur les limites du contenu ou du champ d'application.

C'est également dans cette colonne que l'on indique les liens qui existent avec d'autres modules ou avec des intentions pédagogiques.

ACTIVITÉS

Cette colonne vide indique qu'un travail d'élaboration des activités d'apprentissage doit être effectué par les enseignantes et les enseignants.

En effet, on devrait élaborer une activité pour chacun des objets de formation, en tenant compte des balises qui sont définies. Cependant, on pourra regrouper, au besoin, plusieurs objets de formation au sein d'une même activité pour faciliter les apprentissages.

Lorsqu'on élabore des activités d'apprentissage, on devrait respecter les critères suivants :

- s'assurer de la pertinence de l'activité au regard de l'objet de formation. L'activité suggérée est-elle garante des apprentissages à effectuer? Certains objets de formation liés à l'acquisition d'habiletés psychomotrices ou socio-affectives exigent des activités d'apprentissage où l'élève exerce un rôle très actif;
- varier les activités de manière à susciter l'intérêt et à faciliter les apprentissages recherchés;
- prendre en considération les contraintes liées aux conditions physiques et matérielles (disponibilité des locaux et du matériel pédagogique requis);
- alterner les activités où l'enseignante ou l'enseignant joue un rôle plus actif (comme les exposés) avec des activités d'apprentissage où le rôle de l'élève est prévalent.

Cette colonne peut également comporter des indications relatives aux références médiagraphiques (documents écrit ou audiovisuels).

B) ÉVALUATION

Dans le TAP, afin de faciliter une plus grande intégration de l'évaluation aux activités d'enseignement et d'apprentissage, on retrouve des données tant sur l'évaluation de sanction que formative. Il est à noter que seules les données en vue de l'évaluation de sanction ont un caractère prescriptif.

Les étapes 1 à 4 qui suivent précisent la nature de l'information présentée dans le TAP, sous la section «Évaluation» et le processus de dérivation utilisé pour assurer la cohérence entre les objectifs visés par le programme d'études et les moyens pris pour en vérifier l'atteinte.

Étape 1 : Choix des objets d'évaluation aux fins de l'évaluation de sanction

Le choix des objets d'évaluation à retenir se fait, d'une part, en considérant l'objectif opérationnel associé à une compétence, et d'autre part, en tenant compte de l'ensemble des objectifs opérationnels d'un programme d'études, de façon à alléger l'évaluation. En se référant aux **précisions sur le comportement** décrites dans le programme, on retient, pour chaque compétence, un échantillon significatif et représentatif d'objets à évaluer.

Cette façon de procéder permet d'assurer la représentativité des échantillons retenus.

Étape 2 : Choix des stratégies d'évaluation

Comme indiqué précédemment, les caractéristiques de l'objectif opérationnel, les contraintes liées à l'évaluation influent sur le choix de la stratégie d'évaluation. Il s'agit donc de proposer la stratégie ou les stratégies d'évaluation susceptibles de nous fournir la meilleure information possible au regard de l'objet à évaluer.

Étape 3 : Élaboration des indicateurs et des critères d'évaluation

Pour chacune des précisions retenue à des fins d'évaluation de sanction (objets d'évaluation), on définit des indicateurs et des critères d'évaluation. Leur nombre est variable et leur formulation dépend de la stratégie d'évaluation retenue.

Les indicateurs et les critères d'évaluation sont définis en tenant compte de l'objectif opérationnel, et plus particulièrement, des critères généraux et particuliers de performance (ou de participation).

Les indicateurs présentent chacun un aspect à évaluer ou encore, ils précisent sous quel angle on compte évaluer un élément de la compétence. Les indicateurs sont précédés d'un nombre entier (1, 2, etc.)

Ces indicateurs sont suivis des critères qui décrivent de façon plus précise les exigences de performance. Les critères sont utilisés pour juger si la performance évaluée est satisfaisante. Les critères retenus pour l'évaluation de sanction sont également numérotés (1.1, 1.2, 1.3, etc.)

Il est à noter que des indications sont fournies dans le TAP, sous la rubrique Indicateurs et critères d'évaluation, pour faciliter l'évaluation formative. Ces indications sont présentées strictement à titre indicatif. Ces indications ne sont pas accompagnées de pondérations ou de stratégies d'évaluation. Elles sont en lien avec des critères généraux ou particuliers de performance qui n'ont pas été retenus pour l'évaluation de sanction.

Étape 4 : Détermination des pondérations

Pour chacun des indicateurs d'évaluation, il s'agit d'attribuer une valeur numérique qui précise leur importance relative dans la mesure globale de la performance, pour un objet d'évaluation donné.

On attribue également une pondération à chacun des critères d'évaluation, en répartissant la pondération de l'indicateur sur l'ensemble des critères qui lui sont associés.

Cette façon de procéder permet de faire ressortir l'importance relative des indicateurs et des critères d'évaluation associés à un objet d'évaluation.

2 DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET FICHE D'ÉVALUATION

Le modèle de planification pédagogique retenu comprend, en plus du tableau d'analyse et de planification, une brève description d'épreuve et une fiche d'évaluation qui sont basées sur l'information présentée dans la section «Évaluation» dans le TAP. Ceci a pour but d'aider les commissions scolaires à bâtir leurs épreuves. Il revient donc à l'enseignante ou l'enseignant, à partir de la fiche d'évaluation et de la description d'épreuve, de bâtir les épreuves.

a) Description d'épreuve

Il s'agit d'une proposition d'épreuve répondant aux exigences des critères d'évaluation de sanction. On y tient compte des conditions d'évaluation prescrites au programme. L'objectif de ce document est d'uniformiser le niveau de complexité de l'épreuve entre les établissements d'enseignement.

On y retrouve :

- des directives et renseignements généraux : compétence évaluée, suggestion de la durée, nombre de candidates et candidats pouvant être évalués en même temps, etc.;
- le déroulement de l'épreuve : caractéristiques de la tâche à effectuer par la candidate ou le candidat, les conditions de réalisation de la tâche, suggestions de tâches, etc.;
- une description du matériel nécessaire;
- des consignes particulières : restrictions, moments d'observation, etc.

b) Fiche d'évaluation

La fiche d'évaluation est un instrument de soutien à l'observation, utile à l'enseignante ou à l'enseignant au moment où il évalue la performance d'une candidate ou d'un candidat. Elle permet d'uniformiser les observations.

On y retrouve :

- des données générales : titre du programme, titre du module, nom de la candidate ou du candidat, nom de l'examinatrice ou de l'examineur, etc.;
- les indicateurs et les critères retenus pour l'évaluation de sanction;
- des éléments d'observation qui précisent davantage les observations associées à un critère d'évaluation;
- des tolérances qui s'appliquent à un critère et qui font en sorte que la candidate ou le candidat ne perde pas de points;
- des cases qui facilitent la consignation des résultats au regard des éléments d'observation;
- un espace pour consigner les résultats de façon dichotomique;
- un seuil de réussite qui facilite la décision de l'enseignante ou de l'enseignant sur le verdict de SUCCÈS ou D'ÉCHEC.

TABLEAUX D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
DESCRIPTIONS D'ÉPREUVES
FICHES D'ÉVALUATION

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER (Bloc 1)						
<i>Durée : 30 %</i>						
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.				
1.2	Être réceptive, réceptif à l'information relative au métier et à la formation.	Conditions de réceptivité : climat favorable, intérêt, concentration, bien-être physique et psychologique.				
1.3	Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.	Avantages à communiquer son point de vue et à écouter celui des autres.				
1.4	Repérer l'information pertinente.	Méthode de travail : - détermination de ce que l'on cherche; - détermination des sources d'information disponibles; - préparation pour discerner les points importants à retenir; - notation de ces points.				
1.5	Choisir une méthode de prise de notes.	Méthode de prise de notes : résumés, tableaux, synthèses, etc.				
1.6	Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.	Règles de discussion en groupe : - participation; - respect du tour de table; - respect du sujet; - attention portée aux autres; - acceptation des points de vue différents.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)				Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.7	S’informer sur les caractéristiques du marché du travail en soutien informatique.	Information sur : - les types d’entreprises; - les perspectives d’emploi; - la rémunération; - les possibilités d’avancement et de mutation; - les critères d’embauche.		1 Recueil des données sur la majorité des sujets à traiter. 1.1 Recueil des renseignements sur au moins deux des sujets suivants : - milieux de travail (types d’entreprises, produit); - perspectives d’emploi; - rémunération; - possibilités d’avancement et de mutation; - sélection des candidates et des candidats.	30	10
1.8	S’informer sur la nature et les exigences de l’emploi en soutien informatique.	Information sur : - les tâches; - les critères de performances; - les conditions de travail; - les règles d’éthique professionnelle; - les droits et responsabilités des travailleuses, des travailleurs et des employeurs.		1.2 Recueil des renseignements sur au moins deux des sujets suivants : - tâches; - critères de performance; - conditions de travail; - règles d’éthique professionnelle; - droits et responsabilités des travailleuses et des travailleurs.		10
1.9	S’informer sur les particularités du travail autonome.	Planification du budget. Remise de la taxe de vente. Rédaction de rapports. Remise d’impôts anticipés. Conservation des pièces justificatives liées aux dépenses. Assurance responsabilité, etc.		1.3 Recueil des renseignements sur un des sujets suivants : - caractéristiques personnelles de l’entrepreneur; - exigences associées à la carrière de l’entrepreneur.		10

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.10 Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.		Liens entre la conjoncture économique actuelle et le domaine du soutien informatique. Caractéristiques de l’entrepreneur. Motivation pour se lancer en affaires. Principales étapes à suivre pour devenir entrepreneur. Sources de renseignements disponibles.				
1.11 S’informer sur des facteurs de risque associés à la santé et à la sécurité des travailleurs et des travailleuses.		Facteurs de risque liés au travail en soutien informatique. Moyens à adopter pour prévenir les accidents au travail et les maladies professionnelles.				
1.12 Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.		Méthodes de présentation : notes, résumés, tableaux, synthèses et exposés. Avantages, inconvénients et exigences du métier.		2 Présente sa perception du métier. 2.1 Présente au moins un avantage, un inconvénient ou une exigence du métier au cours d’une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.	15	15

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROJET DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHE (Bloc 2)						
		Durée : 40 %				
2.1	Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour exercer le métier.	Distinction entre les termes habileté, aptitude, attitude et connaissance. Recherche des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances essentielles au travail dans le domaine du soutien informatique.				
2.2	Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.	Objectifs du programme. Liens entre les modules. Méthode suivie pour bâtir un programme.				
2.3	S'informer sur le projet de formation.	Programme d'études. Démarche de formation. Modes d'évaluation. Sanction des études.				
2.4	Vérifier la pertinence du programme de formation en regard de la situation de travail.	Liens entre les différentes compétences du programme et l'exercice du métier.				
2.5	Faire part de ses premières réactions par rapport au métier et à la formation.			3 Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier. 3.1 Exprime son opinion sur le bien-fondé d'au moins deux exigences du métier (habiletés, attitudes ou connaissances), en s'appuyant sur un argument pertinent.	10	10

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
				4 Explique sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.	10	10
				4.1 Exprime son opinion sur la pertinence ou l'utilité d'au moins un des éléments du programme de formation en s'appuyant sur un argument pertinent.		
PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION (Bloc 3)						
3.1 Établir des distinctions entre les termes, goûts, aptitudes et champs d'intérêt.		Définition des termes.				
3.2 Comparer ses goûts, aptitudes, champs d'intérêt et qualités personnelles avec les exigences liées au travail en soutien informatique.						
3.3 Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra pallier.		Mise en évidence de ses qualités et des connaissances acquises par l'expérience. Reconnaissance des types de problèmes susceptibles d'être rencontrés. Anticipation des moyens afin d'atténuer les problèmes.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)				Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
3.4	Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.	Résumé des goûts, aptitudes et champs d'intérêt.		5	25	
		Résumé des exigences pour pratiquer le métier.				
		Parallèle entre les deux aspects précédents.				
		Brève conclusion expliquant le choix de son orientation.				
				5	10	15
			5.1	Présente au moins trois arguments mettant en relation ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt avec certains aspects ou exigences du métier.		
			5.2	Présente des explications sur son orientation professionnelle.		
			6	Discute de son orientation professionnelle avec l'enseignante ou l'enseignant.		
			6.1	Participe activement à une discussion sur le choix de son orientation professionnelle.		

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-012 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

L'évaluation de la participation de la candidate ou du candidat portera sur des données recueillies tout au long du cours. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation.

PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER

1 RECUEILLE DES DONNÉES SUR LA MAJORITÉ DES SUJETS À TRAITER

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat produise trois recherches d'environ une page.

- 1.1 La candidate ou le candidat choisit 2 sujets parmi les suivants : les milieux de travail, les perspectives d'emploi, la rémunération, les possibilités d'avancement et de mutation, la sélection des candidates ou des candidats.
- 1.2 La candidate ou le candidat choisit 2 sujets parmi les suivants : les tâches, les conditions de travail, les critères de performance, les règles d'éthique professionnelle, les droits et responsabilités des travailleuses et des travailleurs.
- 1.3 La candidate ou le candidat choisit 1 des sujets suivants : les caractéristiques personnelles de l'entrepreneur, les exigences associées à une carrière d'entrepreneur.

2 PRÉSENTE SA PERCEPTION DU MÉTIER

- 2.1 On s'attend à ce que, au cours d'une rencontre de groupe, la candidate ou le candidat présente un avantage et un inconvénient du métier de responsable en soutien informatique. Cette information aura été colligée au cours des recherches précédentes.

PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROJET DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHE

3 DONNE SON OPINION SUR QUELQUES EXIGENCES AUXQUELLES IL FAUT SATISFAIRE POUR EXERCER LE MÉTIER.

- 3.1 On s'attend à ce que, au cours d'une rencontre de groupe, la candidate ou le candidat discute du bien-fondé de deux exigences du métier en soutien informatique. Elle ou il devra appuyer son opinion sur un argument pertinent.

4 EXPLIQUE SA PERCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION AU COURS D'UNE RENCONTRE DE GROUPE

- 4.1 Au cours d'une rencontre de groupe, la candidate ou le candidat exprime son opinion sur la pertinence ou l'utilité d'au moins un des éléments du programme de formation en s'appuyant sur un argument pertinent.

PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION

5 RÉDIGE UN RAPPORT

- 5.1 La candidate ou le candidat présente un texte d'une page ou deux décrivant ses champs d'intérêt, ses aptitudes et ses goûts.
- 5.2 De plus, il fournit des explications sur son orientation, compte tenu des caractéristiques du métier. Ce travail est remis à la fin du module.

6 DISCUTE DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE

- 6.1 La candidate ou le candidat participe activement à cette discussion avec l'enseignante ou l'enseignant.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE	Code du programme : 5229
N° 1– Métier et formation	Code du cours : 462-012
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER	
1 RECUEILLE LES DONNÉES SUR LA MAJORITÉ DES SUJETS À TRAITER	
1.1 Recueille des renseignements pertinents sur au moins deux des sujets suivants : - milieux de travail (types d'entreprises, produit); - perspectives d'emploi; - rémunération; - possibilités d'avancement et de mutation; - sélection des candidates et des candidats.	☐ ☐
1.2 Recueille des renseignements sur au moins deux des sujets suivants : - tâches; - critères de performance; - conditions de travail; - règles d'éthique professionnelle; - droits et responsabilités des travailleuses et des travailleurs.	☐ ☐
1.3 Collecte de renseignements sur un des sujets suivants : - caractéristiques personnelles de l'entrepreneur; - exigences relatives à la carrière de l'entrepreneur.	☐ ☐
2 PRÉSENTE SA PERCEPTION DU MÉTIER	
2.1 Présente au moins un avantage, un inconvénient ou une exigence du métier, lors d'une rencontre de groupe.	☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROGRAMME DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHÉ			
3	DONNE SON OPINION SUR QUELQUES EXIGENCES AUXQUELLES IL FAUT SATISFAIRE POUR EXERCER LE MÉTIER		
3.1	Exprime son opinion sur le bien-fondé d'au moins deux exigences du métier, en s'appuyant sur un argument pertinent.	☐	☐
4	EXPLIQUE SA PERCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION AU COURS D'UNE RENCONTRE DE GROUPE		
4.1	Exprime son opinion sur la pertinence ou l'utilité d'au moins un des éléments du programme de formation en s'appuyant sur un argument pertinent.	☐	☐
PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION			
5	RÉDIGE UN RAPPORT		
5.1	Présente au moins trois arguments mettant en relation ses goûts, aptitudes et champs d'intérêt avec certains aspects ou exigences du métier.	☐	☐
5.2	Présente des explications sur son orientation professionnelle.	☐	☐
6	DISCUTE DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE		
6.1	Participe activement à une discussion sur son orientation professionnelle avec l'enseignante ou l'enseignant.	☐	☐
Règle de verdict : réussite de 6 OUI sur 9, dont les éléments 2.1 et 5.1.			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
ANALYSE DE SYSTÈMES (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. DISTINGUER LES COMPOSANTS INTERNES ET EXTERNES DES SYSTÈMES INFORMATIQUES (Bloc 2)							
Durée : 35 %							
2	A.1 Distinguer les types d'ordinateurs.	Historique. Caractéristiques des différentes technologies et plates-formes. Périphériques. Domaines d'utilisation.					
2	A.2 Reconnaître les logiciels et les systèmes d'exploitation.	Reconnaissance d'après leurs applications et leurs fonctions : - catégories de logiciels d'application; - systèmes d'exploitation; - programmes utilitaires. Utilité des guides d'installation, des guides d'utilisation et des guides de référence.					
2	A.3 Reconnaître et situer les composants internes et externes d'un ordinateur.	Fonction et localisation des composants internes et externes. Liens physiques entre les composants. Termes français et anglais utilisés pour désigner les composants.		Localisation exacte des composants. Distinction juste des types de liens physiques reliant les composants.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)							Durée : 75 heures				
Énoncé de la compétence : Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
2	A.4	Associer des composants selon leur compatibilité.	Mode de représentation interne des données. Technologies et traitement de l'information.								
2	A.5	Rechercher de l'information relative aux composants d'un système informatique.	Type d'information à rechercher. Utilisation des sources d'information.								
3	A	Distinguer les composants internes et externes des systèmes informatiques.				1 Reconnaissance d'un système informatique. 1.1 Identification correcte des fonctions des composants. 1.2 Différentiation adéquate des systèmes d'exploitation et des logiciels d'après leurs applications ou leurs fonctions. 1.3 Détermination correcte de la compatibilité des types de technologies.	50	25 15 10	C C C		
C. ANALYSER L'ORGANISATION DES DONNÉES DANS LES SYSTÈMES (Bloc 3)										Durée : 20 %	
2	C.1	Différencier les systèmes de numération.	Systèmes : binaire, décimal, octal et hexadécimal.								
2	C.2	Convertir des données d'un système de numération à un autre.	Conversion du système binaire au système décimal, octal ou hexadécimal et vice versa.								
2	C.3	Effectuer des calculs dans les différents systèmes de numération.	Additions et soustractions dans les systèmes binaire, décimal, octal et hexadécimal.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)							Durée : 75 heures			
Énoncé de la compétence : Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St
2	C.4	Distinguer les modes d'organisation des données sur les supports informatiques.	Types de supports et leurs caractéristiques. Formatage des supports (piste, secteur, cylindre, etc.). Table d'allocation des fichiers.							
2	C.5	Évaluer des capacités d'emmagasinement de supports informatiques.	Méthode de calcul des équivalences : bit, octet, kilo, méga, etc.							
2	C.6	Trouver la représentation visuelle de codes binaires et hexadécimaux.	Utilisation de la table ACSII.			Interprétation juste des données d'après leur : - mode de représentation interne; - représentation visuelle.				
3	C	Analyser l'organisation des données dans les systèmes.			2 Analyse de l'organisation des données dans les systèmes.		30			
					2.1 Évaluation juste des capacités d'emmagasinement des supports.					
					2.2 Distinction des modes d'organisation des données sur les supports magnétiques.					
					2.3 Interprétation juste des données d'après leur mode de représentation.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. ANALYSER LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DONNÉES DES SYSTÈMES (Bloc 4) Durée : 20 %							
2	B.1 Expliquer le mode de liaison logique des composants internes et des périphériques avec l'ordinateur.	Processus de l'autotest de démarrage. Relation entre le BIOS et le CMOS. Processus d'amorçage du secteur. Processus de chargement du système d'exploitation et des logiciels d'application.		Reconnaissance des caractéristiques de fonctionnement des composants.			
2	B.2 Reconnaître les modes d'organisation de la mémoire.	Types d'organisation de la mémoire. Localisation des données dans la mémoire (adresses mémoire, interruptions, etc.).					
3	B Analyser le processus de traitement des données des systèmes.			3 Analyse du processus de traitement des données des systèmes. Établissement logique du processus : 3.1 Démarrage de l'ordinateur; 3.2 Chargement de logiciels; 3.3 Traitement des données; 3.4 Arrêt de l'ordinateur.	20	5 5 5 5	C C C C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES (Bloc 5) Durée : 10 %							
3	ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES.			Utilisation de la terminologie appropriée. Utilisation judicieuse des sources de référence. Manipulation soignée des composants.			
ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES (Bloc 6) Durée : 10 % (incluant l'évaluation de sanction)							
4	ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES (dans un contexte de travail réel ou simulé)	Validité de l'information. Utilisation de la terminologie.		Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES (Bloc 7)							
5	ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES	Analyse de plates-formes différentes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-025 – ANALYSE DE SYSTÈMES (module 2)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques. La durée suggérée de l'épreuve est de trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve de connaissances pratiques comporte sept tâches.

Tâche 1 : Reconnaissance de composantes informatiques (1.1)

À partir d'une boîte contenant une douzaine de composants dont deux éléments étrangers à l'informatique, la candidate ou le candidat en identifie correctement huit, et décrit leur utilité.

Parmi ces composants, on pourrait retrouver : une mémoire vive (RAM), une mémoire morte (ROM), un processeur, une carte vidéo, une carte réseau, un contrôleur, une disquette, un lecteur ZIP, une unité de disquette, un disque dur, un ruban magnétique, une carte maîtresse, un coprocesseur, un CD-ROM, un câble pour le clavier, un câble pour le modem, une cartouche d'encre, une souris, un ventilateur, une carte PCMCIA, des connecteurs ISA et PCI, un câble série ou un câble parallèle.

Tâche 2 : Identification de logiciels et de systèmes d'exploitation (1.2)

À partir de quatre scénarios décrivant le matériel informatique et les besoins d'une cliente ou d'un client, d'une liste de logiciels et de systèmes d'exploitation, la candidate ou le candidat recommande, pour chaque scénario, un système d'exploitation, un logiciel spécialisé et un logiciel commercial répondant au besoin de la cliente ou du client.

Tâche 3 : Compatibilité des technologies (1.3)

À partir de deux scénarios décrivant un système informatique, ses composants et les besoins d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat détermine si les modifications demandées sont réalisables. Si elles ne le sont pas, elle ou il explique pourquoi l'opération ne peut pas être effectuée.

Tâche 4 : Emmagasinement des supports (2.1)

La candidate ou le candidat inscrit dans un tableau, la capacité d'emmagasinement d'un disque dur, des différents types de disquettes disponibles sur le marché ou d'un disque ZIP. Elle ou il fait en outre la conversion en bits, octets, kilo-octets, mega-octets, giga-octets et tera-octets.

Tâche 5 : Mode d'organisation des données sur support magnétique (2.2)

La candidate ou le candidat explique le processus de formatage des différents supports magnétiques. À partir d'un diagramme illustrant une disquette ou un disque dur, elle ou il indique la localisation des fichiers tels que définis dans une suite d'opérations de sauvegarde et de modification de fichiers. Elle ou il détermine également le nombre de secteurs occupés par chacun des fichiers (elle ou il devra montrer que les fichiers ne sont pas conservés en contigu).

Tâche 6 : Représentation des données (2.3)

La candidate ou le candidat répond à cinq questions portant sur des représentations binaires, octales ou hexadécimales.

Tâche 7 : Analyse du processus de traitement de données des systèmes (3.1 à 3.4)

À partir d'une liste d'étapes du processus dans le désordre, la candidate ou le candidat détermine dans l'ordre les étapes nécessaires à chacune des quatre opérations : démarrage de l'ordinateur, chargement de logiciels, traitement des données et arrêt de l'ordinateur.

3 MATÉRIEL

Les candidates ou les candidats n'ont pas droit aux manuels, aux notes de cours ni à la calculatrice.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 2 – Analyse de systèmes Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-025 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
1	RECONNAISSANCE D'UN SYSTÈME INFORMATIQUE	
1.1	Identification correcte des fonctions des composants : - nombre adéquat d'identifications; - nom complet des composants (français et anglais); - utilité des composants; - particularités des composants. Tolérance : deux manquements mineurs dans la description de l'utilité et de la particularité.	0 ou 25
1.2	Différenciation adéquate des systèmes d'exploitation et des logiciels d'après leurs applications ou leurs fonctions. Tolérance : un manquement associé aux logiciels.	0 ou 15
1.3	Détermination correcte de la compatibilité des types de technologies.	0 ou 10

OBSERVATION			RÉSULTAT	
	OUI	NON		
2 ANALYSE DE L'ORGANISATION DES DONNÉES DANS LES SYSTÈMES				
2.1	Évaluation juste des capacités d'emmagasinement des supports.	☐	☐	0 ou 10
Tolérance : un manquement sur les cinq questions posées.				
2.2	Distinction des modes d'organisation des données sur les supports magnétiques.	☐	☐	0 ou 10
2.3	Interprétation juste des données d'après leur mode de représentation.	☐	☐	0 ou 10
Tolérance : un manquement pour cinq réponses				
3 ANALYSE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DONNÉES DES SYSTÈMES				
Établissement logique du processus au moment :				
3.1	- du démarrage de l'ordinateur;	☐	☐	0 ou 5
3.2	- du chargement de logiciels;	☐	☐	0 ou 5
3.3	- du traitement des données;	☐	☐	0 ou 5
3.4	- de l'arrêt de l'ordinateur.	☐	☐	0 ou 5
Tolérance : une étape non nécessaire peut être tolérée pour chaque opération pour autant qu'elle ne nuise pas au bon déroulement de l'opération.				
Total :			/ 100	
Seuil de réussite : 80 points				

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE (Bloc 1) <i>Durée : 10 %</i>							
1	Situer la compétence dans l’ensemble de la formation.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
2	Se soucier des règles d’ergonomie.	Position de travail. Disposition de l’équipement. Éclairage. Conséquences du non-respect des règles sur la santé.		Respect des règles de l’ergonomie.			
2	Appliquer une méthode de doigté.	Emplacement des touches sur le clavier. Position et déplacement des doigts sur les touches.		Positionnement correct des doigts sur les touches du clavier.			
A. INSTALLER ET DÉSINSTALLER DES SYSTÈMES D’EXPLOITATION (Bloc 2) <i>Durée : 25 %</i>							
2	A.1 Distinguer les différents types de systèmes d’exploitation vieillissants.	Historique. Caractéristiques des différents systèmes d’exploitation. Domaines d’utilisation.					
2	A.2 Planifier l’organisation d’un disque dur.	Caractéristiques des différents types de partitions. Choix et disposition des partitions.					
2	A.3 Préparer un disque dur.	Création de partitions. Formatage.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	A.4	Comparer une installation automatisée avec une installation personnalisée.	Avantages, désavantages et paramètres de chaque type d’installation. Type d’installation et besoins de l’usagère ou de l’usager. Procédures à suivre pour chaque type d’installation.					
2	A.5	Effectuer l’installation d’un système d’exploitation vieillissant.	Choix du type d’installation et de ses paramètres. Application de la procédure d’installation. Vérification de l’installation.		Détermination des paramètres appropriés. Interprétation juste des messages à l’écran.			
2	A.6	Effectuer la désinstallation d’un système d’exploitation vieillissant.	Modes et procédures de désinstallation. Application d’une procédure. Vérification de la désinstallation.					
3	A	Installer et désinstaller des systèmes d’exploitation.			1 Installation d’un système d’exploitation vieillissant. 1.1 Préparation correcte du disque dur. 1.2 Application correcte des procédures d’installation personnalisée. 2 Désinstallation d’un système d’exploitation vieillissant. 2.1 Application correcte de la procédure de désinstallation.	35 10	10 25 10	PS PS PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
B. ADAPTER LES SYSTÈMES EN FONCTION DE BESOINS PARTICULIERS (Bloc 3)							
<i>Durée : 15 %</i>							
2	B.1 Modifier les paramètres de fonctionnement d’un système d’exploitation vieillissant.	Gestion de la mémoire. Installation de pilotes adaptés au système. Adaptation des paramètres d’utilisation selon les besoins d’un utilisatrice ou d’un utilisateur.		Respect des critères en ce qui concerne la personnalisation de l’environnement.			
2	B.2 Vérifier et optimiser des données sur un disque dur.	Vérification de l’intégrité des données. Défragmentation du disque dur. Compression des données.					
3	B Adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers.			3 Adaptation d’un système en fonction de besoins particuliers. 3.1 Configuration correcte et optimisation du système d’exploitation. 3.2 Installation correcte des pilotes, des claviers, etc. 3.3 Compression et défragmentation correctes du disque dur.	20	5 10 5	PT PT PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
C. EFFECTUER DES OPÉRATIONS DE BASE (Bloc 4) Durée : 10 %							
2	C.1 Formater des supports magnétiques.	Type de formatage. Attribution de noms aux supports magnétiques.		Formatage correct de supports magnétiques			
2	C.2 Gérer l’organisation de fichiers et de répertoires sur des supports magnétiques.	Notion d’arborescence des fichiers et des répertoires. Opérations sur les fichiers : création, suppression, copie, déplacement, etc. Gestion des répertoires.					
2	C.3 Démarrer des programmes.	Mise en place de chemins de recherche.		Démarrage des programmes en fonction de leur emplacement dans l’arborescence.			
2	C.4 Utiliser les fonctions d’aide et les programmes utilitaires d’un système d’exploitation.	Principes de fonctionnement et utilité des fonctions d’aide et des programmes utilitaires. Formulation d’un objet de recherche. Interprétation de l’information obtenue en français et en anglais.					
3	C Effectuer des opérations de base.			4 Opérations de base. 4.1 Gestion appropriée des fichiers et des répertoires. 4.2 Utilisation efficace des fonctions d’aide et des programmes utilitaires des systèmes d’exploitation.	20	15 5	PS PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
D. PROTÉGER DES DONNÉES (Bloc 5)							
<i>Durée : 10 %</i>							
2	D.1 Reconnaître l’importance de protéger les données d’un système.	Facteurs pouvant affecter l’intégrité des données. Problèmes causés par la perte de données. Rôle du ou de la responsable du soutien informatique dans la protection des données.					
2	D.2 Protéger des données contre les virus.	Utilité des logiciels antivirus et autres modes de prévention. Choix du logiciel. Processus d’installation et réglage des paramètres. Mise à jour de la base de données des virus.		Installation correcte des logiciels antivirus			
2	D.3 Décontaminer des supports magnétiques.	Précautions à observer. Choix et application d’un mode de décontamination.		Décontamination correcte des supports magnétiques.			
2	D.4 Déterminer le mode de sauvegarde des données.	Types de supports et de logiciels pour la copie de sauvegarde. Évaluation des besoins et choix du mode de sauvegarde.		Création de copies de sauvegarde.			
2	D.5 Sauvegarder et récupérer des données.	Création de copies de sauvegarde selon différents modes. Récupération de données sauvegardées selon différents modes.		Récupération correcte de données.			
3	D Protéger des données.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
E. AUTOMATISER DES TÂCHES (Bloc 6) Durée : 10 %							
2	E.1 Reconnaître les situations nécessitant une automatisation des tâches.	Avantages et désavantages de l’automatisation. Situations types nécessitant une automatisation.					
2	E.2 Créer des fichiers en lot et des menus utilitaires.	Élaboration de la structure du fichier ou du menu. Génération des fichiers en lot et des menus utilitaires. Vérification du fonctionnement et application de techniques de débogage.		Création de menus utilitaires en fonction des besoins.			
2	E.3 Modifier des fichiers en lot.	Analyse des nouveaux besoins. Application de correctifs.		Modification correcte des fichiers en lot existants. Application correcte des techniques de débogage.			
3	E Automatiser des tâches.			5 Automatisation des tâches. 5.1 Création et exécution correcte de fichiers en lot.	15	15	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT (Bloc 7) Durée : 5 %							
2	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE.	Avec un système d’exploitation et des références fournis en français seulement.		Utilisation correcte des commandes.			
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT (Bloc 8) Durée : 5 %							
2	Prendre conscience de l’importance de travailler de façon autonome.	Exploitation des habiletés nouvellement acquises. Outils et sources de référence à utiliser.					
3	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE			Utilisation correcte des commandes. Utilisation judicieuse des sources de référence. Interprétation juste des messages apparaissant à l’écran. Positionnement correct des doigts sur les touches du clavier. Respect des règles de l’ergonomie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

8

462-038 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie vieillissante</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT (Bloc 9) <i>Durée : 5 %</i>							
(incluant l’évaluation de sanction)							
4	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT	Avec un système d’exploitation et des références fournis en anglais seulement.		Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT (Bloc 10)							
5	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANT	Installation d’un système d’exploitation avec des paramètres de sécurité.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-038 – SYSTÈMES D'EXPLOITATION VIEILLISSANTS (module 3)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante. L'épreuve se fait en deux étapes d'une durée suggérée de trois heures chacune. Pour la première étape (tâche 1), on devrait évaluer la moitié de la classe à la fois. Pour la deuxième étape (tâche 2), tous les candidats et candidates peuvent être évalués en même temps.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve pratique comporte deux tâches :

Tâche 1 : Installation et désinstallation d'un système d'exploitation vieillissant (1.1, 2, 2.1)

À partir d'une mise en situation mettant en évidence les besoins en logiciels et en périphérique ainsi que le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat procède à une installation personnalisée d'un système d'exploitation. Elle ou il devra appliquer correctement la procédure, préparer le disque dur, interpréter les messages à l'écran, créer une disquette de sécurité et vérifier le bon fonctionnement du système d'exploitation.

- Si la candidate ou le candidat ne réussit pas à installer correctement le système d'exploitation, elle ou il devra reprendre cette étape de l'épreuve.

Avant de procéder à la désinstallation du système d'exploitation, l'examinatrice ou l'examineur installe quelques fichiers de données au poste de la candidate ou du candidat. Celle-ci ou celui-ci désinstalle le système d'exploitation en sauvegardant les fichiers de données et en conservant les pilotes nécessaires à une réinstallation du système.

Tâche 2 : Adaptation et utilisation d'un système d'exploitation vieillissant (3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 5.1)

À partir d'un système d'exploitation déjà installé et d'une mise en situation mettant en évidence les besoins et le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat :

- Adapte un système aux besoins particuliers du client :
 - configure et optimise un système d'exploitation ;
 - installe des pilotes et les paramètres du clavier;
 - compresse et défragmente le disque dur;
- Effectue des opérations de base :
 - gère des répertoires et des fichiers;
 - résout un problème d'utilisation du système d'exploitation en se servant de la fonction Aide;
- Automatise des tâches :
 - crée en DOS une disquette de démarrage contenant la reconnaissance d'un CD-ROM, et la gestion de la mémoire.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats auront à leur disposition :

- un ordinateur;
- une version anglaise ou française d'un système d'exploitation approprié;
- des notes de cours;
- des disquettes vierges.

Les manuels d'installation ne sont pas permis.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 3 – Systèmes d'exploitation vieillissants Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-038 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
TÂCHE 1 : INSTALLATION ET DÉINSTALLATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION VIEILLISSANT		
1 INSTALLATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION VIEILLISSANT		
1.1 Préparation correcte du disque dur :		
- démarrage automatique;	☐ ☐	0 ou 10
- partition appropriée;	☐ ☐	
- formatage du disque.	☐ ☐	
1.2 Application correcte des procédures d'installation personnalisée :		
- bon fonctionnement du système d'exploitation;	☐ ☐	0 ou 25
- respect des critères d'installation;	☐ ☐	
- disposition correcte des éléments du système d'exploitation;	☐ ☐	
- absence de message d'erreur;	☐ ☐	
- création d'une disquette de sécurité.	☐ ☐	
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement du système		

OBSERVATION				RÉSULTAT
		OUI	NON	
2	DÉSINSTALLATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION VIEILLISSANT			
2.1	Application correcte de la procédure de désinstallation :			
	- absence de trace du système d'exploitation;	☐	☐	
	- respect des critères de désinstallation;	☐	☐	
	- sauvegarde des fichiers de données;	☐	☐	
	- sauvegarde des pilotes essentiels.	☐	☐	0 ou 10
TÂCHE 2 : ADAPTATION ET UTILISATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION VIEILLISSANT				
3	ADAPTATION D'UN SYSTÈME EN FONCTION DE BESOINS PARTICULIERS			
3.1	Configuration correcte et optimisation du système d'exploitation :			
	- respect des besoins de la clientèle;	☐	☐	
	- choix d'une méthode appropriée.	☐	☐	0 ou 5
3.2	Installation correcte des pilotes et des paramètres d'un clavier :			
	- activation correcte des composants;	☐	☐	
	- respect des besoins de la clientèle.	☐	☐	0 ou 10
3.3	Compression et défragmentation correctes du disque :			
	- compression correcte du disque;	☐	☐	
	- respect des consignes;	☐	☐	
	- défragmentation correcte du disque.	☐	☐	0 ou 5
4	OPÉRATIONS DE BASE			
4.1	Gestion appropriée des fichiers et des répertoires :			
	- créer des fichiers;	☐	☐	
	- créer des répertoires;	☐	☐	
	- renommer des fichiers;	☐	☐	

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
- renommer des répertoires;	☐	☐	
- déplacer des fichiers;	☐	☐	
- déplacer des répertoires	☐	☐	
- copier des fichiers;	☐	☐	
- copier des répertoires;	☐	☐	
- effacer des fichiers;	☐	☐	
- effacer des répertoires.	☐	☐	0 ou 15
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement du système.			
4.2 Utilisation efficace de la fonction <i>Aide</i> :			
- respect des consignes;	☐	☐	
- atteinte de l'objectif.	☐	☐	0 ou 5
5 AUTOMATISATION DES TÂCHES			
5.1 Création et exécution correcte de fichiers en lot :			
- respect des consignes;	☐	☐	
- cohérence dans l'ordre d'exécution;	☐	☐	
- bon fonctionnement;	☐	☐	
- gestion de mémoire.	☐	☐	0 ou 15
Total :			/ 100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (Bloc 1) <i>Durée : 5 %</i>							
1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
1	Reconnaître sa façon d'agir devant un problème.	Analyse de son comportement dans des situations problématiques. Évaluation de son degré de confiance en soi.					
2	Prendre connaissance des attitudes favorisant la résolution efficace des problèmes.	Ouverture d'esprit, persévérance, autonomie, créativité, etc.					
A. RELEVER LES DONNÉES D'UN PROBLÈME (Bloc 2) <i>Durée : 15 %</i>							
2	A.1 Décrire les principales étapes du processus de résolution de problèmes.	Analyse de la situation. Détermination de la nature du problème. Formulation : - des causes probables; - du diagnostic; - de solutions possibles; Planification du travail. Application des correctifs; Vérification et évaluation des résultats.					
2	A.2 Formuler des questions relatives à un problème.	Types de questions à poser : source du problème, récurrence, variables. Règles de formulation.		Questionnement pertinent en ce qui concerne la source, la récurrence et les variables du problème.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)							Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
		Verbalisation des questions. Pertinence et clarté des questions.							
2	A.3 Se soucier de l'importance d'avoir une écoute attentive des questions.	Conditions d'écoute : concentra- tion, réceptivité, etc. Éléments qui peuvent déformer un message.							
2	A.4 Interpréter des données relatives à un problème.	Distinction entre des données objectives et des données subjectives. Évaluation de la pertinence des données. Importance d'éviter de tirer trop rapidement des conclusions.							
2	A.5 Consigner les données d'un problème.	Sélection des données. Méthode de prise de notes.		Prise de notes pertinentes et structurées.					
2	A.6 Estimer les conséquences d'un problème.	Critères à utiliser pour estimer l'importance d'un problème.							
2	A.7 Formuler l'énoncé d'un problème.	Éléments importants à retenir dans la formulation. Description de l'ensemble des possibilités. Considération de plusieurs énoncés possibles.							
3	A Relever les données d'un problème.			1 Détermination du problème. 1.1 Relevé complet des anomalies. 1.2 Estimation juste des conséquences du problème. 1.3 Formulation claire et concise du problème.	25	10 5 10	C C C		

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Appliquer une démarche de résolution de problèmes							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. EXAMINER LA SITUATION PROBLÉMATIQUE (Bloc 3)							
Durée : 15 %							
2	B.1 Répertorier les sources de référence pouvant être utilisées pour résoudre un problème informatique.	Manuels, revues informatiques, banques de connaissances, Internet, etc.		Consultation efficace des sources de référence.			
2	B.2 Comparer des situations problèmes.	Nature des comparaisons. Repérage des ressemblances et des différences. Liens avec le problème actuel.		Établissement de liens pertinents entre le problème analysé et des situations semblables déjà expérimentées.			
2	B.3 Préparer une liste des points de vérification d'un problème.	Nature des vérifications. Séquence des vérifications.		Détermination exacte de la nature des vérifications. Ordre logique des points de vérification.			
2	B.4 Distinguer les outils de diagnostic utilisés en soutien informatique.	Types d'outils et leurs fonctions.					
2	B.5 Déterminer et appliquer des tests pour trouver la cause d'un problème.	Choix des outils ou instruments de diagnostic. Application de tests. Évaluation des résultats. Élimination des causes peu probables.		Application de tests pertinents.			
3	B Examiner la situation problématique.			2 Détermination des causes du problème. 2.1 Identification correcte des causes peu probables.	10	10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. FORMULER ET VÉRIFIER DES HYPOTHÈSES EN CE QUI CONCERNE LES CAUSES DU PROBLÈMES (Bloc 4)							
<i>Durée : 20 %</i>							
2	C.1 Décrire les principales sources des problèmes rencontrés en soutien informatique.	Problèmes matériels, logiciels et d'utilisation.					
2	C.2 Formuler des hypothèses quant aux causes probables d'un problème.	Définition et composantes d'une hypothèse. Règles de formulation des hypothèses.		Pertinence des hypothèses.			
2	C.3 Vérifier la validité des hypothèses formulées.	Application d'une procédure de vérification : - collecte de données techniques; - détermination des points de vérification; - détermination de la séquence de vérification.					
2	C.4 Formuler un diagnostic.	Réalisation d'un tableau synthèse des données. Recherche d'idées à partir des renseignements disponibles. Règle de formulation de l'énoncé d'un problème et d'une situation. Formulation de diverses possibilités de diagnostic.		Détermination de la cause exacte du problème.			
2	C.5 Construire la représentation d'un problème.	Caractéristiques des modèles de représentation : ordinogramme, organigramme, pseudo-codes, etc. Choix et tracé d'un modèle de représentation. Description détaillée des étapes à suivre.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)							Durée : 45 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
3	C	Formuler et vérifier des hypothèses en ce qui concerne les causes du problème.				3	Formulation et vérification des hypothèses.	30			
						3.1	Formulation claire et concise des hypothèses.		10	C	
						3.2	Application d'une démarche de vérification rigoureuse et logique.		20	C	
D. CHOISIR ET APPLIQUER UNE SOLUTION (Bloc 5)										Durée : 20 %	
2	D.1	Formuler des recommandations relatives aux solutions possibles.	Description de la situation finale désirée et des moyens pour y arriver.			Proposition de pistes de solutions pertinentes et applicables.					
2	D.2	Vérifier la faisabilité des solutions.	Différence entre solutions possibles et souhaitables. Mise à exécution « mentale » des solutions. Critères d'évaluation de la faisabilité des solutions proposées. Critique et évaluation des solutions.								
2	D.3	Planifier la démarche d'application d'une solution et l'appliquer.	Découpage de la solution en étapes. Opérations à effectuer à chacune des étapes. Mise en application des étapes retenues.			Application correcte de la solution.					
3	D	Choisir et appliquer une solution.				4	Choix d'une solution.	25			
						4.1	Détermination de la solution la plus appropriée en terme de coûts, de temps.		25	C	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)					Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
E. VÉRIFIER LES RÉSULTATS (Bloc 6)								Durée : 5 %
2	E.1 Appliquer une démarche de vérification des résultats.	Analyse des résultats. Comparaison des résultats avec la réalité « idéale ». Proposition de solutions de rechange.		Application d'une démarche de vérification rigoureuse et logique.				
2	E.2 Généraliser des résultats.	Formulation de principes pouvant être éventuellement utilisés dans d'autres situations de résolution de problèmes.						
3	E Vérifier les résultats.			5 Vérification des résultats. 5.1 Pertinence du jugement.	10	10	C	
APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (Bloc 7)								Durée :10 %
2	Évaluer son style personnel de résolution de problèmes	Représentation et analyse de sa démarche. Description critique de son style « personnel ». Points forts, points faibles et améliorations possibles.		Démarche documentée de façon précise et complète.				
2	Prendre conscience des habiletés nouvellement acquises.	Bilan des connaissances et des habiletés.						
3	APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES.			Variété des idées. Démonstration de persévérance, d'autonomie et d'ouverture d'esprit. Démarche documentée de façon précise et complète.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Appliquer une démarche de résolution de problèmes</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (Bloc 8)							
					Durée : 10 % (incluant l'évaluation de sanction)		
4	APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES	À partir de problèmes reliés au soutien informatique.		Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (Bloc 9)							
5	APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES	À partir de problèmes de complexité plus élevée.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-043 – RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (module 4)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à appliquer une démarche de résolution de problèmes. L'épreuve de connaissances pratiques se déroule en classe. La durée suggérée est trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve de connaissances pratiques comporte trois tâches :

Tâche 1 : Détermination du problème (1.1 à 1.3)

À partir d'une mise en situation dans laquelle on décrit un problème rencontré par un utilisateur et on fournit les explications de la personne qui fait face à ce problème, la candidate ou le candidat devra faire un relevé complet des anomalies présentées; il décrit le problème de façon claire et concise et il fait une estimation juste des conséquences du problème à court et à long terme.

Tâche 2 : Détermination des causes peu probables du problème (2.1)

À partir de six causes pouvant expliquer un problème, la candidate ou le candidat doit en repérer deux à éliminer.

Tâche 3 : Formulation et vérification des hypothèses (3.1, 3.2, 4.1, 5.1)

À partir d'un scénario décrivant un problème sur un système informatique, les composants du système et les besoins d'une cliente ou d'un client, on s'attend à ce que la candidate ou le candidat formule des hypothèses claires et précises sur les causes du problème, en utilisant l'un des modèles de représentation enseigné en classe; il applique une démarche de vérification et il fait le choix de la solution la plus appropriée et justifie son choix de solution.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats ont droit à des manuels pertinents. Les notes de cours sont interdites.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 4 – Résolution de problèmes Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-043 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 DÉTERMINATION DU PROBLÈME		
1.1 Relevé complet des anomalies. Tolérance : un manquement mineur.		0 ou 10
1.2 Estimation juste des conséquences du problème.		0 ou 5
1.3 Formulation claire et concise du problème :		
- faits en cause;	☐	☐
- bonne terminologie;	☐	☐
- clarté de l'énoncé;	☐	☐
- concision de l'énoncé;	☐	☐
- bon problème.	☐	☐
		0 ou 10
2 DÉTERMINATION DES CAUSES DU PROBLÈME		
2.1 Identification correcte des causes peu probables.		0 ou 10
3 FORMULATION ET VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES		
3.1 Formulation claire et concise des hypothèses :		
- présence de tous les éléments;	☐	☐
- justesse des hypothèses.	☐	☐
		0 ou 10

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
3.2	Application d'une démarche de vérification rigoureuse et logique.	0 ou 20
4	CHOIX D'UNE SOLUTION	
4.1	Détermination de la solution la plus appropriée pour ce qui est :	
	- des meilleurs délais;	☐ ☐
	- des meilleurs coûts.	☐ ☐
5	VÉRIFICATION DES RÉSULTATS	
5.1	Pertinence du jugement :	
	- cohérence par rapport aux hypothèses.	☐ ☐
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 70 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-052 – RECHERCHE D’INFORMATION (module 5)					Durée : 30 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d’information</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
EFFECTUER DE LA RECHERCHE D’INFORMATION (Bloc 1)								Durée : 5 %
1	Situer la compétence dans l’ensemble de la formation.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.						
2	Reconnaître l’importance de comprendre la terminologie anglaise.	Prédominance de l’anglais dans le domaine de l’informatique. Utilisation de dictionnaires anglais/français. Consignes à suivre pour la création d’un lexique propre à l’informatique.						
2	Décrire les principales étapes d’une recherche méthodique d’information.	Avantages d’une approche méthodique. Étapes : - précision de l’objet de la recherche; - repérage et consultation de différentes sources d’information; - extraction et classification de l’information; - rédaction et consignation des résultats de la recherche.						
A. PRÉCISER L’OBJET DE LA RECHERCHE (Bloc 2)								Durée : 15 %
2	A.1 Formuler le but d’une recherche.	Compréhension du besoin. Vérification et clarification des données de départ. Analyse de premier niveau quant à une piste de recherche.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-052 – RECHERCHE D'INFORMATION (module 5)							Durée : 30 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d'information</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
2	A.2	Déterminer les différents aspects à considérer en matière de recherche.	Clarification des idées : éléments clés, association d'idées, stratégies de recherche, etc. Mise en évidence des connaissances relatives à la recherche. Planification provisoire de la recherche.								
3	A	Préciser l'objet de la recherche.				1	Problématique de recherche.	20			
						1.1	Formulation claire du but de la recherche.		15	PT	
						1.2	Détermination des différents aspects à considérer dans la recherche.		5	PT	
B. SÉLECTIONNER ET CONSULTER LES SOURCES DE RÉFÉRENCE (Bloc 3)										Durée : 20 %	
2	B.1	Distinguer les sources à utiliser pour une recherche en informatique.	Sources écrites : - revues spécialisées; - guides techniques, etc. Sources électroniques : - forums de discussion; - questions fréquemment posées (FAQ); - banques de données; - WEB, etc. Personnes-ressources : - revendeurs; - consultants, etc.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-052 – RECHERCHE D’INFORMATION (module 5)							Durée : 30 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d’information</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
2	B.2	Sélectionner des sources appropriées à une recherche.	Évaluation de la validité des sources. Vérification de la disponibilité des sources. Niveaux d’information possibles pour un même sujet.			Variété des sources sélectionnées.					
2	B.3	Utiliser des outils de recherche.	Fureteur, moteur de recherche. Fonctions de navigation. Impression.								
2	B.4	Repérer de l’information.	Techniques de lecture rapide : utilisation des mots-clés. Évaluation de la pertinence de l’information trouvée. Création d’un répertoire des documents à conserver.			Repérage rapide de l’information pertinente.					
3	B	Sélectionner et consulter les sources de référence.				2	Sources d’information.	30			
						2.1	Repérage de l’information pertinente.		15	PT	
						2.2	Sélection des sources appropriées à la recherche.		15	PT	
C. EXTRAIRE L’INFORMATION (Bloc 4)										Durée : 20 %	
2	C.1	Interpréter de l’information technique.	Recherche de la signification des termes et du sens de l’information trouvée.								
2	C.2	Juger de la pertinence de l’information technique.	Mise en évidence du niveau technique de l’information trouvée : général, trop spécialisé, etc.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-052 – RECHERCHE D’INFORMATION (module 5)							Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d’information</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St
			Évaluation du contenu des documents : objectivité des données présentées, information à jour, etc. Lien avec l’objet de la recherche.						
2	C.3	Classer de l’information.	Classement des résultats de recherche selon : - l’ordre d’importance des contenus; - la nature des contenus. Utilisation des outils de classement : signets, favoris, fiches, cartables, etc.		Prise de notes méthodique.				
3	C	Extraire l’information.			3	Information recueillie.	30		
					3.1	Interprétation juste de l’information.		15	PT
					3.2	Pertinence de l’information.		15	PT
D. RÉDIGER ET CONSIGNER LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE (Bloc 5)									
Durée : 25 %									
2	D.1	Se soucier de l’importance de respecter la méthode de doigté.	Rappel du module 3. Rapidité de la frappe : dix mots à la minute. Précision de la frappe.		Vitesse de saisie de dix mots à la minute.				
2	D.2	Rédiger un texte faisant état du produit d’une recherche.	Création d’un plan de rédaction. Mise en évidence de l’idée directrice. Règles de rédaction.		Utilisation de terminologie appropriée.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-052 – RECHERCHE D'INFORMATION (module 5)					Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d'information</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.3 Consigner de l'information.	Archivage des résultats de recherche : - sur support informatique; - sur support papier; Élaboration d'une procédure pour la consultation des archives.		Consignation méthodique de l'information. Prise en considération des buts et des limites de la recherche.			
3	D Rédiger et consigner les résultats de la recherche.			4 Rapport de recherche. 4.1 Clarté et concision de la rédaction. 4.2 Conservation structurée de l'information recueillie.	20	15 5	PT PT
EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION (Bloc 6)							
3	EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION.	Recherche de l'information sur un sujet dans l'aide en ligne d'une application.		Utilisation efficace des ressources d'information. Interprétation juste de la terminologie française et anglaise. Démonstration d'autonomie et d'initiatives. Respect des règles de l'ergonomie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-052 – RECHERCHE D'INFORMATION (module 5)					Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer de la recherche d'information</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
<i>EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION (Bloc 7)</i>							
					<i>Durée : 10 % (incluant l'évaluation de sanction)</i>		
4	EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION.	Recherche dans Internet de l'information en relation avec un problème donné.		Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
<i>EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION (Bloc 8)</i>							
5	EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION.	Création d'une banque de sources d'information liées au domaine de l'informatique.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-052 – RECHERCHE D'INFORMATION (module 5)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve porte sur la compétence de la candidate ou du candidat en matière de recherche d'information. L'épreuve se fait à l'aide d'un scénario et d'outils de recherche appropriés.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La candidate ou le candidat pourrait se présenter à l'épreuve à partir de la quinzième heure du cours. L'épreuve comporte une seule tâche qui consiste à effectuer une recherche d'information sur des produits informatiques.

À la suite d'une mise en situation où l'on met en contexte les besoins d'une entreprise par rapport à un problème informatique, la candidate ou le candidat présente un rapport comportant une ou plusieurs solutions. Ce rapport pourra être soumis de façon électronique ou sur support papier.

Pour démontrer que la compétence est acquise, le rapport rédigé par la candidate ou du candidat doit :

- formuler le but de la recherche;
- déterminer les balises et les différents aspects à considérer dans la recherche;
- sélectionner au moins cinq sources d'information appropriées à la recherche;
- interpréter l'information recueillie.

La candidate ou le candidat doit également archiver les sources d'information consultées.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat aura à sa disposition :

- un ordinateur;
- Internet ou des documents imprimés;
- des notes de cours.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 5 – Recherche d'information Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-052 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
1 PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE			
1.1 Formulation claire du but de la recherche :			
- détermination de l'objet;	☐	☐	0 ou 15
- détermination des utilisateurs;	☐	☐	
- limite.	☐	☐	
1.2 Détermination des différents aspects à considérer dans la recherche :			
- respect du temps disponible;	☐	☐	0 ou 5
- coûts des produits et services;	☐	☐	
- disponibilité des produits et services;	☐	☐	
- équipement existant;	☐	☐	
- durée de vie de la solution (solution clé en main).	☐	☐	
2 SOURCES D'INFORMATION			
2.1 Repérage de l'information pertinente :			
- mots clés;	☐	☐	0 ou 15
- interrogation booléenne.	☐	☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
2.2 Sélection des sources appropriées à la recherche :		
- sources permanentes;	☐ ☐	
- fiabilité des sources;	☐ ☐	
- sources complètes;	☐ ☐	
- cohérence;	☐ ☐	
- nombre de sources;	☐ ☐	
- site compréhensible.	☐ ☐	0 ou 15
3 INFORMATION RECUEILLIE		
3.1 Interprétation juste de l'information	☐ ☐	0 ou 15
3.2 Pertinence de l'information recueillie :		
- répond au besoin;	☐ ☐	
- produits ou services accessibles;	☐ ☐	
- respect des coûts;	☐ ☐	
- fiabilité de l'information;	☐ ☐	
- actualité.	☐ ☐	0 ou 15
4 RAPPORT DE RECHERCHE		
4.1 Clarté et concision de la rédaction :		
- logique;	☐ ☐	
- bonne formulation;	☐ ☐	
- concision;	☐ ☐	
- clarté;	☐ ☐	
- terminologie appropriée.	☐ ☐	0 ou 15
4.2 Conservation structurée de l'information recueillie :		
- consignation méthodique;	☐ ☐	
- procédure de consultation claire.	☐ ☐	0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE (Bloc 1) <i>Durée : 5 %</i>							
1	Situer la compétence dans l’ensemble de la formation.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
2	Décrire les étapes du cycle de vie d’un système informatique.	Analyse des besoins, analyse fonctionnelle, analyse organique, mise au point du système, l’implantation du système et entretien du système. Rôle du responsable du soutien informatique.					
2	Décrire les étapes de la programmation.	Définition de programme et sous-programme. Description et buts des étapes : définition du problème, prise de décision quant à l’achat ou l’élaboration d’un programme, conception, rédaction, test, débogage et documentation du programme.					
2	Reconnaître l’importance de travailler avec minutie et persévérance.	Qualités recherchées. Difficultés rencontrées en programmation. Facteurs de stress.		Démonstration du souci du détail. Vérification rigoureuse du travail.			
B. DÉTERMINER LA LOGIQUE DU PROGRAMME (Bloc 2) <i>Durée : 15 %</i>							
2	B.1 Expliquer les principes qui fondent la construction des algorithmes.	Notions de variable, intrant, extrant, etc. Types de variables. Symboles.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
		Structures logiques : séquentielle, sélective ou binaire et itérative. Étapes de la construction des algorithmes.					
2	B.2 Déterminer une solution algorithmique à un problème.	Analyse du problème. Reconnaissance de la nature des intrants et des extrants. Détermination des traitements à effectuer. Simulation de l’algorithme.		Algorithme respectant l’analyse des besoins.			
2	B.3 Traduire un algorithme en ordinogramme et en pseudo-codes.	Utilisation des symboles : - boîtes de traitement et opérations; - boîtes de décision; - sens du traitement; - nœuds de jonction; - entrées et sorties; - boîtes de début et de fin de programme. Syntaxe des pseudo-codes.					
3	B Déterminer la logique du programme.			1 Ébauche de programmation. 1.1 Développement d’une solution algorithmique juste, précise et structurée. 1.2 Représentation correcte de l’ébauche du programme sous forme de pseudo-codes et d’ordinogrammes.	35	20 15	C C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)					Durée : 120 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
C. TRADUIRE L’ALGORITHME À L’AIDE D’UN ENVIRONNEMENT DE DÉVELOPPEMENT GRAPHIQUE (Bloc 3) <i>Durée : 30 %</i>								
2	C.1	Distinguer les langages de programmation.	Distinction d’après : - les générations; - les niveaux.					
2	C.2	Décrire les parties constituant la structure d’un programme.	Parties : entête, partie déclarative, programme proprement dit, fin du programme.					
2	C.3	Reconnaître la signification des éléments de base d’un langage de programmation.	Symboles de base : chiffres ou caractères numériques, lettres, délimiteurs. Types simples standards : entiers courts, entiers longs, nombres réels, caractères, chaînes de caractères, etc. Déclarations de base : constantes, tableaux, variables, fonctions, etc. Expressions : opérateurs arithmétiques, logiques et de relations. Fonctions : arithmétiques, booléennes, entrée et sortie, etc.					
2	C.4	Utiliser un éditeur de langage de programmation.	Éditeur texte et éditeur graphique. Environnement des éditeurs. Utilisation des différentes fonctions.					
3	C.5	Reconnaître l’importance de sauvegarder régulièrement les données.	Conséquences d’une absence de sauvegarde.		Sauvegarde appropriée des données.			
2	C.6	Utiliser un langage de programmation.	Programmation dans un environnement <i>texte</i> et dans un environnement <i>graphique</i> .					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
		Traduction d’un algorithme à l’aide des éléments d’un langage de programmation structuré. Rédaction des instructions de base : commentaires, affectation, opérations d’entrée et de sortie, structures de contrôle. Sectionnement du programme : procédures, fonctions, sous-programmes, etc.		Rédaction de commentaires clairs et concis en ce qui concerne le fonctionnement du programme.			
3	C Traduire l’algorithme à l’aide d’un environnement de développement graphique.			2 Règles de programmation. 2.1 Respect des règles de programmation structurée et orientée objet. 2.2 Traduction juste de l’algorithme.	30	10 20	PT PT
D. TESTER LE PROGRAMME (Bloc 4)							
Durée : 15 %							
2	D.1 Appliquer une démarche de vérification d’un programme.	Simulation (à la main) de l’exécution du programme. Insertion de repères dans un programme. Exécution du programme en petites parties.		Bon fonctionnement du programme.			
2	D.2 Déceler des erreurs dans un programme.	Types d’erreurs : de syntaxe, de logique et d’exécution. Méthode pour détecter des erreurs.					
2	D.3 Corriger des erreurs.	Utilisation : des outils de débogage de l’éditeur, de l’aide en ligne, des manuels de référence, etc.		Correction juste des erreurs.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)							Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
3	D	Tester le programme.				3	Validation du programme.	25			
						3.1	Application d’une démarche méthodique.		10	C	
						3.2	Détection complète des erreurs de syntaxe, de logique et d’exécution.		15	C	
E. ASSURER LA DISTRIBUTION DU PROGRAMME UTILITAIRE (Bloc 5)										Durée : 15 %	
2	E.1	Préparer un support pour la distribution d’un programme.	Compilation du programme. Écriture d’un programme d’installation. Compression du programme exécutable. Formatage des disquettes. Détermination du nombre de disquettes et de leur contenu. Choix de l’emplacement des fichiers sur l’ordinateur de l’utilisateur. Copie du programme sur disquettes. Test du programme d’installation.				Compilation du programme source. Préparation correcte des disquettes d’installation.				
2	E.2	Utiliser un assistant de distribution d’une application.	Fonctionnalités de l’assistant. Mode d’utilisation.								
2	E.3	Rédiger des directives concernant l’installation et l’utilisation d’un programme.	Contenu des directives. Règles de formulation des directives. Mise en page ou présentation.				Rédaction de directives justes et complètes en ce qui concerne l’installation et l’utilisation du programme.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)							Durée : 120 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>												
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St		
3	E	Assurer la distribution du programme utilitaire.										
A. ANALYSER LES BESOINS EN CE QUI A TRAIT AU DÉVELOPPEMENT DE L’UTILITAIRE (Bloc 6)											Durée : 5 %	
2	A.1	Préciser les besoins en ce qui a trait au développement.	Nature des données à relever : - but du programme; - nature des données à traiter; - type de traitement à effectuer sur les données; - utilisateurs et utilisatrices du programme; - ordinateur et son environnement. Formulation de questions.			Précision des buts et des fonctions du programme. Collecte de données appropriées en ce qui concerne les besoins, le type d’ordinateur et l’environnement.						
2	A.2	Évaluer la faisabilité d’une demande.	Comparaison des besoins avec les moyens disponibles. Disponibilité du matériel. Rentabilité. Connaissances et habiletés des utilisateurs et utilisatrices. Habiletés du soutien informatique.			Évaluation juste quant à la possibilité de répondre à la demande.						
3	A	Analyser les besoins en ce qui a trait au développement de l’utilitaire.				4	Analyse des besoins. 4.1 Reconnaissance du type de données devant être traitées par le programme et des traitements à effectuer.	10	10	PT		

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-068 – PROGRAMMATION D’UN UTILITAIRE (module 6)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Développer un programme utilitaire</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE (Bloc 7) <i>Durée : 10%</i>							
2	Expliquer les modes d’organisa- tion des fichiers sur disque.	Modes d’accès séquentiel, aléatoire et direct.					
3	DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE.	Développement d’un programme utilitaire avec affichage des résultats à l’écran.		Vérification rigoureuse du travail. Bon fonctionnement du programme. Démonstration du souci du détail. Sauvegarde appropriée des données.			
DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE (Bloc 8) <i>Durée : 5 % (incluant l’évaluation de sanction)</i>							
4	DÉVELOPPER UN PRO- GRAMME UTILITAIRE	Développement d’un programme utilitaire avec ouverture et ferme- ture de fichiers sur disque, avec accès séquentiel, aléatoire ou direct.		Se référer à l’ensemble des critè- res qui précèdent, pour l’évalua- tion formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE (Bloc 9)							
5	DÉVELOPPER UN PRO- GRAMME UTILITAIRE	Développement d’un programme utilitaire avec affichage à l’écran, écriture sur disque et utilisation des enregistrements et des tableaux.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-068 – PROGRAMMATION D'UN UTILITAIRE (module 6)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à développer un programme utilitaire.

L'épreuve peut se réaliser à la fin du module. Celle-ci comprend une partie de type connaissances pratiques et une partie pratique.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve comporte deux parties. La durée estimée pour la première partie est de trois heures; pour la deuxième partie, la durée est indéterminée.

PREMIÈRE PARTIE : EXAMEN DE CONNAISSANCES PRATIQUES

Tâche 1 : Ébauche et validation du programme (1.1, 1.2, 3.1, 3.2)

À partir d'une mise en situation démontrant les besoins d'une entreprise en matière de programme informatique, la candidate ou le candidat développe une solution algorithmique et reproduit son algorithme à l'aide d'un ordinogramme. Cet ordinogramme devra respecter les consignes, l'utilisation des symboles, la logique et mener au résultat attendu.

La candidate ou le candidat procède à la simulation de trois ordinogrammes existants :

- un de faible complexité;
- un de complexité élevée;
- un ordinogramme à compléter.

À partir d'un programme complexe déjà écrit comportant dix erreurs, la candidate ou le candidat doit trouver toutes les erreurs et les corriger de façon à faire fonctionner correctement le programme (**la vérification peut se faire à l'aide d'un ordinateur**).

DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

Tâche 2 : Mise au point d'un programme utilitaire (4.1, 2.1, 2.2)

À partir d'une mise en situation indiquant les besoins d'une entreprise en matière de programme informatique, la candidate ou le candidat analyse les besoins de l'entreprise, développe une solution puis écrit un programme et le rend opérationnel. Ce programme devra :

- lire des données;
- traiter un nombre indéterminé de données;
- faire un traitement sélectif des données;
- afficher les résultats à l'écran.

La candidate ou le candidat imprime l'écran avec le résultat des données et imprime une copie du programme.

Pour assurer la réalisation d'une production significative, cette tâche peut se réaliser sous forme de projet. Nous suggérons que l'élève remette des rapports d'étape et que l'enseignante ou l'enseignant s'assure que le travail a bien été fait par l'élève qui le présente.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat aura à sa disposition :

- un ordinateur avec les logiciels appropriés;
- tous les manuels de référence;
- un langage de programmation orienté objet.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Pour réussir cette épreuve, la candidate ou le candidat devra avoir atteint les seuils de réussite des deux tâches. Elle ou il ne reprend toutefois que la tâche échouée, le cas échéant.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 6 – Programmation d'un utilitaire Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-068 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION			RÉSULTAT
		OUI NON	
PREMIÈRE PARTIE : EXAMEN DE CONNAISSANCES PRATIQUES			
Tâche 1 : ÉBAUCHE ET VALIDATION DE PROGRAMME			
1	ÉBAUCHE DE PROGRAMME		
1.1	Développement d’une solution algorithmique juste, précise et structurée :		
	- reconnaissance des intrants;	☐ ☐	0 ou 20
	- détermination des traitements à effectuer;	☐ ☐	
	- atteinte des résultats attendus;	☐ ☐	
	- enchaînement logique.	☐ ☐	
1.2	Représentation correcte de l’ébauche du programme sous forme d’ordinogrammes :		
	- utilisation correcte des symboles;	☐ ☐	0 ou 15
	- respect des consignes;	☐ ☐	
	- traduction juste de l’algorithme;	☐ ☐	
	- bon fonctionnement des ordinogrammes.	☐ ☐	
3	VALIDATION DU PROGRAMME		
3.1	Application d’une démarche méthodique de validation :		
	- exactitude du résultat;	☐ ☐	0 ou 10
	- traces correctes.	☐ ☐	
	Tolérance : un manquement		
3.2	Détection complète des erreurs de syntaxe, de logique et d’exécution.		0 ou 15
	Tolérance : la candidate ou le candidat devra trouver et corriger correctement sept erreurs sur dix		

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
RÉSULTAT DE LA PREMIÈRE PARTIE		/ 60
DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE		
Tâche 2 : MISE AU POINT D'UN UTILITAIRE		
4 ANALYSE DES BESOINS		
4.1 Reconnaissance du type de données devant être traitées par le programme et des traitements à effectuer :		
- choix correct des types de données;	☐ ☐	0 ou 10
- choix du bon traitement.	☐ ☐	
- choix des éléments à afficher.	☐ ☐	
2 RÈGLES DE PROGRAMMATION		
2.1 Respect des règles de programmation structurée et orientée objet :		
- en-tête du programme;	☐ ☐	0 ou 10
- partie déclarative;	☐ ☐	
- programme structuré;	☐ ☐	
- choix judicieux des fonctions;	☐ ☐	
- commentaires clairs et concis;	☐ ☐	
- choix adéquat des instructions;	☐ ☐	
- enchaînement logique des instructions.	☐ ☐	
Tolérance : un manquement mineur au plan de l'enchaînement logique des instructions ou du choix adéquat des instructions.		
2.2 Traduction juste de l'algorithme :		
- syntaxe correcte;	☐ ☐	0 ou 20
- logique respectée;	☐ ☐	
- aucune erreur d'exécution du programme;	☐ ☐	
- résultat conforme aux directives.	☐ ☐	
RÉSULTAT DE LA DEUXIÈME PARTIE		/ 40

PREMIÈRE PARTIE	DEUXIÈME PARTIE
RÉSULTAT / 60	RÉSULTAT / 40
Résultat minimal exigé : 45	Résultat minimal exigé : 30
Réussite ☐ OUI ☐ NON	Réussite ☐ OUI ☐ NON
Seuil de réussite : Réussite des deux parties	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)					Durée : 60 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Interagir dans des situations professionnelles variées</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : INFORMATION SUR LA NATURE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES EXPÉRIMENTÉES EN SOUTIEN INFORMATIQUE (Bloc 1) Durée : 20 %						
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.				
1.2	Prendre connaissance des principales difficultés éprouvées en soutien informatique en ce qui a trait aux relations professionnelles.	Interlocuteurs : patrons, collègues, clientèle. Niveaux de langue à utiliser avec les interlocuteurs. Reconnaissance de ses limites : connaissances techniques, caractère, etc. Attitude d'écoute et d'observation : - respect des règles de santé et de sécurité; - tact et discrétion, secret professionnel; - comportement positif; - communication complète, claire et précise; - manifestation d'intérêt pour toute nouvelle expérience de travail; - souci de l'excellence; - sens de la productivité. Mise en contexte durant le stage.				
1.3	Reconnaître l'importance d'une bonne communication pour l'établissement de relations professionnelles.	Possibilités et limites des divers modes de communication : en personne, par téléphone, moyens électroniques, etc. Conditions favorisant de bonnes relations professionnelles.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)					Durée : 60 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Interagir dans des situations professionnelles variées</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.4	Discuter de sa façon d’interagir avec les autres.	Examen de situations de sa vie personnelle et professionnelle. Reconnaissance de ses points forts et de ses points faibles : niveau patience, tact, etc.		1 Discute de la nature des situations professionnelles expérimentées. Donne son avis au moment des discussions. 1.1 Décrit sa façon d’interagir avec les autres.	20	20
PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 2)						
Durée : 30 %						
2.1	Distinguer les types de clientèle rencontrés en soutien informatique.	Caractéristiques des types de clientèle. Moyens permettant de cerner le type de clientèle : écoute, observation, recherche d’information.				
2.2	Reconnaître les inquiétudes et les besoins d’une cliente ou d’un client.	Interprétation du langage verbal et non verbal. Types de questions permettant de déterminer les besoins.				
2.3	Relever les moyens permettant de diminuer le stress de la cliente ou du client.	Environnement approprié. Attitude professionnelle : ton de la voix, apparence soignée, entregent, etc.				
2.4	Appliquer une approche client.	Courtoisie. Service personnalisé. Efficacité des démarches.		2 Se familiarise avec le service à la clientèle. 2.1 Respecte les consignes de participation liées à l’expérimentation du service à la clientèle.	5	5

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)					Durée : 60 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Interagir dans des situations professionnelles variées</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 3 : APPLICATION DES RÈGLES D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE (Bloc 3)						
<i>Durée : 25 %</i>						
3.1	Interpréter des normes et des règlements qui s'appliquent à la pratique professionnelle.	Normes et règlements concernant l'utilisation du matériel, les responsabilités, etc.		3 Applique des règles d'éthique professionnelle.	10	
				3.1 Recueille et organise des données sur les normes et les règlements qui s'appliquent à l'utilisation du matériel informatique.		5
3.2	Expliquer les conséquences du non-respect des droits d'auteur.	Raison d'être des droits d'auteur. Contenu d'une licence d'utilisation. Conséquences : saisie du matériel, perte de productivité, perte de notoriété, etc.				
3.3	Distinguer les modes de piratage.	Techniques utilisées. Modes de distribution. Moyens de protection.				
3.4	Examiner des procédures de contrôle.	Rôle, contenu et modes d'application d'une procédure de contrôle. Outils matériels et logiciels de contrôle.				
3.5	Préparer une intervention visant à éduquer la clientèle à propos du respect des normes et des règlements.	Élaboration du contenu d'une intervention. Moyens de communiquer l'information : séminaires, Internet, communiqué, etc.		3.2 Prépare une intervention visant l'application des règles d'éthique professionnelle.		5
3.6	Réfléchir aux façons d'intervenir auprès d'une clientèle en infraction.	Rôle de la personne responsable du soutien informatique dans l'application des normes et des règlements. Attitudes à adopter.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)					Durée : 60 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Interagir dans des situations professionnelles variées</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 4 : PARTICIPATION À UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL (Bloc 4)						
				Durée : 20 %		
4.1	Reconnaître l'importance de la communication par rapport au fonctionnement d'une équipe de travail.	Qualités d'une bonne communication. Types de personnalités rencontrés dans une équipe de travail : sociable, analytique, leader et humaniste.		4 Participe à une équipe de travail.	25	
				4.1 Respecte les consignes de participation liées à l'expérimentation du travail en équipe.		5
				4.2 Relève les attitudes et les comportements qui facilitent le fonctionnement d'une équipe de travail.		20
4.2	Décrire les attitudes et les comportements favorisant le bon fonctionnement d'une équipe.	Détermination d'objectifs communs. Ouverture d'esprit, positivisme, constructivisme, etc.				
4.3	Répartir des tâches entre les membres d'une équipe.	Détermination des forces des membres d'une équipe. Respect des individus.				
4.4	Communiquer des idées aux membres d'une équipe.	Partage de l'information. Prise de position sur un sujet. Moyens permettant de gérer les situations tendues.				
PHASE 5 : ÉVALUATION DE SA FAÇON D'INTERAGIR DANS LES DIVERSES SITUATIONS PROFESSIONNELLES (Bloc 5)						
				Durée : 5 %		
5.1	Évaluer ses points forts et ses points faibles dans une relation avec la clientèle.	Connaissance de soi. Points à améliorer. Mise en évidence des points forts.		5 Évalue sa façon d'interagir.	40	
				5.1 Relève les points forts ainsi que les aspects à améliorer quant à sa façon d'agir avec la clientèle et dans une équipe de travail.		20

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)					Durée : 60 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Interagir dans des situations professionnelles variées</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
5.2	Évaluer ses points forts et ses points faibles dans une communication avec des collègues ou des supérieurs.	Connaissance de soi. Points à améliorer. Mise en évidence des points forts. Prise en considération de la hiérarchie établie.				
5.3	Déterminer des moyens à prendre pour s’améliorer en matière de service à la clientèle et de travail d’équipe.	Séminaires, lectures, personnes-res-sources, etc.				
5.4	Discuter des façons de gérer des situations tendues.	Attitudes à adopter. Utilisation de méthodes de relaxation. Rappel des responsabilités de chacune et de chacun.		5.2 Fait part de sa réflexion à propos de sa réaction face au stress et des moyens à prendre pour le gérer.		20
5.5	Faire un bilan de ses nouvelles habiletés.	Relevé des apprentissages effectués dans le présent module.				

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-074 – INTERACTIONS PROFESSIONNELLES (module 7)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou le candidat à interagir dans des situations professionnelles variées.

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies tout au long des activités de formation. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation. L'autoévaluation de la candidate ou du candidat se fera à la toute fin du module.

PHASE 1 : INFORMATION SUR LA NATURE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES EXPÉRIMENTÉES EN SOUTIEN INFORMATIQUE

1.1 DÉCRIT SA FAÇON D'INTERAGIR AVEC LES AUTRES

À partir de situations expérimentées dans sa vie personnelle ou professionnelle, la candidate ou le candidat décrit brièvement sa façon d'interagir avec ses collègues, ses patrons, ses professeurs, ses clientes ou clients dans une situation particulière.

PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

2.1 RESPECTE LES CONSIGNES DE PARTICIPATION LIÉES À L'EXPÉRIMENTATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

À partir de simulations de rencontres avec des clientes ou des clients, la candidate ou le candidat respecte le déroulement du scénario et met l'accent sur la courtoisie, l'écoute, l'observation, la recherche d'information, le ton de la voix et l'entregent.

PHASE 3 : APPLICATION DES RÈGLES D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

3.1 RECUEILLE ET ORGANISE DES DONNÉES SUR LES NORMES ET LES RÈGLEMENTS QUI S'APPLIQUENT À L'UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

3.2 PRÉPARE UNE INTERVENTION LIÉE À L'APPLICATION DES RÈGLES D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat participe à une discussion sur le rôle de la personne responsable du soutien informatique en matière d'application des normes et des règlements. Chaque candidate ou candidat pour se préparer à la discussion, procède à la collecte

d'une partie de l'information nécessaire. Elle ou il constitue un pense-bête pour s'y référer durant la discussion. Il le remet à l'examinatrice ou à l'examineur suite à la discussion.

Il sera important, au cours de cette activité, d'indiquer clairement la nature des données que les candidates ou les candidats devront recueillir et présenter au cours de la rencontre de groupe.

PHASE 4 : PARTICIPATION À UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

4.1 RESPECTE LES CONSIGNES DE PARTICIPATION LIÉES À L'EXPÉRIMENTATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPE

4.2 RELÈVE LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS QUI FACILITENT LE FONCTIONNEMENT D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

À partir de mises en situation mettant en évidence des rapports avec des collègues et des supérieurs, la candidate ou le candidat doit :

- participer à la constitution d'une équipe de travail et répartir les tâches entre les membres de l'équipe;
- donner son avis sur des sujets;
- discuter des attitudes et des comportements favorisant le bon fonctionnement d'une équipe de travail.

PHASE 5 : ÉVALUATION DE SA FAÇON D'INTERAGIR DANS LES DIVERSES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

5.1 RELÈVE LES POINTS FORTS AINSI QUE LES ASPECTS À AMÉLIORER QUANT À SA FAÇON D'AGIR AVEC LA CLIENTÈLE ET DANS UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

5.2 FAIT PART DE SA RÉFLEXION À PROPOS DE SA RÉACTION FACE AU STRESS ET DES MOYENS À PRENDRE POUR LE GÉRER

Au cours d'une rencontre individuelle, la candidate ou le candidat discute des points forts ainsi que des aspects de sa façon d'agir, qui devraient être améliorés avec la clientèle et dans une équipe de travail. De plus, elle ou il fait part de sa réflexion sur sa réaction au stress et des moyens à prendre pour mieux le gérer.

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat participe activement à la discussion.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 7 – Interactions professionnelles Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-074 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LA NATURE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES EXPÉRIMENTÉES EN SOUTIEN INFORMATIQUE 1.1 Décrit sa façon d'interagir avec les autres.	☐ ☐
PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LE SERVICE À LA CLIENTÈLE 2.1 Respecte les consignes de participation liées à l'expérimentation du service à la clientèle.	☐ ☐
PHASE 3 : APPLICATION DES RÈGLES D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE 3.1 Recueille et organise des données sur les normes et les règlements qui s'appliquent à l'utilisation du matériel informatique. 3.2 Prépare une intervention liée à l'application des règles d'éthique professionnelle.	☐ ☐ ☐ ☐
PHASE 4 : PARTICIPATION À UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL 4.1 Respecte les consignes de participation liées à l'expérimentation du travail en équipe. 4.2 Relève les attitudes et les comportements qui facilitent le fonctionnement d'une équipe de travail.	☐ ☐ ☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 5 : ÉVALUATION DE SA FAÇON D'INTERAGIR DANS LES DIVERSES SITUATIONS PROFESSIONNELLES 5.1 Relève les points forts ainsi que les aspects à améliorer quant à sa façon d'agir avec la clientèle et dans une équipe de travail. 5.2 Fait part de sa réflexion à propos de sa réaction face au stress et des moyens à prendre pour le gérer.	 ☐ ☐ ☐ ☐
Règle de verdict : réussite de 6 OUI sur 8, dont les éléments 1.1, 4.2, 5.1 et 5.2.	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-088 – LOGICIELS D’APPLICATION (module 8)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d’application</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION (Bloc 1) Durée : 2 %							
1	Situer la compétence dans l’ensemble de la formation.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
2	Se soucier d’appliquer la méthode de doigté.	Rappel du module 3. Rapidité de la frappe :20 mots à la minute.					
A. EXAMINER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS (Bloc 2) Durée : 15 %							
2	A.1 Distinguer les grandes familles de logiciels.	Logiciels : de traitement de textes, tableurs, de présentation, de mise en page, bases de données, de gestion, etc.					
2	A.2 Reconnaître les fonctions similaires de logiciels différents.	Versions différentes : perfectionnement des logiciels. Ressemblances entre les logiciels : barres d’outils, menus, aide, interface, termes utilisés, etc.		Reconnaissance des fonctions similaires entre les logiciels : - de mêmes familles; - de familles différentes; - de versions différentes.			
2	A.3 Reconnaître les particularités de chaque logiciel.	Différences entre les logiciels : barres d’outils, menus, aide, interface, termes utilisés, etc.		Mise en évidence des particularités de chaque logiciel.			
2	A.4 Préciser les besoins d’un utilisateur ou d’une utilisatrice.	Formulation de questions à propos : de la nature de la tâche, des habiletés, etc.					
2	A.5 Déterminer le logiciel le plus approprié à une tâche donnée.	Forces, faiblesses et complexité d’un logiciel. Milieux d’utilisation : PME, grandes entreprises, travailleurs autonomes, usage personnel, etc.		Détermination du logiciel le plus approprié à une tâche donnée.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-088 – LOGICIELS D'APPLICATION (module 8)					Durée : 120 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d'application</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	A	Examiner les possibilités des logiciels.						
B. INSTALLER ET DÉINSTALLER DES LOGICIELS (Bloc 3)								Durée : 30 %
2	B.1	Interpréter des renseignements concernant la configuration matérielle requise pour l'installation d'un logiciel.	Localisation de l'information. Termes utilisés. Normes de l'industrie : distinction entre une configuration minimale et ce qui est recommandé.		Interprétation juste des renseignements concernant la configuration minimale requise pour l'installation.			
2	B.2	Se soucier de l'importance du respect des droits d'auteur.	Rappel du module 7.					
2	B.3	Vérifier les éléments d'un système informatique.	Relevé des caractéristiques des composants : au moyen d'un examen visuel et à l'aide d'un utilitaire. Nature des vérifications à effectuer. Comparaison entre les données relevées et la configuration requise.					
2	B.4	Déterminer les éléments du logiciel devant être installés.	Prise en compte de la clientèle, du type de travail et de l'espace disque disponible. Choix des éléments à installer.					
2	B.5	Appliquer la procédure d'installation d'un logiciel.	Choix du type d'installation : standard, complète, personnalisée, serveur ou local. Interprétation des messages. Utilisation de sources de référence. Vérification du fonctionnement.		Respect des procédures d'installation standard, complète et personnalisée			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-088 – LOGICIELS D’APPLICATION (module 8)							Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d’application</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
2	B.6	Résoudre des problèmes d’installation.	Problèmes courants, causes et solutions. Attitude à adopter.								
2	B.7	Appliquer la procédure de désinstallation d’un logiciel.	Modes et procédures de désinstallation. Application d’une procédure. Vérification de la désinstallation.			Respect des procédures de désinstallation.					
3	B	Installer et désinstaller des logiciels.				1	Installation de logiciels.	30		PS	
						1.1	Vérification complète des éléments du système informatique au regard des exigences de l’installation.		10		
						1.2	Respect des procédures d’installation personnalisée.		10		
						1.3	Prise en considération des besoins.		5		
						1.4	Résolution efficace des conflits.		5		
C. RECHERCHER ET PROPOSER DES PROCÉDURES EN CE QUI CONCERNE L’UTILISATION DES LOGICIELS (Bloc 4)										Durée : 13 %	
2	C.1	Utiliser les fonctions d’aide des logiciels d’applications.	Fonctionnement de l’aide en ligne. Recherche d’information. Vérification de la pertinence de l’information.			Sélection de l’information pertinente.					
2	C.2	Préparer des directives en ce qui concerne l’utilisation de logiciels.	Règles élémentaires de rédaction. Transmission écrite ou verbale.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-088 – LOGICIELS D’APPLICATION (module 8)							Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d’application</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
2	C.3	Convertir des formats de fichiers permettant le pas-sage d’un logiciel à un autre.	Application de procédures de con-version : d’une version à une autre, d’un logiciel à un autre.								
3	C	Rechercher et proposer des procédures en ce qui concerne l’utilisation des logiciels.				2	Utilisation du logiciel.	45		PS	
						2.1	Conversion des formats de fichiers permettant le pas-sage d’un logiciel à un autre.		15		
						2.2	Préparation de directives claires et concises en ce qui concerne l’utilisation des fonctions.		15		
						2.3	Expérimentation correcte des fonctions.		15		
D. AUTOMATISER DES TÂCHES (Bloc 5)										Durée : 10 %	
2	D.1	Décrire l’utilité d’une macro-commande.	Possibilités des macro-commandes : accélération des opérations les plus fréquentes, combinaison de plusieurs commandes, simplification de l’accès, automatisation d’une série de tâches, etc.								
2	D.2	Créer des macro-commandes.	Analyse des besoins. Détermination des étapes de la commande. Utilisation des outils de création. Moyens pour rendre la commande accessible.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-088 – LOGICIELS D’APPLICATION (module 8)						Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d’application</i>										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St
2	D.3	Tester des macro-commandes.	Exécution de macro-commandes. Détection des erreurs. Édition et correction de macro-commandes.			Enregistrement et exécution correcte des macro-commandes. Détection et correction des erreurs.				
3	D	Automatiser des tâches.				3	Automatisation des tâches.	15		PS
						3.1	Création de macro-commandes appropriées aux besoins.		15	
E. PERSONNALISER LES INTERFACES DES LOGICIELS (Bloc 6)									Durée : 10 %	
2	E.1	Régler des préférences.	Types et fonctions des options possibles. Modification des paramètres par défaut.			Réglage approprié des préférences et du gestionnaire d’impression.				
2	E.2	Configurer le gestionnaire d’impression.	Choix des différentes options d’impression : format du papier, orientation du papier, nombre de copies, résolution, etc.							
2	E.3	Adapter des menus et des barres d’outils en fonction de besoins.	Critères d’efficacité pour l’organisation des menus et des barres d’outils. Respect des besoins de l’utilisateur ou de l’utilisatrice. Procédures à suivre pour apporter des modifications.							
3	E	Personnaliser les interfaces des logiciels.				4	Personnalisation de l’interface.	10		PS
						4.1	Adaptation des menus et des barres d’outils aux besoins.		10	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-088 – LOGICIELS D’APPLICATION (module 8)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des logiciels d’application</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION (Bloc 7)							
<i>Durée : 10%</i>							
3	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION.	À partir de logiciels d’éditique en anglais.		Travail méthodique. Navigation efficace dans les interfaces utilisateurs. Utilisation optimale des fonctions d’aide des logiciels et autres sources de référence. Interprétation juste des messages apparaissant à l’écran. Vitesse de saisie de 20 mots à la minute. Respect des règles de l’ergonomie.			
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION (Bloc 8)							
<i>Durée : 10 % (incluant l’évaluation de sanction)</i>							
4	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION.	À partir de tableurs en français.		Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION (Bloc 9)							
5	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D’APPLICATION.	À partir d’une suite en anglais.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-088 – LOGICIELS D'APPLICATION (module 8)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à exploiter les possibilités des logiciels d'application. L'épreuve comporte deux tâches d'une durée suggérée de trois heures chacune.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve pratique comporte deux tâches :

Tâche 1 : Installation d'un logiciel d'application (1.1, 1.2, 1.3, 1.4)

À partir d'une mise en situation mettant en évidence les besoins en logiciels et le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat procède à l'installation personnalisée d'un logiciel d'application. On s'attend à ce que la candidate ou le candidat :

- vérifie les éléments du système;
- applique correctement la procédure d'installation d'un autre logiciel d'application;
- résout efficacement les conflits;
- prenne en considération les besoins de la cliente ou du client.

Si la candidate ou le candidat ne réussit pas à installer correctement le logiciel d'application, elle ou il doit reprendre la tâche 1 avant de continuer à la tâche 2.

Tâche 2 : Adaptation et utilisation de logiciels d'applications (2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 4.1)

À partir de logiciels d'application déjà installés et d'une mise en situation mettant en évidence les besoins et le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat résout cinq (5) problèmes rencontrés par des utilisatrices ou utilisateurs à partir de trois (3) logiciels d'application. On s'attend à ce que la candidate ou le candidat :

- effectue la conversion du format d'un fichier pour permettre le passage d'un logiciel à un autre;
- expérimente les fonctions
- rédige des directives pour effectuer l'opération précédente;
- crée une macro-commande;
- adapte un menu et une barre d'outils aux besoins de la cliente ou du client.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats auront à leur disposition :

- un ordinateur;
- une version anglaise ou française d'un logiciel d'application;
- des notes de cours.

Les manuels d'installation ne sont pas permis.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 8 – Logiciels d'application Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-088 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
TÂCHE 1 : INSTALLATION D'UN LOGICIEL D'APPLICATION		
1	INSTALLATION DE LOGICIELS	
1.1	Vérification complète des éléments du système informatique au regard des exigences de l'installation : - espace disponible; ☐ OUI ☐ NON - puissance minimum requise; ☐ OUI ☐ NON - système d'exploitation. ☐ OUI ☐ NON	0 ou 10
1.2	Respect des procédures d'installation personnalisée : - installation de tous les éléments demandés; ☐ OUI ☐ NON - installation personnalisée. ☐ OUI ☐ NON	0 ou 10
1.3	Prise en considération des besoins : - expériences préalables; ☐ OUI ☐ NON - langue d'utilisation; ☐ OUI ☐ NON - sélection d'imprimante. ☐ OUI ☐ NON	0 ou 5
1.4	Résolution efficace des conflits.	0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
		OUI NON
TÂCHE 2 : ADAPTATION ET UTILISATION DE LOGICIELS D'APPLICATIONS		
2	UTILISATION DU LOGICIEL	
2.1	Conversion des formats de fichiers permettant le passage d'un logiciel à un autre.	0 ou 15
2.2	Préparation de directives claires et concises en ce qui concerne l'utilisation des fonctions.	0 ou 15
2.3	Expérimentation correcte des fonctions. Tolérance : un manquement sur cinq.	0 ou 15
3	AUTOMATISATION DES TÂCHES	
3.1	Création de macro-commandes appropriées aux besoins : - bon fonctionnement.	☐ ☐ 0 ou 15
4	PERSONNALISATION DE L'INTERFACE	
4.1	Adaptation des menus et des barres d'outils aux besoins.	0 ou 10
		Total : / 100
Seuil de réussite : 80 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE (Bloc 1) Durée : 5 %							
1	Situer la compétence dans l’ensemble de la formation.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
2	Se soucier des règles d’ergonomie.	Position de travail. Disposition de l’équipement. Éclairage. Conséquences du non-respect des règles sur la santé.		Respect des règles de l’ergonomie.			
2	Se soucier d’appliquer la méthode de doigté.						
A. INSTALLER ET DÉSINSTALLER DES SYSTÈMES D’EXPLOITATION (Bloc 2) Durée : 20 %							
2	A.1 Préparer les systèmes d’exploitation récents avec les systèmes de technologie vieillissante.	Améliorations apportées. Technologies utilisées. Avantages et désavantages. Matériel nécessaire.					
2	A.2 Distinguer les différents types de systèmes d’exploitation récents.	Historique. Caractéristiques des différents systèmes d’exploitation. Domaines d’utilisation.					
2	A.3 Planifier l’organisation d’un disque dur dans une configuration 32 bits ou plus.	Caractéristiques des différents types de partitions. Choix et dispositions des partitions.					
2	A.4 Préparer un disque dur dans une configuration 32 bits ou plus.	Création de partitions. Formatage.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	A.5	Mettre en place les éléments nécessaires à l’installation d’un système d’exploitation.	Accès au logiciel d’installation : lecteur cédérom, connexion au réseau, etc.		Détermination des paramètres appropriés.			
2	A.6	Effectuer l’installation d’un système d’exploitation récent.	Exploitation des connaissances et des habiletés requises sur les systèmes d’exploitation de technologie vieillissante. Interprétation des nouvelles consignes. Application de la procédure d’installation. Vérification de l’installation.					
2	A.7	Comparer la procédure de désinstallation d’un système récent à celle d’un système de technologie vieillissante.	Comparaison des étapes et de la complexité.					
2	A.8	Effectuer la désinstallation d’un système d’exploitation vieillissant.	Modes et procédures de désinstallation. Application d’une procédure. Vérification de la désinstallation.		Respect de la procédure de désinstallation.			
3	A	Installer et désinstaller des systèmes d’exploitation.			1 Installation de systèmes d’exploitation de technologie de pointe. 1.1 Préparation correcte du disque dur. 1.2 Application correcte des procédures d’installation personnalisée.	15	5 10	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)						Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
B. ADAPTER LES SYSTÈMES EN FONCTION DE BESOINS PARTICULIERS (Bloc 3)									Durée : 20 %	
2	B.1	Optimiser la mémoire d’un système d’exploitation récent.	Buts de l’optimisation : fonctionnement optimal des logiciels, des utilitaires, etc.							
2	B.2	Modifier les paramètres de fonctionnement d’un système d’exploitation récent.	Installation des pilotes de périphériques du système : carte vidéo, carte de son, carte maîtresse, etc. Adaptation des paramètres d’utilisation selon les besoins d’un utilisateur ou d’une utilisatrice.			Détection et solutions efficaces des conflits. Respect des critères en ce qui concerne la personnalisation de l’environnement.				
2	B.3	Reconnaître les utilitaires particuliers aux systèmes d’exploitation récents.	Utilitaires pour l’optimisation du disque dur : vérification, défragmentation et compression des données.			Compression et défragmentation correctes du disque.				
3	B	Adapter les systèmes en fonction de besoins particuliers.				2 Adaptation d’un système en fonction de besoins particuliers. 2.1 Configuration correcte des fichiers nécessaires à l’initialisation des systèmes d’exploitation en ce qui concerne : - la gestion de la mémoire; - l’installation des pilotes, des claviers, etc.	15	15	PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
C. EFFECTUER DES OPÉRATIONS DE BASE (Bloc 4) Durée : 15 %							
2	C.1 Formater des supports magnétiques.	Supports autres que disquettes. Types de formatage. Attribution de noms aux supports magnétiques.		Formatage correct de supports magnétiques.			
2	C.2 Gérer l’organisation de fichiers et de répertoires.	Voir le module 3.					
2	C.3 Faciliter le démarrage des programmes.	Création et regroupement d’éléments : exécutables, raccourcis, alias, etc.		Démarrage des programmes en fonction de leur emplacement dans l’arborescence.			
2	C.4 Comparer les fonctions d’aide et les programmes utilitaires d’un système d’exploitation récent avec ceux d’un système vieillissant.	Relevé des différences. Interprétation de l’information obtenue en français et en anglais.					
2	C.5 Utiliser les fonctions d’aide et les programmes utilitaires des systèmes d’exploitation récents.	Voir le module 3.					
3	C Effectuer des opérations de base.			3 Opérations de base. 3.1 Formatage correct du support de mémoire de masse. 3.2 Gestion appropriée des fichiers et des répertoires. 3.3 Utilisation efficace des fonctions d’aide. 3.4 Utilisation efficace des programmes utilitaires natifs du système d’exploitation.	30	5 10 5 10	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
D. PROTÉGER DES DONNÉES (Bloc 5)								Durée : 10 %
2	D.1	Protéger des données contre les virus.	Voir le module 3.		Installation correcte des logiciels antivirus. Décontamination correcte des supports magnétiques.			
2	D.2	Reconnaître les modes de sauvegarde des données associés aux systèmes d’exploitation récents.	Types de supports et de logiciels pour la copie de sauvegarde : unité de sauvegarde à bande digitale, unités à cartouches, disques réinscriptibles, etc. Évolution de la technologie.					
2	D.3	Sauvegarder et récupérer des données dans un système d’exploitation récent.	Évaluation des besoins et choix du mode de sauvegarde. Création de copies de sauvegarde selon les modes manuel ou automatique. Récupération de données sauvegardées selon différents modes.		Récupération correcte de données sauvegardées.			
2	D.4	Mettre en place des stratégies systèmes.	Création de profils utilisateurs. Restriction des accès. Protection des données.					
3	D	Protéger des données.			4 Protection des données. 4.1 Récupération correcte des données sauvegardées. 4.2 Mise en place de stratégies de système adéquates. 4.3 Installation correcte d’un antivirus.	30	10 15 5	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)							Durée : 90 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>												
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION							
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St		
E. AUTOMATISER DES TÂCHES (Bloc 6)										Durée : 10 %		
2	E.1	Créer des fichiers en lot et des menus utilitaires.	Élaboration de la structure d’une macro ou d’un script. Génération des macros et des scripts. Vérification du fonctionnement et application de techniques de débogage.			Création de menus utilitaires en fonction des besoins. Application correcte des techniques de débogage.						
2	E.2	Modifier des fichiers en lot.	Voir le module 3.			Modification correcte des fichiers en lots existants.						
3	E	Automatiser des tâches.				5	Automatisation des tâches.	10		PT		
						5.1	Création correcte de tâches automatisées.		10			
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE (Bloc 7)										Durée : 10 %		
2		Prendre conscience de l’importance de travailler de façon autonome.	Exploitation des habiletés nouvellement acquises. Outils et sources de référence à utiliser.									
3		METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE.	Installation par défaut d’un système d’exploitation, avec des références fournies en français seulement.			Utilisation correcte des commandes. Utilisation judicieuse des sources de référence. Interprétation juste des messages apparaissant à l’écran. Respect des règles de l’ergonomie.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-096 – SYSTÈMES D’EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre à profit les possibilités de systèmes d’exploitation de technologie de pointe</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE (Bloc 8)					Durée : 10 % (incluant l’évaluation de sanction)		
4	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE	Installation personnalisée d’un système d’exploitation avec des références fournies en anglais seulement.		Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE (Bloc 9)							
5	METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D’EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE	Installation d’un système d’exploitation différent, ajout des correctifs du fabricant.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-096 – SYSTÈMES D'EXPLOITATION RÉCENTS (module 9)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie récente. L'épreuve comporte deux tâches d'une durée suggérée de trois heures chacune. Pour la première étape (tâche 1), la moitié de la classe pourrait passer l'épreuve à la fois. Pour la deuxième étape (tâche 2), tous les candidats ou candidates peuvent être évalués en même temps.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve pratique comporte deux tâches :

Tâche 1 : Installation d'un système d'exploitation récent (1.1, 1.2)

À partir d'une mise en situation mettant en évidence les besoins en logiciels et en périphériques et le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat procède à l'installation personnalisée d'un système d'exploitation. Elle ou il devra appliquer correctement la procédure, préparer le disque dur, s'assurer que le lecteur de CD-ROM est accessible, interpréter les messages à l'écran, créer une disquette de sécurité et vérifier le bon fonctionnement du système d'exploitation.

- Si la candidate ou le candidat ne réussit pas à installer correctement le système d'exploitation, elle ou il doit reprendre cette partie de l'épreuve.

Tâche 2 : Adaptation et utilisation d'un système d'exploitation récent (2.1 à 5.1)

À partir d'un système d'exploitation déjà installé et d'une mise en situation mettant en évidence les besoins et le profil d'une cliente ou d'un client, la candidate ou le candidat :

- Configure un système d'exploitation :
 - gère la mémoire vive;
 - installe des pilotes et les paramètres d'un modem et d'une carte vidéo;
- Effectue des opérations de base :
 - formate un support de mémoire de masse;
 - gère des répertoires et des fichiers;
 - résout un problème d'utilisation du système d'exploitation en se servant de la fonction *Aide*;
 - utilise des programmes utilitaires du système d'exploitation.

- Protège des données :
 - récupère des données à partir d'une unité de sauvegarde;
 - met en place des stratégies de système;
 - installe un antivirus.
- Automatise des tâches :
 - crée et exécute des tâches automatisées.

3 MATÉRIEL

Les candidates ou les candidats auront à leur disposition :

- un ordinateur;
- une version anglaise ou française d'un système d'exploitation approprié;
- des notes de cours;
- des disquettes vierges;
- une unité de sauvegarde externe
- un logiciel antivirus.

Les manuels d'installation ne sont pas permis.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 9 – Systèmes d'exploitation récents Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-096 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION		RÉSULTAT
		OUI NON
TÂCHE 1 : INSTALLATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION RÉCENT		
1 INSTALLATION DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE		
1.1 Préparation correcte du disque dur :		
- démarrage automatique;	☐ ☐	0 ou 5
- création de partitions multiples;	☐ ☐	
- mise en place des éléments nécessaires à l'installation;	☐ ☐	
- détection du lecteur CD.	☐ ☐	
1.2 Application correcte des procédures d'installation personnalisée :		
- bon fonctionnement du système d'exploitation;	☐ ☐	0 ou 10
- respect des critères d'installation;	☐ ☐	
- disposition correcte des éléments du système d'exploitation;	☐ ☐	
- absence de message d'erreur;	☐ ☐	
- création d'une disquette de sécurité.	☐ ☐	

OBSERVATION			RÉSULTAT	
		OUI	NON	
TÂCHE 2 : ADAPTATION ET UTILISATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION RÉCENT				
2	ADAPTATION EN FONCTION DES BESOINS PARTICULIERS			
2.1	Configuration correcte de fichiers nécessaires à l'initialisation des systèmes d'exploitation en ce qui concerne :			
	- gestion de la mémoire;	☐	☐	0 ou 15
	- respect des besoins de la clientèle;	☐	☐	
	- choix d'une méthode appropriée;	☐	☐	
	- activation correcte des composants et des périphériques.	☐	☐	
3	OPÉRATIONS DE BASE			
3.1	Formatage correct de support de mémoire de masse :			
	- attribution d'un nom de volume;	☐	☐	0 ou 5
	- bon fonctionnement.	☐	☐	
3.2	Gestion appropriée des fichiers et des répertoires :			
	- créer des fichiers;	☐	☐	0 ou 10
	- créer des répertoires;	☐	☐	
	- renommer des fichiers;	☐	☐	
	- renommer des répertoires;	☐	☐	
	- déplacer des fichiers;	☐	☐	
	- déplacer des répertoires;	☐	☐	
	- copier des fichiers;	☐	☐	
	- copier des répertoires;	☐	☐	
	- effacer des fichiers;	☐	☐	
	- effacer des répertoires.	☐	☐	
3.3	Utilisation efficace de la fonction Aide :			
	- respect des consignes;	☐	☐	0 ou 5
	- atteinte de l'objectif.	☐	☐	
3.4	Utilisation efficace des programmes utilitaires natifs du système d'exploitation.			0 ou 10

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
4 PROTECTION DES DONNÉES			
4.1 Récupération correcte des données sauvegardées :			
- sélection appropriée des données;	☐	☐	
- choix pertinent des paramètres;	☐	☐	
- choix pertinent de la méthode;	☐	☐	
- récupération des bonnes données;	☐	☐	
- réinscription des données au bon endroit.	☐	☐	0 ou 10
4.2 Mise en place de stratégies de système adéquates :			
- profils d'utilisateurs;	☐	☐	
- protection des données;	☐	☐	
- fiabilité de la stratégie;	☐	☐	
- cohérence des choix.	☐	☐	0 ou 15
4.3 Installation correcte d'un antivirus.			0 ou 5
5 AUTOMATISATION DES TÂCHES			
5.1 Création correcte de tâches automatisées :			
- respect des consignes;	☐	☐	
- cohérence dans l'ordre d'exécution;	☐	☐	
- bon fonctionnement.	☐	☐	0 ou 10
Total :			/ 100
Règle de verdict : la candidate ou le candidat qui n'a plus accès au système échoue l'épreuve et doit la reprendre.			
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. ANALYSER LES BESOINS (Bloc 2)					Durée : 5 %		
2	A.1 Décrire les caractéristiques des bases de données et des banques de données.	Base de données et banque de données : - définition; - buts; - mise à jour; - intégrité des données; - éthique professionnelle; - normalisation; - coûts et avantages; - exemples.					
2	A.2 Distinguer les types de bases de données.	Hierarchique. Relationnelle. Orientée objet.					
2	A.3 Énumérer les utilisations possibles d'une base de données.	Listes diverses : - soutien : inventaire (matériel et logiciels); - usager : clients, fournisseurs, produits.		Reconnaissance de la nature des données à traiter.			
2	A.4 Identifier les liens entre une base de données et d'autres logiciels.	Traitement de texte. Chiffrier électronique. Logiciel de comptabilité.					
2	A.5 Reconnaître l'importance de la normalisation des données.	Structure unique. Structure en lien. Nature des données à traiter.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)						Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>									
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.6	Collecter et consigner les données en vue de la saisie.	Prise de notes.			Collecte des données appropriées en vue de la saisie.			
3	A	Analyser les besoins.				1 Besoins de la clientèle. 1.1 Détermination correcte des besoins.	15	15	PT
B. CONCEVOIR LA BASE DE DONNÉES (Bloc 3)									Durée : 20 %
2	B.1	Structurer et normaliser les données.	Choix des données. Détermination des champs et des liens à établir. Choix du type et des dimensions. Définition des propriétés des champs. Choix d'un nom de fichier et des caractères utilisables. Mise en place de la sécurité.			Mise en place de mesures de sécurité appropriées aux besoins. Normalisation des données.			
2	B.2	Créer la structure des tables, des formulaires et des rapports.	Procédure de création. Nécessité de respecter la planification. Formulaire de saisie et requête. Format de rapports.			Établissement d'une structure fonctionnelle.			
2	B.3	Tester le bon fonctionnement de la base de données.	Liens entre les tâches. Impression. Interprétation des messages.			Vérification du bon fonctionnement de la base de données.			
3	B	Concevoir la base de données.				2 Conception de la base de données. 2.1 Création d'une base de données fonctionnelle.	15	15	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. TRAITER LES DONNÉES (Bloc 4)							
<i>Durée : 30 %</i>							
2	C.1 Saisir les données.	Méthode de doigté. Rapidité de la frappe. Uniformité (majuscules, ponctuation, ordre d'entrée, touches de raccourci). Utilisation du menu d'aide. Nécessité de la conformité des champs établis. Exactitude des données. Sauvegarde des données.		Utilisation optimale des possibilités : - d'affichage; - de consultation; - d'interrogation; - de tri; - d'indexation; - d'extraction. Vitesse de saisie de 30 mots à la minute.			
2	C.2 Créer et adapter les formulaires.	Définition de l'utilisation d'un formulaire.					
2	C.3 Effectuer des requêtes.	Choix du type de requête. Définition des critères. Création d'une requête multitable.					
2	C.4 Produire des rapports et des étiquettes.	Fonction de calcul et statistique. Production de rapports. Choix approprié du format de papier. Impression.		Utilisation correcte des fonctions de calcul et de statistique.			
2	C.5 Créer des macro-commandes.	Utilité des macro-commandes. Analyse des besoins. Outils de création des macro-commandes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)							Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
		Exécution. Édition et correction de la macro-commande.								
3	C Traiter les données.			3 Traitement de données. 3.1 Production correcte de formulaires de saisie. 3.2 Production correcte de rapports sur papier. 3.3 Ajout, suppression et modification corrects des données. 3.4 Importation et exportation correctes des données. 3.5 Utilisation optimale des possibilités de la base de données.	55	10 10 5 10 20	PT			
D. ADAPTER LA STRUCTURE DE LA BASE DE DONNÉES À DE NOUVEAUX BESOINS (Bloc 5)										Durée : 10%
2	D.1 Identifier les nouveaux besoins.	Questions. Analyse.								
2	D.2 Analyser la structure existante au regard du nouveau besoin.	Normalisation (cohérence). Liens. Champs. Indexation, etc.			Intégrité des données.					
2	D.3 Modifier les éléments selon les besoins.	Structure. Besoins.			Modification des éléments selon les besoins.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.4 Optimiser la performance.	Automatisation du démarrage. Redondance. Indexation multichamp.		Vérification du bon fonctionnement de la base de données.			
2	D.5 Personnaliser l'interface.	Barre d'outils. Barre de menus. Menus contextuels. Contrôle du code source. Utilisation des macro-commandes.					
3	D Adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins.			4 Personnalisation de la base de données. 4.1 Optimisation adéquate de la performance de la base de données. 4.2 Personnalisation correcte de l'interface utilisateur.	15	5 10	PT
E. DOCUMENTER LA BASE DE DONNÉES (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.1 Produire un manuel de référence.	Soutien : - structure organisationnelle. Usagères et usagers : - directives; - modèle interface; - glossaire.		Préparation d'un devis organique complet. Rédaction de directives justes et complètes en ce qui concerne l'utilisation de la base de données. Utilisation de la terminologie appropriée.			
3	E Documenter la base de données.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Créer et exploiter une base de données</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES (Bloc 7)								Durée : 10 %
2	Reconnaître l'importance de la qualité.	Critères de qualité. Efficacité du travail.						
2	Utiliser la documentation.	En ligne. Papier. Multimédia (français et anglais).						
2	S'adapter à des conditions particulières.	Incompatibilité. Variation des structures.						
3	CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES	Incompatibilité. Variation des structures.		Travail méthodique. Utilisation judicieuse des commandes. Utilisation optimale des fonctions d'aide des logiciels et autres sources de référence. Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran. Sauvegarde appropriée des données. Respect des règles de l'ergonomie.				
CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES (Bloc 8)								Durée :15 % (incluant l'évaluation de sanction)
4	CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-106 – BASE DE DONNÉES (module 10)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à créer et à exploiter une base de données. L'épreuve comprend deux tâches pratiques.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Il est suggéré d'accorder aux candidates ou candidats deux périodes de trois heures pour l'épreuve pratique. On peut faire passer l'examen à plusieurs personnes à la fois.

L'épreuve comporte deux tâches.

Tâche 1 : Création d'une base de données (1.1, 2.1)

À partir d'une mise en situation décrivant les besoins d'une cliente ou d'un client par rapport à une base de données, la candidate ou le candidat doit :

- prendre connaissance de la mise en situation et déterminer les besoins de la cliente ou du client;
- faire la normalisation des champs;
- créer une base de données fonctionnelle.

La base de données pourrait comporter cinq éléments dans trois catégories de matériel, trois grandeurs différentes et deux fournisseurs ainsi que la description du rapport à produire.

Tâche 2 : Exploitation d'une base de données (3.1 à 4.2)

À partir d'une base de données existante et d'une mise en situation décrivant les modifications demandées par une cliente ou un client, la candidate ou le candidat doit :

- importer des données;
- produire un rapport utilisant la base de données;
- effectuer les ajouts, suppressions et modifications des données;
- importer et exporter des données;
- créer une macro-commande fonctionnelle;
- optimiser le rendement de la base de données;
- personnaliser l'interface utilisateur;
- imprimer un rapport.
- produire un formulaire de saisie.

3 MATÉRIEL

- un ordinateur complet;
- un logiciel d'application;
- un programme d'aide;
- les outils et le matériel appropriés.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 10 – Base de données Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-106 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
TÂCHE 1 : CRÉATION D'UNE BASE DE DONNÉES	
1 BESOINS DE LA CLIENTÈLE	
1.1 Détermination correcte des besoins en ce qui concerne :	
- les données à entrer;	☐ ☐
- l'utilisation de la base de données;	☐ ☐
- les champs à créer;	☐ ☐
- les opérations mathématiques;	☐ ☐
- la protection des données.	☐ ☐
	0 ou 15
2 CONCEPTION DE LA BASE DE DONNÉES	
2.1 Création d'une base de données fonctionnelle en ce qui concerne :	
- le nom des champs;	☐ ☐
- la normalisation;	☐ ☐
- l'affichage;	☐ ☐
- l'indexation.	☐ ☐
	0 ou 15

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
TÂCHE 2 : EXPLOITATION D'UNE BASE DE DONNÉES			
3 TRAITEMENT DES DONNÉES			
3.1	Production correcte d'un formulaire de saisie :		
	- respect des besoins;	☐	☐
	- présence de tous les éléments.	☐	☐
	Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement de la base de données.		0 ou 10
3.2	Production correcte de rapports sur papier.		0 ou 10
3.3	Ajout, suppression et modification correctes des données :		
	- ajout;	☐	☐
	- suppression;	☐	☐
	- modification;	☐	☐
	- bon fonctionnement.	☐	☐
	Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement de la base de données.		0 ou 5
3.4	Importation et exportation correctes de données :		
	- respect des besoins;	☐	☐
	- présence de tous les éléments;	☐	☐
	- bon fonctionnement.	☐	☐
	Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement de la base de données.		0 ou 10
3.5	Utilisation optimale des possibilités de la base de données :		
	- interrogation;	☐	☐
	- extraction;	☐	☐
	- tri.	☐	☐
			0 ou 20

OBSERVATION			RÉSULTAT
		OUI NON	
4	PERSONNALISATION DE LA BASE DE DONNÉES		
4.1	Optimisation adéquate de la performance de la base de données :		
	- respect des besoins;	☐	☐
	- présence de tous les éléments;	☐	☐
	- bon fonctionnement.	☐	☐
4.2	Personnalisation correcte de l’interface utilisateur :		
	- barre d’outils;	☐	☐
	- barre de menus;	☐	☐
	- menus contextuels;	☐	☐
	- automatisation d’une fonction.	☐	☐
			0 ou 5
			0 ou 10
Total :			/ 100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l’ensemble du programme.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. PLANIFIER SON TRAVAIL (Bloc 2)							
Durée : 5 %							
2	A.1 Évaluer les besoins.	Questionnement de la cliente ou du client. Concordance entre les attentes et les composants du poste à installer. État actuel du poste.		Évaluation juste des besoins.			
2	A.2 Choisir les composants appropriés à l’installation.	Technologie employée. Système d’exploitation. Pilotes. Versions.					
2	A.3 Établir les étapes de la séquence d’assemblage.	Assemblage des composants matériels de l’ordinateur et branchement des périphériques. Installation du système d’applica- tion. Vérification des résultats et con- signation des données de l’inter- vention. Formulation des recommandations en ce qui concerne l’utilisation du matériel.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	A Planifier son travail.			1 Organisation du travail. 1.1 Choix judicieux des composants. 1.2 Établissement d’une séquence d’assemblage logique.	20	10 10	PT PT
B. ASSEMBLER LES COMPOSANTS MATÉRIELS DE L’ORDINATEUR ET BRANCHER LES PÉRIPHÉRIQUES (Bloc 3)							
Durée : 40 %							
2	B.1 Établir les principales séquences de l’assemblage des composants.	Installation et organisation de l’espace de travail. Déballage des composants et des manuels de référence. Rappel du module 2. Démarrage.		Respect de la séquence d’assemblage.			
2	B.2 Installer et organiser l’espace de travail.	Installation ergonomique. Choix des outils.		Organisation méthodique de l’espace de travail.			
2	B.3 Assembler les composants.	Utilisation des outils et des manuels de référence. Souci des règles de manipulation. Souci des règles de sécurité. Insertion des composants. Solidification des composants. Concordance des technologies employées.		Assemblage des composants appropriés. Emplacement correct des composants. Solidité de l’assemblage. Manipulation soigneuse des pièces. Utilisation des outils appropriés. Respect des règles de sécurité.			
2	B.4 Configurer les composants et les périphériques.	(Cet objet de formation suivra l’installation du système d’exploitation.) Installation de souris et de composants internes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)							Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
3	B	Assembler les composants matériels de l’ordinateur et brancher les périphériques.				2	Assemblage des composants et des périphériques.	30			
						2.1	Configuration correcte des composants et des périphériques.		15	PT	
						2.2	Respect des techniques d’assemblage.		15	PS	
C. INSTALLER LES SYSTÈMES D’EXPLOITATION (Bloc 4)										Durée : 15 %	
2	C.1	Créer les partitions et formater le disque rigide.	Choix du système d’exploitation. Préparation du disque selon les procédures d’installation. Questions sur les besoins de la cliente ou du client. Utilisation des outils de partitionnement et de formatage (disquette, CD ROM). Rappel du module 9.				Préparation correcte du disque rigide en ce qui concerne l’établissement de partitions et le formatage.				
2	C.2	Installer et régler les pilotes.	Distinction entre pilote du système d’exploitation et du manufacturier.				Respect des procédures d’installation fournies par les manufacturiers. Installation et réglage des pilotes appropriés.				
2	C.3	Examiner la situation problématique.	Rappel du module 4, précision B.								
2	C.4	Configurer et personnaliser le système.	Système d’exploitation. Périphériques. Concordance avec les besoins de la cliente ou du client.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)							Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
3	C	Installer les systèmes d’exploitation.				3	Installation d’un système d’exploitation.	20			
						3.1	Résolution de conflits entre les composants.		10	PT	
						3.2	Configuration et personnalisation des systèmes en fonction des besoins.		10	PT	
D. INSTALLER LES LOGICIELS D’APPLICATION (Bloc 5)										Durée : 15 %	
2	D.1	Questionner la cliente ou le client.	Technologie. Version. Habitudes de travail. Choix du logiciel d’application.								
2	D.2	Vérifier les procédures d’installation.	Consignes du manufacturier. Rappel des modules 8 et 10.				Respect des procédures d’installation fournies par le manufacturier.				
2	D.3	Configurer et personnaliser les logiciels d’application.	Questions à la cliente ou au client. Adaptation des paramètres : - bureau; - barre d’outils; - démarrage, etc.								
3	D	Installer des logiciels d’application.				4	Adaptation des logiciels.	10			
						4.1	Configuration et personnalisation des logiciels en fonction des besoins.		10	PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)						Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St		
E. VÉRIFIER LES RÉSULTATS ET CONSIGNER LES DONNÉES DE L’INTERVENTION (Bloc 6)									Durée : 5 %
2	E.1 Tester le fonctionnement.	Système d’exploitation vs matériel. Résolution de problèmes. Satisfaction de la cliente ou du client.		Vérification du bon fonctionnement du poste.					
2	E.2 Mettre l’inventaire à jour.	Rappel du module 10.							
2	E.3 Consigner les données au regard des travaux.	Installation, problèmes et solutions. Papier. Électronique. Transfert dans la banque de connaissances. Utilisation de la terminologie propre à l’informatique.		Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l’informatique.					
3	E Vérifier les résultats et consigner les données de l’intervention.			5 Consignation des données de l’intervention. 5.1 Mise à jour de l’inventaire. 5.2 Inscription juste et complète dans la banque de connaissances : - des détails de l’installation; - des problèmes éprouvés; - des solutions appliquées.	20	10 10	PT PT		

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)					Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St		
F. FORMULER DES RECOMMANDATIONS EN CE QUI CONCERNE L’UTILISATION DU MATÉRIEL (Bloc 7)								Durée : 5 %	
2	F.1 Formuler des recommandations.	Utilisation du matériel selon les normes et les recommandations du manufacturier. Pertinence, clarté et simplicité des recommandations. Utilisation du menu <i>Aide</i> de l’application. Utilisation de la terminologie propre à l’informatique. Vérification de la compréhension de la cliente ou du client.		Pertinence, clarté et simplicité des recommandations. Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l’informatique.					
2	F.2 Effectuer le suivi auprès de la cliente ou du client.	Capacité d’utilisation. Satisfaction par rapport à la personnalisation.							
3	F Formuler des recommandations en ce qui concerne l’utilisation du matériel.								
INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 8)								Durée : 5 %	
2	Reconnaître l’importance de la qualité.	Critères de qualité. Efficacité du travail. Réponse aux attentes de la cliente ou du client.							
2	Utiliser la documentation.	En ligne. Papier. Multimédia (français et anglais).							
2	S’adapter à des situations particulières.	Incompatibilité. Variation des structures.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-116 – INSTALLATION D’UN POSTE (module 11)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Installer les éléments physiques et logiques d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE			Bon fonctionnement du poste. Travail méthodique. Utilisation judicieuse des sources de référence. Respect de l’éthique professionnelle. Respect de l’échéancier.			
INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 9)					Durée :10 % (incluant l’évaluation de sanction)		
2	Installer un deuxième système d’exploitation sur le même poste	Choix des systèmes. Validation des besoins. Détermination des avantages d’une telle opération.					
4	INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 10)							
5	INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D’UN POSTE INFORMATIQUE						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-116 – INSTALLATION D'UN POSTE (module 11)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique. L'épreuve comprend une tâche pratique et une tâche portant sur les connaissances pratiques :

installation d'un poste informatique;
élaboration d'une soumission en informatique.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Une période de trois heures est suggérée pour la tâche 1. On peut faire passer l'examen à plusieurs personnes à la fois. L'examen de connaissances pratiques se déroulera à la convenance de l'examinatrice ou de l'examineur. La tâche demandée pourrait être d'une durée approximative de trois heures.

Tâche 1 : Établissement d'une soumission en informatique (1.1, 1.2)

Cette tâche peut se faire à domicile à partir de la 60^e heure du module.

À partir d'une mise en situation décrivant les besoins d'une cliente ou d'un client relatifs à un poste informatique, d'un répertoire de composants et d'une liste de prix, la candidate ou le candidat devra établir une soumission contenant les composants qui répondent le mieux aux besoins exprimés tout en respectant le budget prévu.

Tâche 2 : Installation d'un poste informatique (2.1 à 5.2)

À partir d'une mise en situation décrivant les besoins d'une cliente ou d'un client relatifs à un poste informatique et du matériel fourni à l'élève, la candidate ou le candidat installe les éléments physiques et logiques d'un poste informatique. Elle ou il procède aux opérations suivantes :

- installe les composants selon la séquence établie;
- brancher les périphériques;
- installer un système d'exploitation;
- configurer les composants et les périphériques (matériel et BIOS, avant l'installation du système d'exploitation);
- résoudre les conflits entre les composants;
- configurer et personnaliser le système en fonction des besoins;
- installer un logiciel d'application;
- configurer et personnaliser le logiciel en fonction des besoins;

- faire la mise à jour de l'inventaire (fourni par l'examinatrice ou l'examineur);
- inscrire les données dans une banque de connaissances ou un formulaire (fourni par l'examinatrice ou l'examineur).

3 MATÉRIEL

Pour la tâche 2 :

- un ordinateur complet;
- un choix varié de tous les composants appropriés;
- les fiches techniques des composants;
- les manuels d'installation;
- un système d'exploitation;
- un logiciel d'application;
- une banque de connaissances;
- les outils et le matériel appropriés.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 11 – Installation d'un poste Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-116 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
TÂCHE 1 : ÉTABLISSEMENT D'UNE SOUMISSION EN INFORMATIQUE			
1 ORGANISATION DU TRAVAIL			
1.1 Choix judicieux des composants :			
- compatibilité des composants;	☐	☐	0 ou 10
- respect de la mise en situation;	☐	☐	
- respect du budget.	☐	☐	
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le fonctionnement de l'appareil. Le budget peut être dépassé de 15 p. 100.			
1.2 Établissement d'une séquence d'assemblage logique :			
- présence de toutes les étapes d'assemblage;	☐	☐	0 ou 10
- séquence logique;	☐	☐	
- terminologie propre à l'informatique.	☐	☐	
Tolérance : deux manquements mineurs.			
TÂCHE 2 : INSTALLATION D'UN POSTE INFORMATIQUE			
2 ASSEMBLAGE DES COMPOSANTS ET DES PÉRIPHÉRIQUES			

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
2.1 Configuration correcte des composants et des périphériques en ce qui concerne :			
- la vitesse du processeur;	☐	☐	
- l'intégrité de la mémoire;	☐	☐	
- l'insertion de la carte vidéo;	☐	☐	
- la déclaration du disque dur;	☐	☐	
- la partition et formatage du disque dur;	☐	☐	
- l'absence de message d'erreur;	☐	☐	
- la configuration du BIOS.	☐	☐	0 ou 15
2.2 Respect des techniques d'assemblage :			
- assemblage soigné et approprié;	☐	☐	
- choix approprié des vis et des outils;	☐	☐	
- manipulation correcte des composants;	☐	☐	
- emplacement correct des composants;	☐	☐	
- respect des mesures de sécurité.	☐	☐	0 ou 15
3 INSTALLATION D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION			
3.1 Résolution de conflits entre les composants :			
- absence de conflit;	☐	☐	
- pilotes appropriés.	☐	☐	0 ou 10
Tolérance : deux conflits mineurs n'empêchant pas le fonctionnement du système.			
3.2 Configuration et personnalisation des systèmes en fonction des besoins :			
- bon fonctionnement du système d'exploitation;	☐	☐	
- respect des critères d'installation;	☐	☐	
- disposition correcte des éléments du système d'exploitation;	☐	☐	
- absence de message d'erreur.	☐	☐	0 ou 10
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement du système.			

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
4 ADAPTATION DES LOGICIELS			
4.1 Configuration et personnalisation des logiciels :			
- bon fonctionnement du logiciel d'application;	☐	☐	
- respect des critères d'installation;	☐	☐	
- disposition correcte des éléments du logiciel d'application;	☐	☐	
- absence de message d'erreur.	☐	☐	0 ou 10
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement du logiciel.			
5 CONSIGNATION DES DONNÉES DE L'INTERVENTION			
5.1 Mise à jour de l'inventaire :			
- présence de tous les éléments;	☐	☐	
- pertinence des éléments;	☐	☐	
- sauvegarde et impression.	☐	☐	0 ou 10
5.2 Inscription juste et complète dans la banque de connaissances :			
- des détails de l'installation;	☐	☐	
- des problèmes éprouvés;	☐	☐	
- des solutions appliquées;	☐	☐	
- clarté de la formulation;	☐	☐	
- pertinence de la ou des recommandation(s).	☐	☐	0 ou 10
Total :			/ 100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)				Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Gérer son temps</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I P _C
PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES QUI RÉGISSENT LA GESTION DU TEMPS (Bloc 1)					
Durée : 20 %					
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.			
1.2	S'informer sur l'importance du temps.	Évaluation juste des besoins. Estimation du temps. Rapidité d'exécution. Respect du client/utilisateur.			
1.3	Expliquer les problèmes qui influent sur la gestion du temps.	Comportements positifs et négatifs. Information. Matériel disponible. Accessibilité.			
1.4	Décrire les qualités personnelles nécessaires à la bonne gestion du temps.	Faire état de ses initiatives. Faire preuve de débrouillardise.			
1.5	Avoir le souci de classifier les activités.	Détermine le niveau de rendement. Durée de l'activité et échéance. Complexité des activités. Ordre de priorité. Catégories de tâches.			

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Gérer son temps</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.6	S’informer des moyens et des outils de classification.	Court terme : - plan de travail. Long terme : - agenda; - cheminement critique (PERT); - logiciel de gestion de temps; - plan de travail.		1 S’informer sur les principes qui régissent la gestion du temps. 1.1 Recueil des données à partir des sources d’information mises à sa disposition.	25	5
1.7	Reconnaître l’importance d’une bonne planification et les conséquences d’une mauvaise gestion.	Économie de temps. Concentration des tâches pour éviter la dispersion. Amélioration de la qualité des travaux. Disponibilité et accessibilité des données et des travaux. Satisfaction personnelle. Analyse de l’importance des éléments d’une situation. Reconnaissance des limites de son champ d’intervention.		1.2 Décrit au moins trois avantages d’une gestion efficace du temps.		20
PHASE 2 : EXAMEN DE L’EMPLOI ACTUEL DE SON TEMPS (Bloc 2)						
				Durée : 20 %		
2.1	Inventorier ses principales activités personnelles.	Sociales. Familiales.		2 Fait l’examen de l’emploi actuel de son temps. 2.1 Évalue son degré de satisfaction par rapport à ses principales activités personnelles.	5	5
2.2	Évaluer son emploi du temps au travail.	Tâches : - quotidiennes; - hebdomadaires; - mensuelles.		Établit la liste de ses principales activités personnelles.		

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Gérer son temps</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.3	Avoir le souci de partager sa perception de la rentabilité de ses activités.	Avantage à communiquer son point de vue. Avantage à écouter celui des autres. Analyse de son profil d'activité : - type d'activité; - objectifs; - urgence; - priorités.				
2.4	Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles relativement à sa façon de gérer son temps.	Moyens de pallier ses faiblesses. Présenter un bilan : - de ses habiletés; - de ses objectifs.				
PHASE 3 : EXAMEN DE L'EMPLOI DU TEMPS DU PERSONNEL EN SOUTIEN INFORMATIQUE (Bloc 3)						
Durée : 20 %						
3.1	Décrire les activités.	Recevoir et analyser la demande. Diagnostiquer le problème. Solutionner le problème. Acheminer la demande et assurer le suivi. Traiter les demandes de changement – matériel et logiciel. Assister directement l'utilisateur ou l'usager. Fermer le dossier. Effectuer l'entretien préventif des systèmes. Se tenir à jour.		3 Fait l'examen de l'emploi du temps du personnel en soutien informatique. Établit une liste des principales activités en soutien informatique.	10	

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)				Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Gérer son temps</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I P _C
3.2	S’informer sur les éléments déroga- toires qui influent sur la planification du temps.	Déterminer les causes de pertes de temps. Déterminer leurs effets sur l’organisation. Recherche des solutions pour faire face aux obstacles.			
3.3	Discuter des principaux obstacles rencontrés.				
3.4	Discuter des moyens pertinents à prendre.			3.1 Donne son avis sur les moyens à prendre pour bien gérer les activités professionnelles en soutien informatique.	10
PHASE 4 : FAMILIARISATION AVEC DES MOYENS ET DES OUTILS DE GESTION DU TEMPS (Bloc 4)					
Durée : 20 %					
4.1	Analyser l’importance des requêtes et les classer par ordre de priorité.	Usager/client. Énumération des activités. Distinguer l’importance des priorités. Objectifs. Urgences.		4 Se familiarise avec des moyens et des outils de gestion du temps.	20
4.2	Déterminer les activités pouvant être exécutées par d’autres personnes.	Type d’activité. Critères pour le choix des personnes qui exécuteront ces tâches.		Participe avec sérieux aux activités.	
4.3	Utiliser des outils de gestion de temps.	Agendas. Logiciels de gestion de temps.		4.1 Utilise les outils de gestion fournis.	20
4.4	Expliquer l’utilisation des outils de planification.	Utiliser les outils de planification et contrôle. Outil (PERT).			

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)					Durée : 30 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Gérer son temps</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 5 : ÉVALUATION DES MOYENS DE GESTION DU TEMPS (Bloc 5)						
<i>Durée : 20 %</i>						
5.1	Réfléchir à sa capacité à mesurer l'importance d'une situation.	Requête. Priorité.		5 Évalue des moyens de gestion du temps.	40	
				5.1 Fait un bilan de sa façon de gérer son temps.		20
5.2	Se situer dans le contexte de la requête compte tenu de sa fonction de travail.	Analyse de la requête. Étendue des tâches et des limites.				
5.3	Reconnaître les forces qui facilitent le travail ainsi que les faiblesses qu'il faut pallier.	Mise en évidence de ses qualités et des connaissances acquises. Reconnaissance des types de problèmes susceptibles d'être rencontrés. Anticipation des moyens afin d'atténuer les problèmes.				
5.4	Choisir les méthodes appropriées à une bonne gestion du temps.	Agenda. PERT. Outils informatiques de gestion du temps.		5.2 Propose des moyens réalistes permettant une gestion plus efficace de son temps.		20
5.5	Évaluer l'influence de la réflexion sur la pratique du métier.	Habitudes. Attitudes. Perception.				

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-122 – GESTION DU TEMPS (module 12)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à assurer une bonne gestion de son temps. L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies tout au long du déroulement des activités de formation. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation.

PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES QUI RÉGISSENT LA GESTION DU TEMPS

1.1 RECUEILLE DES DONNÉES À PARTIR DES SOURCES D'INFORMATION MISES À SA DISPOSITION

À partir de renseignements et de références fournis en classe, la candidate ou le candidat recueille des données sur les moyens de mieux gérer son temps. De plus, on s'attend à la production d'un texte d'une page qui explique comment les outils d'organisation peuvent l'aider à atteindre ce but.

1.2 DÉCRIT AU MOINS TROIS AVANTAGES LIÉS À LA GESTION EFFICACE DU TEMPS

Le texte produit devrait aussi présenter au moins trois avantages liés à la gestion efficace du temps.

PHASE 2 : EXAMEN DE L'EMPLOI ACTUEL DE SON TEMPS

2.1 ÉVALUE SON DEGRÉ DE SATISFACTION PAR RAPPORT À SES PRINCIPALES ACTIVITÉS PERSONNELLES

La candidate ou le candidat évalue sa façon de gérer son temps. En tenant compte de ses principales activités sociales et familiales, elle ou il détermine si sa façon de gérer son temps lui apporte un bon degré de satisfaction. On s'attend à recevoir un texte d'une page.

PHASE 3 : EXAMEN DE L'EMPLOI DU TEMPS DU PERSONNEL EN SOUTIEN INFORMATIQUE

3.1 DONNE SON AVIS SUR LES MOYENS À PRENDRE POUR BIEN GÉRER LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES EN SOUTIEN INFORMATIQUE

Au cours d'une discussion de groupe, la candidate ou le candidat donne son avis sur les moyens à utiliser pour bien gérer les activités professionnelles en soutien informatique. La semaine

précédant la discussion, on lui aura remis les éléments sur lesquels elle ou il aura à se prononcer (3.1).

PHASE 4 : FAMILIARISATION AVEC DES MOYENS ET DES OUTILS DE GESTION DU TEMPS

4.1 UTILISE LES OUTILS DE GESTION FOURNIS

À partir d'une mise en situation, la candidate ou le candidat utilise les outils fournis pour maximiser sa performance (priorités quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles. Elle ou il remet un rapport à la fin du module.

PHASE 5 : ÉVALUATION DES MOYENS DE GESTION DE TEMPS

5.1 FAIT UN BILAN DE SA FAÇON DE GÉRER SON TEMPS

À l'aide d'un traitement de texte, la candidate ou le candidat remet un texte d'une page présentant un bilan de sa façon de gérer son temps.

5.2 PROPOSE DES MOYENS RÉALISTES PERMETTANT UNE GESTION PLUS EFFICACE DE SON TEMPS

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE	Code du programme : 5229
N° 12 – Gestion du temps	Code du cours : 462-122
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ☐ ÉCHEC ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES QUI RÉGISSENT LA GESTION DU TEMPS			
1.1	Recueille des données à partir des sources d'information mises à sa disposition.	☐	☐
1.2	Décrit au moins trois avantages liés à la gestion efficace du temps.	☐	☐
PHASE 2 : EXAMEN DE L'EMPLOI ACTUEL DE SON TEMPS			
2.1	Évalue son degré de satisfaction par rapport à ses principales activités personnelles.	☐	☐
PHASE 3 : EXAMEN DE L'EMPLOI DU TEMPS DU PERSONNEL EN SOUTIEN INFORMATIQUE			
3.1	Donne son avis sur les moyens à prendre pour bien gérer les activités professionnelles en soutien informatique.	☐	☐
PHASE 4 : FAMILIARISATION AVEC DES MOYENS ET DES OUTILS DE GESTION DU TEMPS			
4.1	Utilise les outils de gestion fournis.	☐	☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 5 : ÉVALUATION DES MOYENS DE GESTION DE TEMPS 5.1 Fait un bilan de sa façon de gérer son temps. 5.2 Propose des moyens réalistes permettant une gestion plus efficace de son temps.	 ☐ ☐ ☐ ☐
Règle de verdict : réussite de 5 OUI sur 7, dont les éléments 1.2, 4.1, 5.1 et 5.2.	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
COMMUNIQUER EN ANGLAIS (Bloc 1) Durée : 5 %							
1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. TRAITER LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE, EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE (Bloc 2) Durée : 30 %							
2	A.1 Interpréter la demande.	Support. Équipement. Logiciels.					
2	A.2 Approfondir les questionnements de la cliente ou du client.	Demandes par téléphone. Demandes en personne. Questions claires. Interprétation des mots clés et des idées générales. Types de questions permettant de déterminer les besoins. Rappel du module 7.		Vérification appropriée de la compréhension de la cliente ou du client.			
2	A.3 Distinguer les approches en langue anglaise et en langue française.	Niveau de langue (tu vs vous). Respect des convenances.		Utilisation d'un niveau de langue adapté à la clientèle.			
2	A.4 Démontrer son professionnalisme et sa capacité d'écoute.	Climat de confiance. Patience. Reformulation. Langage approprié.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.5 Appliquer le protocole téléphonique.	Identification de l'entreprise. Identification personnelle. Réception et acheminement des appels. Établissement des communications.		Respect des convenances. Application correcte du protocole téléphonique.			
2	A.6 Formuler des explications.	Clarté. Concision. Cohérence.		Clarté de l'élocution.			
2	A.7 Conclure l'entretien avec la cliente ou le client.	Respect du protocole. Transfert à une personne-ressource. Remplir un formulaire.					
3	A Traiter les demandes de la clientèle en personne et au téléphone.			1 Traitement des demandes de la clientèle. 1.1 Interprétation juste des demandes. 1.2 Questions claires et pertinentes concernant la précision des besoins. 1.3 Formulation d'explications claires, concises et cohérentes.	45	15 15 15	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. RÉDIGER DES DOCUMENTS LIÉS AU SOUTIEN INFORMATIQUE (Bloc 3)							
Durée : 30 %							
2	B.1 Utiliser des modèles types.	Notes. Directives. Comptes rendus.					
2	B.2 Déterminer les parties du document et le corps du texte.	Bloc destination. Adresse. Objet. Signature.					
2	B.3 Se procurer les documents nécessaires à la planification de la rédaction.	Documents informatiques. Banque de connaissances en anglais.					
2	B.4 Établir le plan du document.	Analyse de la situation. Idée principale et idées secondaires. Utilisation du vocabulaire approprié.					
2	B.5 Composer et saisir le texte.	Règles d'orthographe et de grammaire. Concordance du texte avec le plan.		Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire. Vitesse de saisie de 30 mots à la minute.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.6 Effectuer le suivi de la rédaction.	Révision du texte. Utilisation de correcteur automatique. Vérification de la mise en page. Enregistrement et impression. Transmission.		Utilisation d'un niveau de langue adapté à la clientèle.			
3	B Rédiger des documents liés au soutien informatique.			2 Rédaction de documents. 2.1 Clarté, concision et cohérence de la rédaction. 2.2 Pertinence des mots-clés tirés de la banque de connaissances.	20	10 10	PS
C. EFFECTUER DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DE FOURNISSEURS ET DE MANUFACTURIERS (Bloc 4)					Durée : 20 %		
2	C.1 Établir un protocole de demande de renseignements.	Collecte des données relatives à la demande. Établissement de la communication. Identification de l'entreprise et de l'interlocuteur. Présence de tous les éléments d'information. Rappel du module 7.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)							Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>									
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
2	C.2	Interpréter les réponses des fournisseurs et des fabricants.	Prise de notes. Questions sur l'accessibilité des composants et des logiciels. Vérification de la compatibilité. Reformulation des réponses.						
2	C.3	Interpréter la documentation technique.	Rappel du module 5. Repérage de l'information. Abréviations Acronymes.						
2	C.4	Formuler des explications.	Clarté. Concision. Cohérence.		Clarté de l'élocution.				
2	C.5	Conclure l'entretien avec la cliente ou le client.	Respect du protocole. Transfert à une personne-ressource. Remplir un formulaire.		Respect des convenances.				
3	C	Effectuer des demandes de renseignements auprès de fournisseurs et de fabricants.			3 Préparation de soumission. 3.1 Clarté de l'information fournie. 3.2 Interprétation juste des données des fournisseurs. 3.3 Interprétation juste de la documentation technique.	35	15 10 10	PS	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Communiquer en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
COMMUNIQUER EN ANGLAIS (Bloc 5) <i>Durée : 5 %</i>							
3	COMMUNIQUER EN ANGLAIS			Utilisation efficace des outils de référence. Utilisation de la terminologie appropriée			
COMMUNIQUER EN ANGLAIS (Bloc 6) <i>Durée : 10 %</i> (incluant l'évaluation de sanction)							
4	COMMUNIQUER EN ANGLAIS			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
COMMUNIQUER EN ANGLAIS (Bloc 7)							
5	COMMUNIQUER EN ANGLAIS	Projets complexes dépassant les exigences du seuil d'entrée.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-135 – COMMUNICATION EN ANGLAIS (module 13)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à communiquer en anglais.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve comportera trois tâches. La première tâche, d'une durée suggérée de dix minutes, se fait individuellement avec l'examinatrice ou l'examineur qui joue le rôle de cliente ou de client. Pour les autres tâches, toutes les personnes peuvent être évaluées en même temps. La durée totale suggérée des 2^e et 3^e tâches est de trois heures.

Tâche 1 : Traiter en anglais une demande de la clientèle (1.1, 1.2, 1.3)

Au cours d'un jeu de rôle, la candidate ou le candidat recevra une fiche technique en anglais concernant un produit ou un service. Elle ou il recevra un appel d'une cliente ou d'un client et une demande de renseignements. Elle ou il devra démontrer la justesse de l'interprétation de la demande. Elle ou il posera des questions sur les besoins du client ou de la cliente et fournira des explications tirées de la fiche technique. La conversation pourra être enregistrée.

Tâche 2 : Rédiger en anglais un document relatif au soutien informatique (2.1, 2.2)

À partir d'une mise en situation, la candidate ou le candidat rédige dix directives ou courtes phrases donnant des conseils à un nouvel utilisateur ou à une nouvelle utilisatrice d'un ordinateur.

Tâche 3 : Préparer une soumission en anglais (3.1, 3.2, 3.3)

À partir d'une mise en situation, la candidate ou le candidat rédige une soumission pour une compagnie A située en Ontario ou aux États-Unis. Elle ou il aura en main la réponse d'un fournisseur B de Vancouver. Cette lettre devrait contenir les délais de livraison, le prix des produits, les taxes applicables, le dédouanement, etc., et une fiche technique. Cette soumission de une page devrait comprendre un en-tête avec les coordonnées de la cliente ou du client, un paragraphe d'introduction, une description des produits ou du service fourni, une liste de matériel, l'utilisation de mots-clés tirés de la banque de connaissances et une formule de conclusion.

3 MATÉRIEL

- un ordinateur personnel;
- un traitement de texte en anglais;
- un outil de correction de texte;
- des fiches techniques;
- un téléphone.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 13 – Communication en anglais Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-135 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
TÂCHE 1 : TRAITER EN ANGLAIS UNE DEMANDE DE LA CLIENTÈLE	
1.1 Interprétation juste du but de l'appel ou de la visite : - produit; ☐ OUI ☐ NON - besoins; ☐ OUI ☐ NON - budget; ☐ OUI ☐ NON - logiciels; ☐ OUI ☐ NON - matériel. ☐ OUI ☐ NON Tolérance : un manquement.	0 ou 15
1.2 Questions claires et pertinentes concernant la précision des besoins : - produits; ☐ OUI ☐ NON - préférences; ☐ OUI ☐ NON - connaissances préalables; ☐ OUI ☐ NON - utilisation. ☐ OUI ☐ NON Tolérance : un manquement.	0 ou 15
1.3 Formulation d'explications claires, concises et cohérentes : - produit; ☐ OUI ☐ NON - préférences; ☐ OUI ☐ NON - connaissances préalables; ☐ OUI ☐ NON - utilisation. ☐ OUI ☐ NON Tolérance : un manquement.	0 ou 15

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
TÂCHE 2 : RÉDIGER EN ANGLAIS UN DOCUMENT RELATIF AU SOUTIEN INFORMATIQUE			
1.1	Clarté, concision et cohérence de la rédaction :		
-	ordre logique de présentation;	☐	☐
-	clarté du texte;	☐	☐
-	présence des éléments essentiels;	☐	☐
-	orthographe;	☐	☐
-	ponctuation;	☐	☐
-	temps des verbes;	☐	☐
-	vocabulaire;	☐	☐
-	termes techniques.	☐	☐
Tolérance : cinq manquements n'empêchant pas une compréhension du message			0 ou 10
2.2	Pertinence des mots-clés tirés de la banque de connaissances.		0 ou 10
TÂCHE 3 : PRÉPARER UNE SOUMISSION EN ANGLAIS			
3.1	Clarté de l'information fournie :		
-	ordre logique de présentation;	☐	☐
-	clarté du texte;	☐	☐
-	présence des éléments essentiels;	☐	☐
-	orthographe;	☐	☐
-	ponctuation;	☐	☐
-	temps des verbes;	☐	☐
-	vocabulaire;	☐	☐
-	termes techniques.	☐	☐
Tolérance : cinq manquements n'empêchant pas la compréhension du message.			0 ou 15

OBSERVATION		RÉSULTAT
		OUI NON
3.2	Interprétation juste des données des fournisseurs :	
	- cohérence entre les soumissions et la mise en situation.	☐ ☐ 0 ou 10
3.3	Interprétation juste de la documentation technique.	0 ou 10
		Total : / 100
Seuil de réussite : 75 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. RELEVER LES CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU (Bloc 2)							
Durée : 20 %							
2	A.1 Définir un réseau.	Description des catégories. LAN, MAN et WAN.					
2	A.2 Utiliser les fonctions d'un réseau.	Partage des ressources logiques et physiques. Communication en ligne.					
2	A.3 Reconnaître les principales organisations de réseaux.	Réseau poste à poste. Réseau organisé en fonction d'un serveur.					
2	A.4 Relever les composants d'un réseau et leurs tâches.	Composants physiques. Composants logiques.					
2	A.5 Reconnaître les caractéristiques et les limites d'un réseau.	Topologies et technologies. Protocoles et méthodes d'accès. Support de transmission. Connectivité. Couches réseau.					
2	A.6 Appliquer les principes de base du système d'exploitation réseau.	Serveur de fichier. Poste de travail. Structure de répertoire. Lecteur logique et de recherche. Sécurité.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)							Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
3	A	Relever les caractéristiques du réseau.			1	Reconnaissance des caractéristiques du réseau.		40			
					1.1	Reconnaissance du type d'organisation du réseau et des particularités du système d'exploitation, etc.			15	C	
					1.2	Localisation exacte des éléments physiques et logiques du réseau.			10	C	
					1.3	Reconnaissance des limites du réseau.			15	C	
B. PLANIFIER SON TRAVAIL (Bloc 3)										Durée : 5 %	
2	B.1	Identifier les besoins des usagers et des usagères.	Fichier de démarrage (<i>login script</i>). Profil de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. Procédure de sortie du réseau.								
2	B.2	Évaluer les besoins.	Rappel du module 11, Installation d'un poste et du module 19, Optimisation d'un poste.			Évaluation juste des besoins.					
2	B.3	Valider la recevabilité de la demande.	Rappel du module 19, Optimisation d'un poste.			Vérification correcte de la recevabilité de la demande.					
2	B.4	Estimer le temps de travail.	Rappel du module 12, Gestion du temps.			Estimation réaliste de la durée des travaux.					
2	B.5	Déterminer la démarche de planification.	Répertoires. Groupes. Droits d'utilisation.			Respect des directives et des normes de sécurité en ce qui concerne le partage des ressources.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)						Durée : 120 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
2	B.6	Élaborer ou interpréter le plan des services d'annuaire du réseau.	Emplacement des comptes. Emplacement des groupes. Paramètres de sécurité.		Emplacement exact des comptes et des groupes d'utilisateurs et utilisatrices à créer dans les services d'annuaire de l'entreprise.				
3	B	Planifier son travail.			2 Planification du travail. 2.1 Planification d'une démarche méthodique en ce qui concerne la création des répertoires et des groupes et l'accord des droits d'utilisation.	10	10	C	
C. CRÉER LES COMPTES ET LES GROUPES D'UTILISATRICES ET D'UTILISATEURS (Bloc 4)									Durée : 40 %
2	C.1	Définir les niveaux hiérarchiques d'administration d'un réseau et les rôles de chacun.	Opérateurs, opératrices. Administrateurs, administratrices. Superviseur/analyste, superviseure/analyste.		Respect de la séquence d'assemblage.				
2	C.2	Reconnaître les utilitaires du système d'exploitation.	Système. Utilisateurs, utilisatrices. Gestion des fichiers. Gestion du disque. Gestion de l'impression.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)							Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>									
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
2	C.3	Reconnaître les commandes, utilisateurs et superviseurs.	Commande de gestion. Commande d'environnement. Commande de fichiers. Commande de répertoire. Commande de répertoire et de fichier. Rappel du module 3, Systèmes d'exploitation vieillissants et du module 9, Systèmes d'exploitation récents.						
2	C.4	Définir différentes façons d'identifier un utilisateur ou une utilisatrice.	Nom complet. Nom abrégé. Certaines lettres. Code d'entreprise. Les « à ne pas faire ».						
2	C.5	Attribuer des noms aux groupes et aux comptes et régler les paramètres de sécurité.	Règles d'attribution (ex. : choix du nombre de caractères); Directives (ex. : mots de passe, périodes d'accès, etc.). Application des tests de vérification.						
2	C.6	Déterminer le profil de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.	Directives et statut de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. Utilisation des scripts. Application des tests de vérification.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)							Durée : 120 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
3	C	Créer les comptes et les groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs.				3	Création des comptes et des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs.	40			
						3.1	Attribution de noms significatifs aux groupes et aux comptes.		10	PT	
						3.2	Respect des directives en ce qui concerne le réglage des paramètres de sécurité.		15	PT	
						3.3	Personnalisation appropriée de l'environnement de travail.		15	PT	
D. TESTER L'ACCÈS AUX RESSOURCES (Bloc 5)										Durée : 10 %	
2	D.1	Appliquer une méthode de vérification.	Configuration des postes. Connexion au réseau. Logiciel d'application. Choix des tests.			Vérification de la configuration. Vérification du bon fonctionnement des logiciels. Choix judicieux des tests à effectuer.					
2	D.2	Vérifier et modifier au besoin les composants et les liens physiques.	Rappel du module 4, Résolution de problèmes.								
2	D.3	Vérifier les protocoles de communication.	Rappel du module 4, Résolutions de problèmes.								
2	D.4	Vérifier la connexion au réseau.	Rappel du module 4, Résolution de problèmes.			Connexion correcte au réseau.					
3	D	Tester l'accès aux ressources.				Résolution efficace des problèmes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)							Durée : 120 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>												
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
E. CONSIGNER LES DONNÉES DE L'INTERVENTION (Bloc 6)										Durée : 5 %		
2	E.1	Inscrire les données dans la base de connaissances.	Rappel du module 10, Base de données. Rappel de la précision 11 E : Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention.									
2	E.2	Utiliser la terminologie propre à l'informatique.	Français. Anglais.			Utilisation correcte du français et de la terminologie propre à l'informatique.						
3	E	Consigner les données de l'intervention.				4 Consignation des données de l'intervention. 4.1 Inscription juste et complète des détails du travail effectué.	10	10	PT			
F. INFORMER LA CLIENTÈLE EN CE QUI CONCERNE L'ACCÈS AU RÉSEAU (Bloc 7)										Durée : 7 %		
2	F.1	Informar la clientèle sur les ressources disponibles et leurs modes d'utilisation.	Droits. Raisons de ces choix. Interventions nécessaires pour s'ajuster.			Exhaustivité et clarté des renseignements.						
2	F.2	Présenter les renseignements selon les groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs.	Plan d'architecture.			Pertinence des renseignements.						
2	F.3	Utiliser la terminologie propre à l'informatique.	Droits. Raisons des choix.			Compréhensibilité des renseignements donnés en français et en anglais.						
2	F.4	Travailler avec courtoisie et politesse.	Rappel du module 7, Interactions professionnelles.			Démonstration de courtoisie et de la politesse à l'égard de la clientèle.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L’ACCÈS (module 14)					Durée : 120 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	F.5	Vérifier la satisfaction de la clientèle.	Rappel du module 7, Interactions professionnelles.		Vérification de la satisfaction de la clientèle.			
3	F	Informer la clientèle en ce qui concerne l'accès au réseau.						
G. GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU (Bloc 8)								Durée : 8 %
2	Reconnaître l'importance du respect des consignes.		Critères de la cliente ou du client. Confidentialité.					
2	Reconnaître l'importance de la courtoisie et de la politesse.		Patience. Ténacité.					
2	S'adapter aux différentes technologies.		Pas de jugement. Pas de préjugés.					
2	Reconnaître l'importance de bien assimiler les informations.		Client. Technologie.					
2	Résoudre des problèmes.		Processus de résolution de problèmes. Efficacité. Bonne organisation.					
3	GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU				Respect des consignes. Recherche méthodique et fructueuse de l'information. Utilisation efficace des commandes et des utilitaires du système d'exploitation. Respect des règles de l'ergonomie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

8

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Gérer l'accès aux ressources d'un réseau</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
<i>GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU (Bloc 9)</i>							
					<i>Durée : 5 %</i> (incluant l'évaluation des sanctions)		
4	GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU	Entreprise utilisant différentes plates-formes.		Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
<i>GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU (Bloc 10)</i>							
5	GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU	Résoudre des problèmes plus complexes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-148 – RÉSEAU : GESTION DE L'ACCÈS (module 14)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à gérer l'accès aux ressources d'un réseau. L'épreuve comprend une tâche de connaissances pratiques et une tâche pratique :

reconnaissance des caractéristiques d'un réseau (tâche de connaissances pratiques);
gestion de l'accès aux ressources d'un réseau.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Il est suggéré que les candidates ou les candidats aient une période de deux heures pour l'épreuve de connaissances pratiques et de quatre heures pour l'épreuve pratique.

PREMIÈRE PARTIE : EXAMEN DE CONNAISSANCES PRATIQUES

Tâche 1 : Reconnaissance des caractéristiques d'un réseau (1.1 à 2.1)

À partir de quatre organisations d'entreprises, la candidate ou le candidat choisit la catégorie de réseau appropriée pour chacune de ces entreprises entre LAN, MAN ou WAN.

1.1 Reconnaissance du type d'organisation du réseau et des particularités du système d'exploitation

Pour expliquer les fonctions principales d'un réseau, c'est-à-dire le partage des ressources logiques (les données et les applications) et matérielles (les périphériques), la candidate ou le candidat complète cinq phrases trouées à partir d'un choix de mots.

1.2 Localisation exacte des éléments physiques et logiques du réseau

À partir de quatre dessins d'architecture de réseau, la candidate ou le candidat détermine à quelle organisation de réseau (poste à poste ou serveur) renvoie chaque dessin et explique son choix.

La candidate ou le candidat nomme les composants matériels et logiques essentiels au bon fonctionnement d'un réseau Ethernet (paire torsadée) en étoile organisé en fonction d'un serveur ou selon la technologie enseignée (Arcnet, réseau token ring, etc.). Elle ou il complète un dessin ou fait un dessin.

1.3 Reconnaissance des limites du réseau

La candidate ou le candidat répond à cinq questions (vrai ou faux) portant sur la topologie (anneau, étoile, bus, etc.), la technologie (Arcnet, Ethernet et réseau token ring), le protocole de communication (IPX/SPX, NetBEUI, TCP/IP, etc.), la méthode d'accès (csma/ca, csma/cd, passage du jeton, etc.), le support de transmission (coaxial, torsadée, fibre optique micro-ondes, etc.) et la connectivité (pont, routeur, passerelle, etc.).

La candidate ou le candidat répond également à quatre questions à partir d'un choix de mots concernant les principes de base du système d'exploitation enseigné (Novell, NT, Linux, etc.). Les principes de base pourront être : le protocole, la mémoire maximum, la clientèle, la structure de répertoire, le lecteur logique, la sécurité, etc.

2.1 Planification d'une démarche méthodique en ce qui concerne la création des répertoires, des groupes et l'accord des droits.

À partir de deux scénarios d'entreprises, la candidate ou le candidat représente la structure optimale de l'organisme des répertoires ou dossiers, telle qu'elle pourrait apparaître à l'écran (arborescence).

DEUXIÈME PARTIE : EXAMEN PRATIQUE

Tâche 2 : Gestion de l'accès aux ressources d'un réseau (3.1 À 4.1)

Cette tâche se réalise à partir de l'organigramme d'entreprise ayant au moins six services. L'entreprise utilise au moins six logiciels dans l'ensemble de l'entreprise. Par exemple :

- Service de la vente :
 - traitement de texte;
 - chiffrier;
 - base de données.
- Service de la conception graphique :
 - traitement de texte;
 - chiffrier;
 - conception graphique et éditique.
- Service de la comptabilité :
 - comptabilité;
 - chiffrier;
 - base de données.
- Service des ressources humaines :
 - traitement de texte;
 - base de données;
 - conception graphique.

- Service du secrétariat :
 - traitement de texte;
 - chiffrer;
 - base de données;
 - éditique.
- Service de l'informatique :
 - langages de programmation;
 - traitement de texte.

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat crée des groupes associés à chaque service. Pour chaque groupe, il doit créer un compte-utilisateur et déterminer leurs droits d'accès. Ensuite, elle ou il écrit deux scripts différents contenant un lecteur logique, l'affichage d'un message de bienvenue, l'impression en réseau, etc. ainsi qu'une description des procédures qu'elle ou il a employées pour donner l'accès aux ressources du réseau, incluant les opérations de vérification. La candidate ou le candidat fournit aussi des explications et un mode d'emploi pour un des compte-utilisateurs.

Pour terminer la tâche, la candidate ou le candidat imprime et remet à l'examinatrice ou l'examineur :

- l'arborescence de l'entreprise;
- l'arborescence de chaque compte-utilisateur;
- la preuve du mot de passe à quatre caractères minimum et la période d'accès;
- la preuve des droits de chaque compte-utilisateur;
- le script des deux comptes-utilisateurs.

3 MATÉRIEL

Pour la tâche 2 :

- un ordinateur complet branché en réseau;
- un accès à une imprimante réseau ou locale;
- les manuels du système d'exploitation réseau pour la gestion.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 14 – Réseau : Gestion de l'accès Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-148 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
PREMIÈRE PARTIE : EXAMEN DE CONNAISSANCES PRATIQUES TÂCHE 1 : RECONNAISSANCE DES CARACTÉRISTIQUES D'UN RÉSEAU		
1 NOTIONS FONDAMENTALES		
1.1 Reconnaissance du type d'organisation du réseau et des particularités du système d'exploitation :		
- description des catégories;	☐ ☐	0 ou 15
- partage des ressources;	☐ ☐	
- principales organisations de réseaux.	☐ ☐	
1.2 Localisation exacte des éléments physiques et logiques du réseau :		
- le serveur;	☐ ☐	0 ou 10
- le poste de travail;	☐ ☐	
- la carte d'interface (serveur);	☐ ☐	
- la carte d'interface (poste de travail);	☐ ☐	
- le câblage (support de transmission);	☐ ☐	
- l'amplificateur;	☐ ☐	
- la pile de secours;	☐ ☐	
- le système d'exploitation réseau (serveur);	☐ ☐	
- le client (protocole selon le système).	☐ ☐	
Tolérance : un maximum de deux éléments manquants : la pile de secours ou le protocole.		

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
1.3 Reconnaissance des limites du réseau :			
- topologie, technologie, protocole, méthode d'accès et connectivité;	☐	☐	
- principes de base du système d'exploitation réseau;	☐	☐	0 ou 15
Tolérance : un manquement			
2 PLANIFICATION DU TRAVAIL			
2.1 Planification d'une démarche méthodique en ce qui concerne la création des répertoires, des groupes et l'accord des droits.			0 ou 10
RÉSULTAT DE LA PREMIÈRE PARTIE			/ 50
DEUXIÈME PARTIE : EXAMEN PRATIQUE			
TÂCHE 2 : GESTION DE L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU			
3 GESTION DES COMPTES ET DES GROUPES D'UTILISATRICES ET D'UTILISATEURS			
3.1 Attribution de noms significatifs aux groupes et aux comptes.			0 ou 10
3.3 Respect des directives en ce qui concerne le réglage des paramètres de sécurité tels que :			
- mots de passe;	☐	☐	
- périodes d'accès aux ressources;	☐	☐	
- droits d'utilisations des ressources.;	☐	☐	
- mots de passe;	☐	☐	0 ou 15
Tolérance : deux droits d'utilisation non conforme			
3.4 Personnalisation appropriée de l'environnement de travail des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs à l'aide de scripts.			
- emplacement;	☐	☐	
- commandes.	☐	☐	0 ou 15
- Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement du script et seul le résultat d'exécution du script importe			

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
4	CONSIGNATION DES DONNÉES DE L'INTERVENTION	
4.1	Inscription juste et complète des détails du travail :	
	- nom du compte;	☐ ☐
	- ressources accessibles;	☐ ☐
	- vérification de la procédure;	☐ ☐
	- cohérence.	☐ ☐
	- Tolérance : un manquement	
RÉSULTAT DE LA DEUXIÈME PARTIE		0 ou 10
		/ 50

PREMIÈRE PARTIE	DEUXIÈME PARTIE
RÉSULTAT	RÉSULTAT
/ 50	/ 50
Résultat minimal exigé : 40	Résultat minimal exigé : 40
Réussite	Réussite
☐ ☐	☐ ☐
OUI NON	OUI NON
Total : / 100	
Seuil de réussite : Réussite des deux parties	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. PLANIFIER SON TRAVAIL (Bloc 2)					Durée : 5 %		
2	A.1 Interpréter les directives et les fiches techniques.	Technologie. Câblage. Amplificateur réseau. Pilote. Instructions complémentaires.		Interprétation juste des directives et des fiches techniques des composants.			
2	A.2 Vérifier la conformité des composants aux directives.	Compatibilité du matériel vs système d'exploitation. Serveur de fichier (dédié, non dédié); Disque dur. Adaptateur réseau : - mémoire nécessaire; - besoins en alimentation électrique.		Vérification de la conformité des composants matériels et logiciels en regard des aux directives.			
2	A.3 Déterminer la séquence d'assemblage.	Rassemblage. Matériel et documentation. Préparation des supports pour copie. Préparation du disque dur. Installation des cartes d'interface et des câbles.		Établissement d'une séquence logique d'assemblage.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)							Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
			Installation du système d'exploitation réseau.						
3	A	Planifier son travail.							
B. INSTALLER LE SYSTÈME D'EXPLOITATION RÉSEAU (Bloc 3)									
Durée : 30 %									
2	B.1	Appliquer les directives relatives à la création des services d'annuaire.	Type de serveur. Emplacement des comptes. Emplacement des groupes. Paramètres de sécurité. Identifier les utilisateurs et utilisatrices. Droits d'accès. Utilisation des outils de gestion et des manuels de référence. Souci des règles de sécurité. Concordance de la technologie employée.		Respect des directives en ce qui concerne la création des services d'annuaire d'entreprises. Respect des procédures d'installation fournies par le manufacturier.				
2	B.2	Installer et configurer la carte réseau.	Compatibilité, technologie, pilote approprié. Adresse et interruption. Instructions complémentaires. Utilisation des outils et des manuels de référence. Souci des règles de manipulation et de sécurité. Insertion des composants. Solidification des composants. Concordance de la technologie employée.		Installation et configuration correctes de la carte réseau. Configuration conforme aux directives				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.3 Préparer le disque dur.	Établissement des partitions. Création des volumes. Installation des systèmes de fichiers. Formatage. Utilisation des outils et des manuels de référence. Souci des règles de manipulation et de sécurité. Insertion des composants. Solidification des composants. Concordance de la technologie employée.		Préparation correcte du disque dur en ce qui concerne : - l'établissement de partitions; - la gestion des volumes; - l'installation des systèmes de fichiers; - le formatage.			
3	B Installer le système d'exploitation réseau.						
C. INSTALLER LE LOGICIEL CLIENT SUR LES POSTES DE TRAVAIL (Bloc 4)							
Durée : 10 %							
2	C.1 Installer et configurer la carte réseau.	Compatibilité, technologie, pilote approprié. Adresse et interruption. Instructions complémentaires. Utilisation des outils et des manuels de référence. Souci des règles de manipulation et de sécurité. Insertion des composants. Solidification des composants. Concordance entre la technologie employée.		Installation et configuration correctes de la carte réseau.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)							Durée : 105 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
2	C.2	Installer et configurer le logiciel client.	Choix du logiciel client au regard du système d'exploitation. Choix du protocole de communication au regard du système d'exploitation.			Installation et configuration du logiciel client et de l'émulation de terminal en fonction du système d'exploitation présent sur le poste.					
3	C	Installer le logiciel client sur les postes de travail.				1	Installation du logiciel client sur les postes de travail.	25			
						1.1	Installation et configuration correctes du logiciel client.		10	PT	
						1.2	Respect des protocoles de communication.		15	PT	
D. ÉTABLIR LA COMMUNICATION ENTRE LES COMPOSANTS (Bloc 5)										Durée : 5 %	
2	D.1	Installer le câblage.	Description du fabricant. Relevé des distances. Conformité des normes. Montage du câblage.								
2	D.2	Installer des répéteurs ou des amplificateurs.	Compatibilité des technologies. Choix de l'emplacement.			Disposition des répéteurs ou des amplificateurs en fonction du type de câblage.					
2	D.3	Tester la communication.	Vérification du câblage. Limites du câblage. Choix du client vs les technologies. Protocole de communication vs système d'exploitation.			Préparation et installation correcte du câblage. Vérification correcte de la communication.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)							Durée : 105 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
3	D	Établir la communication entre les composants.				2	Établissement de la communication.	15			
						2.1	Établissement correct de la communication entre les composants.		15	PT	
E. INSTALLER LES RESSOURCES PARTAGEABLES (Bloc 6)										Durée : 35 %	
2	E.1	Identifier les ressources partageables.	Demandes du client. Logiciel. Périphériques. Données.								
3	E.2	Configurer les ressources partageables.	Logiciel réseau. Critère « partageable ». Périphériques (imprimante, CD-ROM, numériseur, télécopieur, etc.). Détermination des services.								
3	E.3	Tester les périphériques.	Poste réseau. Liens fonctionnels.			Bon fonctionnement des périphériques à partir des logiciels d'application.					
3	E	Installer les ressources partageables.				3	Installation des ressources partageables.	45			
						3.1	Installation et configuration correctes des périphériques.		15	PT	
						3.2	Installation et configuration correctes des logiciels d'application.		15	PT	
						3.3	Installation et configuration correctes de points de partage ou de service.		15	PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)							Durée : 105 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>												
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
F. ASSURER L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES (Bloc 7)										Durée : 5 %		
2	F.1	Installer les éléments matériels et logiques nécessaires à la sauvegarde des données.	Unité de sauvegarde. Logiciel adéquat.			Installation correcte des éléments matériels et logiques nécessaires à la sauvegarde des données.						
2	F.2	Mettre en place des procédures de sauvegarde.	Calendrier de sauvegarde (horaire) : - quotidien; - hebdomadaire. Choix des données à sauvegarder (éléments). Identification de la personne responsable.									
3	F	Assurer l'intégrité des données.				4 Procédure de sauvegarde. 4.1 Mise en place des procédures assurant la sauvegarde des données.	15	15	PT			
G. VÉRIFIER LES RÉSULTATS ET CONSIGNER LES DONNÉES DE L'INTERVENTION (Bloc 8)										Durée : 3 %		
2	G.1	Tester le fonctionnement.	Système d'exploitation vs matériel. Résolution de problèmes. Satisfaction de la cliente ou du client.			Vérification correcte de l'accessibilité des ressources installées.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)						Durée : 105 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St
2	G.2	Consigner les données au regard des travaux.	Rappel du module 11. Poste réseau. Liens fonctionnels.			Inscription juste et complète des détails de l'installation dans la base de données. Emploi correct de la terminologie française et anglaise.				
3	G	Vérifier les résultats et consigner les données de l'intervention.								
METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU (Bloc 9)									Durée : 2 %	
2	Reconnaître l'importance de la qualité.		Critère de qualité. Efficacité du travail.							
2	Utiliser la documentation.		En ligne. Papier. Multimédia (français et anglais).							
2	S'adapter à des conditions particulières.		Incompatibilité. Variation des structures.							
3	METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU					Respect du plan d'architecture du réseau et des directives. Travail méthodique. Utilisation judicieuse des sources de référence. Respect de l'éthique professionnelle. Manipulation soigneuse du matériel.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

8

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Mettre en place les ressources partageables d'un réseau</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
				Utilisation efficace des commandes et des utilitaires du système d'exploitation. Résolution efficace des problèmes.			
METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU (Bloc 10)							
Durée : 5 % (incluant l'évaluation de sanction)							
2	Installer un autre système d'exploitation réseau et un autre type de serveur	Choix des systèmes : - NT, Novell, Linux, Mac. etc. Choix du type de serveur : - DHCP, HTTP, FTP, Secondaire, Proxy, etc. Validation des besoins. Identification de l'avantage d'un autre système et d'un autre type de serveur pour l'entreprise. Migration.					
4	METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU (Bloc 11)							
5	METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU	Projets complexes dépassant les exigences du seuil d'entrée.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-157 – RÉSEAU : PARTAGE DE RESSOURCES (module 15)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à mettre en place les ressources partageables d'un réseau. L'épreuve comprend une seule tâche.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La période suggérée pour l'épreuve est de quatre heures.

Tâche : Installation et configuration des différents logiciels et des ressources partageables

À partir d'une mise en situation décrivant les besoins d'une cliente, d'un client ou d'une entreprise qui souhaite partager des ressources en réseau, on s'attend à ce que la candidate ou le candidat installe les éléments matériels et logiques sur le poste du client, le branche à deux serveurs existants, installe et configure des logiciels d'application et des points de partage. La candidate ou le candidat procède aux opérations suivantes sur le poste de travail :

- préparer le câble;
- installer et configurer la carte réseau;
- brancher le câble à la carte réseau et à l'amplificateur;
- vérifier la communication;
- installer et configurer le logiciel client et le protocole de communication (minimum deux clients et deux protocoles différents);
- vérifier la connexion aux différents serveurs;
- brancher, installer et configurer l'imprimante locale;
- vérifier l'impression vers l'imprimante locale;
- ajouter l'imprimante réseau aux différentes utilisatrices ou différents utilisateurs du réseau;
- vérifier l'impression vers l'imprimante réseau;
- installer le logiciel d'application de la suite bureautique;
- assurer l'impression vers l'imprimante locale et le réseau à partir des logiciels de la suite bureautique;
- permettre à d'autres utilisatrices ou utilisateurs du réseau d'utiliser des points de partage sur le poste de travail selon l'accès demandé :
 - imprimante locale;
 - dossiers;
 - applications;
 - lecteurs;
- voir à l'emplacement par défaut des documents de la suite bureautique pour la sauvegarde;
- préparer une sauvegarde automatique des documents de la suite vers l'un des deux serveurs.

L'examinatrice ou l'examineur doit fournir à la candidate ou au candidat, une adresse IP appropriée, les noms des serveurs déjà installés ainsi que les codes d'accès nécessaires.

3 MATÉRIEL

- Deux serveurs complets et configurés de familles différentes;
- une imprimante réseau configuré et géré par l'un des deux serveurs;
- un poste de travail configuré avec deux systèmes d'exploitation (vieillissant et récent);
- une imprimante locale pour le poste de travail;
- une carte réseau pour le poste de travail;
- le câblage et le concentrateur appropriés à la technologie;
- les fiches techniques et les composants;
- les outils et le matériel appropriés;
- les manuels d'installation et tous les logiciels d'installation et de configuration;
- les systèmes d'exploitation;
- un logiciel d'application d'une suite bureautique.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 15 – Réseau : partage de ressources Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-157 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
1 INSTALLATION ET CONFIGURATION DU LOGICIEL CLIENT SUR LES POSTES DE TRAVAIL			
1.1 Installation et configuration correctes du logiciel client :			
- choix approprié du logiciel client selon la demande.	☐	☐	0 ou 10
1.2 Respect des protocoles de communication :			
- choix approprié du protocole de communication;	☐	☐	
- paramètres du protocole corrects;	☐	☐	
- adressage réseau correct;	☐	☐	
- identification de l'ordinateur.	☐	☐	0 ou 15
2 ÉTABLISSEMENT DE LA COMMUNICATION			
2.1 Établissement correct de la communication entre les composants :			
- installation et configuration de la carte;	☐	☐	
- préparation et installation du câble;	☐	☐	
- communication réussie.	☐	☐	0 ou 15

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
3 INSTALLATION ET CONFIGURATION DES RESSOURCES PARTAGEABLES		
3.1 Installation et configuration des périphériques :		
- installation et configuration correctes des imprimantes;	☐ ☐	0 ou 15
- impressions locale et réseau réussies.	☐ ☐	
Tolérance : oubli d'un test d'impression.		
3.2 Installation et configuration des logiciels d'application :		
- installation et configuration correcte selon la demande.	☐ ☐	0 ou 15
Tolérance : oubli d'un élément demandé		
3.3 Installation et configuration de points de partage ou de service :		
- installation et configuration correctes selon la demande	☐ ☐	0 ou 15
Tolérance : deux points de partage manquants		
4 PROCÉDURES DE SAUVEGARDE		
4.1 Mise en place des procédures assurant la sauvegarde des données :		
- choix adéquat des données à sauvegarder;	☐ ☐	0 ou 15
- sauvegarde réussie.	☐ ☐	
Tolérance : sauvegarde des données au mauvais endroit.		
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (Bloc 1)								Durée : 5 %		
1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.								
A. INSTALLER DES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES DE TÉLÉCOMMUNICATION (Bloc 2)								Durée : 20 %		
2	A.1 Identifier les techniques d'installation.	Physiques. Logiques. Rappel du module 11.								
2	A.2 Planifier son travail.	Évaluation des besoins. Identification des composants. Établissement des séquences d'assemblage.								
2	A.3 Choisir les composants appropriés au type d'intervention.	Technologie employée. Système d'exploitation. Pilotes. Versions diverses.		Choix des câbles appropriés au type d'intervention.						
2	A.4 Préparer le poste ou le serveur en vue de l'intervention.	Arrêt du poste ou du serveur. Ouverture de l'appareil.								
2	A.5 Préparer le composant en vue de l'intervention.	Vérification de la concordance pièce/manuel/emballage. Consignation de l'information relative au composant.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.6	Installer et configurer le modem.	Insertion du modem ou branchement du pilote. Vérification du bon fonctionnement. Vérification du bon fonctionnement de la transmission. Décodage des messages d'erreurs. Résolution de problèmes.		Résolution efficace des problèmes.			
2	A.7	Installer et configurer les logiciels de communication.	Vérification de la concordance logiciel vs SED. Vérification de l'existence d'un modem. Installation du logiciel. Vérification du bon fonctionnement. Vérification du bon fonctionnement de la transmission.		Vérification correcte de l'établissement de la communication.			
2	A.8	Installer et configurer un logiciel de création de documents hypermédia et des fureteurs.	Vérification de la concordance logiciel vs SED. Installation du logiciel. Vérification du bon fonctionnement. Vérification du bon fonctionnement de la transmission.					
2	A.9	Installer et configurer un logiciel de téléintervention.	Vérification de la concordance logiciel vs SED. Installation du logiciel. Vérification du bon fonctionnement. Vérification du bon fonctionnement de la transmission.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.10 Identifier les modèles de télécommunication.	Sept couches du modèle OSI. Quatre couches du modèle TCP/IP. Fonctionnement. Protocoles. Adresses.					
3	A Installer des éléments physiques et logiques de télécommunication.			1 Installation de composants et de logiciels de communication. 1.1 Installation et configuration correctes d'un modem interne ou externe. 1.2 Installation et configuration correctes d'un logiciel de création de documents hypermédia. 1.3 Reconnaissance des fonctions des couches OSI, des couches TCP/IP et des protocoles.	40	15 10 15	PT PT C
B. GÉRER L'ENVOI ET LA RÉCEPTION DES TÉLÉCOPIES ET DE COURRIER ÉLECTRONIQUE (Bloc 3)					Durée : 15 %		
2	B.1 Déterminer l'outil de communication.	Questions sur les outils de la cliente ou du client. Analyse de la faisabilité de la transmission. Choix de la méthode (ordinateur ou télécopieur).					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)							Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St
2	B.2	Configurer les outils de télécopie (ordinateur ou télécopieur).	Manuels du fabricant. Évaluation des besoins de la cliente ou du client. Envoi individuel et à des groupes (entête de télécopieur, logo, signature électronique, etc.). Vérification du bon fonctionnement du matériel. Vérification de la transmission. Rapport de transmission. États de transmission.			Application correcte des étapes permettant de composer des messages et des télécopies.				
2	B.3	Déterminer les normes de rédaction des télécopies.	Entête (logo, entreprise, tél.). Expéditeur. Destinataire. Objet. Date. Message. Signature. Critères de qualité.							
2	B.4	Envoyer des télécopies.	Sélection du mode d'envoi (individuel et à un groupe). Nécessité de respecter les normes. Récupération du rapport de transmission (électronique ou papier).			Application correcte des étapes permettant d'envoyer des télécopies à des individus et à des groupes.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)							Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
2	B.5	Envoyer et récupérer les courriers électroniques.	Mode d'adressage. Fichiers joints. Compression et décompression. Carnet d'adresses. Envoi individuel et à un groupe. Nécessité de respecter les normes. Utilisation du menu. Gestion des dossiers. Copie conforme. Priorité d'envoi.			Récupération correcte des télécopies et des messages. Gestion efficace de la boîte de réception et du carnet d'adresses. Compression et décompression correcte des fichiers joints aux messages et aux télécopies.					
2	B.6	Avoir le souci de la sécurité.	Identifier les modes de cryptage.			Mise en place de mesures de sécurité appropriées.					
3	B	Gérer l'envoi et la réception des télécopies et de courrier électronique.				2	Gestion du courrier électronique.	10			
						2.1	Application correcte des étapes permettant d'envoyer des messages à des individus et à des groupes.		10	PT	
C. RECHERCHER DE L'INFORMATION SUR L'INFOROUTE (Bloc 4)										Durée : 5 %	
2	C.1	Utiliser des moteurs de recherche.	Type d'information à trouver. Critères de recherche. Interrogation booléenne. Voir le module 5.			Utilisation des moteurs de recherche appropriés. Justesse des critères de recherche.					
2	C.2	Interpréter de l'information technique.	Voir le module 5.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.3	Juger de la pertinence de l'information technique.	Choix des critères de recherche. Voir le module 5.		Sélection de l'information pertinente.			
2	C.4	Classer de l'information.	Organisation des signets, favoris, fiches, cartables etc. Voir le module 5.		Organisation appropriée des adresses des sites retenus.			
2	C.5	Utiliser les forums de discussion.	Publics. Privés.		Utilisation judicieuse des forums de discussion.			
3	C	Rechercher de l'information sur l'Inforoute.						
D. CRÉER UN DOCUMENT HYPERMÉDIA (Bloc 5)								Durée : 10 %
2	D.1	Identifier les besoins.	Type de site (éducatif, commercial, d'entreprise, consultatif). Questions sur l'utilisateur/client ciblé.		Analyse exacte des besoins. Prise en considération des besoins.			
2	D.2	Déterminer les choix de logiciels.	Respect des besoins. Nécessité du rapport de compatibilité vs puissance de l'ordinateur. Faisabilité du projet.					
2	D.3	Structurer le document.	Conception de l'organigramme. Détermination des éléments de contenu. Définition des types d'interactivité et de leurs limites (liens, réponses). Regroupement des unités reliées au menu thème. Choix de la stratégie et des médias.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)						Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.4 Concevoir les pages-écrans.	Utilisation du langage de programmation. Utilisation des cadres. Création des liens (<i>targets</i>). Création des tableaux. Insertion des images (audio/vidéo).			Esthétique et convivialité de la mise en page. Vérification du bon fonctionnement. Utilisation correcte du langage de programmation.			
		Formatage du texte et esthétique. Insertion des boutons de navigation.						
		Statistique sur la fréquentation du site. Mention des droits d’auteurs. Vérification du bon fonctionnement.						
2	D.5 Installation et hébergement du document sur le serveur.							
3	D Créer un document hypermédia.				3 Création d’un document hypermédia. 3.1 Utilisation correcte d’un logiciel de création de documents hypermédias. 3.2 Structure logique du document. 3.3 Établissement de liens efficaces et pertinents entre les éléments. 3.4 Installation correcte des documents sur le serveur.	50	15 15 15 5	PT PT PT PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

8

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
E. EFFECTUER DE LA TÉLÉINTERVENTION (Bloc 6)								Durée : 15 %
2	E.1 Définir la téléintervention.	Outils (logiciels appropriés). Langage (protocole de communication). Mode de télécommunication. Les limites. Compatibilité.						
2	E.2 Établir le processus d'intervention.	Questions du client ou de la cliente. Choix de l'outil de communication. Processus de démarrage et de connexion de la téléintervention. Échange d'information et de fichiers.		Respect du processus de démarrage d'une session de téléintervention. Transfert correct de fichiers. Utilisation efficace des fonctions permettant de gérer la session de travail.				
3	E Effectuer de la téléintervention.							
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (Bloc 7)								Durée : 15 %
2	Reconnaître l'importance de la qualité.	Critères de qualité. Efficacité du travail.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

9

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)					Durée : 90 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION.			Maîtrise des logiciels. Utilisation judicieuse des fonctions d'aide. Interprétation et utilisation correctes de la terminologie. Respect de l'éthique professionnelle. Souci de la qualité du français.				
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (Bloc 8)								Durée : 15 %
2	S'adapter à des conditions particulières.	Rapport coût/moyen/délai.						
2	Résoudre les problèmes.	Processus de résolution de problèmes.						
4	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION.			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent, pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (Bloc 9)								
5	EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION.	Projets complexes dépassant les exigences du seuil d'entrée.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-166 – MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION (module 16)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à exploiter les possibilités des moyens de télécommunication.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'évaluation comprend trois tâches.

Tâche 1 : Installation et configuration de composants et de logiciels de télécommunication (1.1, 1.2)

La candidate ou le candidat installe et configure un modem interne ou externe. Lors de la configuration du système d'exploitation, elle ou il s'assure qu'il n'y a pas de conflit de périphériques. Elle ou il installe un logiciel de création de documents hypermédias.

Tâche 2 : Modèles de télécommunication (1.3)

La candidate ou le candidat doit aussi répondre à dix questions sur la couche de transport et les protocoles de communication.

Tâche 3 : Gestion de courrier électronique (2.1)

La candidate ou le candidat utilise un logiciel de courrier électronique pour envoyer des messages à des groupes et à des individus. Par exemple, créer cinq groupes, envoyer trois copies conformes et attacher deux documents que la candidate ou le candidat compresse.

Tâche 4 : Création d'un document hypermédia (3.1, 3.2, 3.3, 3.4)

La candidate ou le candidat crée un document hypermédia, à partir d'une mise en situation spécifiant le logiciel utilisé, la quantité de renseignements et une description du contenu. Elle ou il présente également l'organigramme de ce document qui devrait avoir une structure logique et des liens efficaces et pertinents pour unir ses éléments. Cette épreuve pourra être commencée à partir de la 45^e heure de cours. Le document hypermédia pourrait être installé sur un serveur local durant les trois dernières heures du cours.

3 MATÉRIEL

- Ordinateur personnel;
- logiciels de communication;
- modem interne ou externe;
- utilitaires de téléintervention et de compression et décompression de fichiers.

Les notes de cours ne sont pas permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 16 – Moyens de télécommunication Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-166 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
TÂCHE 1 : INSTALLATION ET CONFIGURATION DE COMPOSANTS ET DE LOGICIELS			
1.1	Installation et configuration correctes d'un modem interne ou externe :		
	- choix de la fente d'expansion;	☐	☐
	- réglément des conflits;	☐	☐
	- vérification du bon fonctionnement;	☐	☐
	- vérification de la transmission.	☐	☐
			0 ou 15
1.2	Installation et configuration correctes d'un logiciel de création de documents hypermédias :		
	- vérification de la concordance logiciel vs SED;	☐	☐
	- installation du logiciel;	☐	☐
	- vérification du bon fonctionnement;	☐	☐
	- vérification de la transmission.	☐	☐
			0 ou 10
TÂCHE 2 : MODÈLE DE TÉLÉCOMMUNICATION			
1.3	Reconnaissance des fonctions des couches OSI et des couches TCP/IP et des protocoles.		0 ou 15
Tolérance : deux erreurs sur dix questions			

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
TÂCHE 3 : GESTION DE COURRIER ÉLECTRONIQUE		
2.1 Application correcte des étapes permettant d'envoyer des messages à des individus et à des groupes :		
- adresses valides;	☐ ☐	
- création d'un carnet d'adresses;	☐ ☐	
- envoi de copies conformes;	☐ ☐	
- envoi de deux documents joints.	☐ ☐	0 ou 10
TÂCHE 4 : CRÉATION D'UN DOCUMENT HYPERMÉDIA		
3.1 Utilisation correcte d'un logiciel de création de documents hypermédias :		
- respect des directives;	☐ ☐	
- utilisation du logiciel spécifié;	☐ ☐	
- présence de tous les éléments;	☐ ☐	
- respect de la dimension des fichiers;	☐ ☐	
- esthétique;	☐ ☐	
- convivialité de la mise en page.	☐ ☐	0 ou 15
3.2 Structure logique du document :		
- respect de l'organigramme;	☐ ☐	
- disposition correcte des éléments;	☐ ☐	
- présence d'éléments de navigation;	☐ ☐	
- respect du thème.	☐ ☐	0 ou 15
3.3 Établissement de liens efficaces et pertinents entre les éléments :		
- vérification des liens pertinents;	☐ ☐	
- respect de la demande du client ou de la cliente.	☐ ☐	0 ou 15

OBSERVATION			RÉSULTAT
OUI NON			
3.4	Installation correcte des documents sur le serveur :		0 ou 5
-	vérification du bon fonctionnement de la page;	☐ ☐	
-	établissement du lien entre la page et le serveur;	☐ ☐	
-	respect des directives (http, ftp).	☐ ☐	
Total :			/ 100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : RÉFLEXION SUR L'INFLUENCE DE L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE (Bloc 1)						
				Durée : 20 %		
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.				
1.2	Présenter sa perception du soutien informatique et des changements prévisibles.	Rappel du module 7 (item 1.7).				
1.3	S'informer sur les nouvelles technologies.	Revue spécialisées. Internet. Documentation en ligne. Fournisseurs, etc.		1 Réflexion sur l'influence de l'évolution technologique. 1.1 Recueil des données à partir des ressources mises à sa disposition.	20	15
1.4	Discuter des conséquences que peuvent avoir les nouvelles technologies sur les tâches exécutées dans le métier.	Augmentation de la demande. Nouveaux produits. Nouveaux marchés. Spécialisation accrue.		1.2 Donne son avis au cours des discussions.		5
1.5	Faire part de ses qualités personnelles permettant de s'adapter au changement.	Attitudes. Aptitudes.				
1.6	Identifier les ressources permettant une mise à jour.	Bibliothèque. Centres de référence. Séminaires. Expositions. Internet.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 2 : PRÉPARATION ET APPLICATION D'UN PLAN DE RECHERCHE D'EMPLOI (Bloc 2)						
2.1 Identifier les éléments à prendre en compte pour un bilan personnel.		Champs d'intérêt. Valeurs. Aptitudes. Attitudes. Forces. Points à améliorer.				
2.2 Établir son bilan personnel au regard des éléments retenus.		Présence de tous les éléments.				
2.3 Prendre connaissance des sources d'informations.		Ressources matérielles. Ressources humaines.				
2.4 Établir une liste d'employeurs potentiels.		Banques d'emplois. Centres d'emploi. Annonces classées. Journaux et revues spécialisées. Enseignantes ou enseignants. Relations personnelles. Agences de placement, etc.				
2.5 Déterminer les normes de rédaction d'un curriculum vitæ.		Type d'information. Modèle de présentation.				
2.6 Déterminer les normes de rédaction d'une lettre de présentation.		Règles de rédaction. Règles de mise en page.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.7	Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.	Règle de présentation. Information pertinente.		2 Prépare et applique un plan de recherche d’emploi. 2.1 Produit une lettre de présentation et un curriculum vitæ.	40	15
2.8	Saisir l’importance des attitudes et des comportements dans ses relations avec les employeurs éventuels.	Enthousiasme. Motivation. Confiance. Persévérance, etc.				
2.9	Saisir l’importance d’une bonne préparation pour passer une entrevue de sélection.	Analyse sommaire de l’entreprise. Grosseur de l’entreprise. Localisation. Secteurs d’activités, etc.				
2.10	Expérimenter des techniques d’entrevue.	Attitudes et comportements à adopter : - sollicitation d’une entrevue; - entrevue; - questions les plus souvent posées.		2.2 Prépare et passe une entrevue de sélection.		15
2.11	S’informer sur les étapes à suivre pour rechercher un emploi.	Planification. Sollicitation. Entrevue. Suivi. Relance, etc.				
2.12	Planifier les étapes de réalisation de sa recherche.	Détermination de la séquence de ces étapes. Détermination de démarches à entreprendre à chacune des étapes.				

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.13	Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche.	Visites. Courrier. Courriel. Téléphone. Télécopie.		2.3 Présente un plan détaillé de sa recherche d’emploi.		10
2.14	Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.	Personnes jointes. Ressources consultées. Renseignements recueillis. Moyens empruntés. Difficultés. Réussites.				
PHASE 3 : SENSIBILISATION À L'ÉGARD DE L'ENTREPRENEURSHIP OU DU TRAVAIL AUTONOME (Bloc 3)						
Durée : 15 %						
3.1	Nommer vos principales expériences ou réalisations.	Personnelles. Sociales. Familiales. Professionnelles.				
3.2	Identifier vos forces et vos limites au regard de vos expériences ou réalisations.	Traits de personnalité. Aptitudes. Attitudes. Connaissances. Compétences. Goûts. Centres d’intérêts.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
3.3	Identifier les points importants et les placer en ordre de priorité.	Court terme. Long terme.				
3.4	Prendre connaissance du monde de l’entrepreneurship.	Entrepreneur. Exigences. Facteurs de réussite.		3 Se sensibilise à l’égard de l’entrepreneurship ou du travail autonome. 3.1 Explique les raisons qui permettent d’envisager, ou non, l’entrepreneurship ou le travail autonome.	10	10
3.5	Définir le travailleur autonome.	Sens « fiscal ». Sens « entrepreneur ».				
3.6	S’informer sur les responsabilités des travailleuses et travailleurs autonomes.	Planification du budget. Remise de la taxe de vente. Rédaction de rapports. Remise d’impôts anticipés. Conservation de pièces justificatives. Assurance responsabilité, etc.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
3.7	Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.	Liens entre la conjoncture économique actuelle et le domaine du soutien informatique. Caractéristiques de l’entrepreneur. Motivation pour se lancer en affaires. Principales étapes à suivre pour devenir entrepreneur. Sources de renseignements disponibles.				
3.8	Situer le travailleur autonome dans le concept « entrepreneurship ».	Traits de personnalité de l’entrepreneur. Situation économique. Exigences du travail autonome.				
3.9	Évaluer son potentiel et ses objectifs personnels au regard des exigences de l’entrepreneurship.	Comparaison entre les traits personnels et le profil entrepreneurial. Motivation. Forces et faiblesses. Impact sur la vie personnelle.				
PHASE 4 : ÉVALUATION ET SUIVI DE SES DÉMARCHES (Bloc 4)						
4.1	Commenter la pertinence des documents utilisés et l’efficacité de ses démarches.	Utilisation de son journal de bord. Séance plénière.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer son cheminement professionnel</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
4.2	Repérer les éléments à modifier dans son plan de recherche.	Outils de communication. Contenu des documents. Attitudes et comportements, etc.				
4.3	Adapter son plan de recherche.	Conformité des éléments modifiés.		4 Évalue sa démarche. 4.1 Adapte son plan de recherche d'emploi.	30	15
4.4	Comparer ses perceptions de départ aux réalités de la recherche d'emploi et du marché du travail.	Relever les différences.				
4.5	Évaluer l'influence de l'expérience en matière de recherche d'emploi.	Évolution de ses techniques et de ses attitudes.		4.2 Commente le bilan de son expérience de recherche d'emploi et d'entrevue.		15

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-173 – CHEMINEMENT PROFESSIONNEL (module 17)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

L'épreuve vise à évaluer la capacité de la candidate ou du candidat à assurer son cheminement professionnel.

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies tout au long du cours. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation.

PHASE 1 : RÉFLEXION SUR L'INFLUENCE DE L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

1.1 RECUEILLE DES DONNÉES À PARTIR DES RESSOURCES MISES À SA DISPOSITION

La candidate ou le candidat recueille des données sur les nouvelles technologies à partir des diverses sources qui lui ont été indiquées.

1.2 DONNE SON AVIS AU COURS DES DISCUSSIONS

On s'attend à ce que chaque personne discute des conséquences que peuvent avoir les nouvelles technologies sur les tâches du métier.

PHASE 2 : PRÉPARATION ET APPLICATION D'UN PLAN DE RECHERCHE D'EMPLOI

2.1 PRODUIT UNE LETTRE DE PRÉSENTATION ET UN CURRICULUM VITAE

La candidate ou le candidat remet un curriculum vitae qui respecte les règles de présentation et contenant l'information relative à son expérience de travail, à sa formation et à sa compétence, ainsi qu'une lettre de présentation.

2.2 PRÉPARE ET PASSE UNE ENTREVUE DE SÉLECTION

2.3 PRÉSENTE UN PLAN DÉTAILLÉ DE SA RECHERCHE D'EMPLOI

À la fin de cette phase, on s'attend à ce que la candidate ou le candidat remette un plan détaillé de recherche d'emploi comprenant un profil d'emploi, une banque d'employeurs éventuels, des arguments en faveur d'un lieu de travail.

L'enseignante ou l'enseignant évalue les activités tout au long du module. Elle ou il avise l'élève si sa démarche n'est pas conforme aux critères de réussite. La candidate ou le candidat pourra alors corriger les lacunes.

PHASE 3 : SENSIBILISATION À L'ÉGARD DE L'ENTREPRENEURSHIP OU DU TRAVAIL AUTONOME

3.1 EXPLIQUE LES RAISONS QUI LUI PERMETTENT D'ENVISAGER OU NON, L'ENTREPRENEURSHIP OU LE TRAVAIL AUTONOME.

Au long de sa formation, la candidate ou le candidat procède à une auto-évaluation qui l'aidera à trouver les raisons lui permettant d'envisager ou non l'entrepreneurship ou travail autonome.

PHASE 4 : ÉVALUATION ET SUIVI DE SES DÉMARCHES

4.1 ADAPTE SON PLAN DE RECHERCHE D'EMPLOI

Pour réaliser cette phase, la candidate ou le candidat adapte son plan de recherche d'emploi de manière réaliste afin de pallier les difficultés rencontrées.

4.2 COMMENTE LE BILAN DE SON EXPÉRIENCE DE RECHERCHE D'EMPLOI ET D'ENTREVUE

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat remette à l'examineur un bilan commenté de son expérience de recherche d'emploi après consultation de son journal de bord, de son auto-évaluation et de ses notes de cours.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 17 – Cheminement professionnel Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-173 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON	
PHASE 1 : RÉFLEXION SUR L'INFLUENCE DE L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE 1.1 Recueil des données à partir des ressources mises à sa disposition 1.2 Donne son avis au cours des discussions	☐	☐
	☐	☐
PHASE 2 : PRÉPARATION ET APPLICATION D'UN PLAN DE RECHERCHE D'EMPLOI 2.1 Produit une lettre de présentation et un curriculum vitæ. 2.2 Prépare et passe une entrevue de sélection. 2.3 Présente un plan détaillé de sa recherche d'emploi.	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
PHASE 3 : SENSIBILISATION À L'ÉGARD DE L'ENTREPRENEURSHIP OU DU TRAVAIL AUTONOME 3.1 Explique les raisons qui lui permettent d'envisager, ou non, l'entrepreneurship ou le travail autonome.	☐	☐
	☐	☐
PHASE 4 : ÉVALUATION ET SUIVI DE SES DÉMARCHES 4.1 Adapte son plan de recherche d'emploi. 4.2 Commente le bilan de son expérience de recherche d'emploi et d'entrevue.	☐	☐
	☐	☐
Règle de verdict : réussite de 6 OUI sur 8, dont les éléments 2.1, 2.2, 4.1 et 4.2.		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-186 – RÉTABLISSEMENT D’UN POSTE (module 18)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l’ensemble du programme.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. ANALYSER LES BESOINS DE LA CLIENTE OU DU CLIENT (Bloc 2)					Durée : 10 %		
2	A.1 Approfondir les questions relatives au problème.	Type de système. Source. Récurrence. Variables. Utilisation de l’anglais.		Questionnement précis de la cliente ou du client à propos de la source, de la récurrence et des variables du problème.			
2	A.2 Consigner les données.	Sélection des données. Méthode de prise de notes.					
2	A.3 Se soucier de l’importance d’une écoute attentive des questions.	Conditions d’écoute : concentra- tion, réceptivité, etc. Éléments qui peuvent déformer un message.		Écoute attentive de la cliente ou du client.			
2	A.4 Évaluer la recevabilité de la demande.	Technologie. Compatibilité. Logiciels. Composants. Priorité de la demande.					
3	A Analyser les besoins de la cliente ou du client.			1 Analyse des besoins de la cliente ou du client. 1.1 Prise de notes pertinentes.	20	10	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)							Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St	
						1.2	Évaluation juste de la recevabilité et de la priorité de la demande.		10	PT	
B. EXAMINER LE POSTE INFORMATIQUE (Bloc 3)										Durée : 15 %	
2	B.1	Identifier les composants matériels et logiques.	Système. Configuration. Personnalisation.			Relevé de la configuration du poste de travail en tenant compte des préférences de la cliente ou du client. Reconnaissance du type de système.					
2	B.2	Établir la séquence de vérification.	Système d'exploitation. Message d'erreur. Éléments physiques. Éléments logiques. Tests. Règles de sécurité.			Ordre logique des points de vérification. Respect des règles de sécurité.					
2	B.3	Déterminer et appliquer les tests pour évaluer la recevabilité de la demande.	Choix des outils ou instruments de diagnostic. Application de tests. Évaluation des résultats. Compatibilité. Technologie.								
3	B	Examiner le poste informatique.				2	Examen du poste informatique.	15			
						2.1	Application des tests pertinents.		15	PS	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)							Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
C. ANALYSER LES DONNÉES DU PROBLÈME (Bloc 4)										Durée : 25 %	
2	C.1	Interpréter les résultats des tests.	Pertinence des données. Éléments à retenir. Élimination des causes peu probables.								
2	C.2	Formuler l'énoncé du problème.	Éléments importants à retenir dans la formulation. Description de l'ensemble des possibilités. Considération de plusieurs énoncés possibles.								
2	C.3	Estimer les conséquences du problème.	Critères à utiliser pour estimer l'importance d'un problème. Rappel du module 4.		Estimation juste des conséquences des problèmes.						
3	C	Analyser les données du problème.			3 Détermination du problème. 3.1 Interprétation juste des résultats des tests. 3.2 Formulation claire du problème.	25	10 15	PS PS			
D. DÉTERMINER LA CAUSE DU PROBLÈME (Bloc 5)										Durée : 15 %	
2	D.1	Formuler des hypothèses quant aux causes probables d'un problème.	Définition et composantes d'une hypothèse. Règles de formulation des hypothèses.		Pertinence des hypothèses.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Vérifier la validité des hypothèses formulées.	Application d'une procédure de vérification : - collecte de données techniques; - détermination des points de vérification; - détermination de la séquence de vérification.		Vérification correcte des hypothèses.			
2	D.3 Formuler un diagnostic.	Réalisation d'un tableau synthèse des données. Recherche d'idées à partir des renseignements disponibles. Règles de formulation de l'énoncé d'un problème et d'une situation. Formulation de divers diagnostics possibles. Rappel du module 4 (précision C).		Détermination de la cause exacte du problème. Utilisation judicieuse des outils de diagnostic.			
3	D Déterminer la cause du problème.						
E. CORRIGER LE PROBLÈME (Bloc 6)					Durée : 20 %		
2	E.1 Consulter la banque de connaissances.	Récurrence du problème. Nouveau problème. Nature des comparaisons. Détermination des ressemblances et des différences. Liens avec le problème actuel. Aggravation du problème. Prise de décision.		Consultation efficace de la banque de connaissances. Rapidité de la prise de décisions.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)						Durée : 90 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique</i>										
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d'évaluation		P _I	P _C	St
2	E.2	Formuler les solutions temporaires possibles.	Solution sommaire au problème. Présentation à la cliente ou au client et approbation.			Consultation efficace de la banque de connaissances.				
2	E.3	Déterminer la solution permanente.	Coûts. Délai. Service sur place ou à l'extérieur. Approbation de la cliente ou du client.			Rapidité de la prise de décision.				
2	E.4	S'assurer de la conservation et de l'intégrité des données.	Application de mesures. Choix de la méthode.			Application des mesures permettant la conservation et l'intégrité des données.				
2	E.5	Appliquer la solution.	Planification de la démarche. Choix et utilisation des outils. Manipulation selon les règles de sécurité. Vérification du bon fonctionnement du matériel.			Utilisation correcte des outils. Manipulation soigneuse du matériel. Respect des règles de sécurité.				
2	E.6	Restaurer la configuration.	Choix de la méthode de restauration. Personnalisation.			Bon fonctionnement du poste. Respect des règles de sécurité.				
3	E	Corriger le problème.				4	Correction du problème.	40		
						4.1	Proposition de solutions temporaires acceptables.		10	PT
						4.2	Détermination de la solution permanente la plus appropriée.		10	PT
						4.3	Restauration de la configuration du poste de travail.		20	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
F. TERMINER L'INTERVENTION (Bloc 7) Durée : 5 %							
2	F.1 Mettre à jour l'inventaire de la banque de connaissances.	Problèmes. Changements. Méthodes. Procédures, etc.		Mise à jour de l'inventaire et de la banque de connaissances.			
2	F.2 Informer la cliente ou le client des recommandations.	Comparaison des systèmes : - verbale; - écrite (manuel de référence) Évaluation de la satisfaction.		Pertinence, clarté et simplicité des recommandations permettant d'éviter la récurrence du problème. Évaluation juste de la satisfaction de la cliente ou du client.			
3	F Terminer l'intervention.						
RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D'UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 8) Durée : 5 %							
2	Reconnaître l'importance de la qualité.	Critère de qualité. Efficacité du travail. Réponse aux attentes de la cliente ou du client.					
2	Utiliser la documentation.	En ligne. Papier. Multimédia. (Français et anglais)					
2	S'adapter à des conditions particulières.	Incompatibilité. Variation des structures.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-186 – RÉTABLISSEMENT D’UN POSTE (module 18)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE			Rapidité d’exécution. Respect de la démarche de résolution de problème. Utilisation judicieuse des sources de référence. Souci de la qualité du français. Utilisation convenable de l’anglais. Utilisation d’un niveau de langage adapté à la clientèle. Démonstration d’autonomie, de persévérance et de maîtrise de soi. Démonstration de patience et de courtoisie à l’égard du client ou de la cliente.			
RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 9)					Durée : 5 % (incluant l’évaluation de sanction)		
4	RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

8

462-186 – RÉTABLISSEMENT D’UN POSTE (module 18)					Durée : 90 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Rétablir le fonctionnement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 10)							
5	RÉTABLIR UN POSTE PRÉSENTANT PLUS D’UNE CAUSE OU D’UN PROBLÈME	Une cause, plusieurs problèmes. Plusieurs causes, un problème. Plusieurs causes, plusieurs problèmes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-186 – RÉTABLISSEMENT D'UN POSTE (module 18)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à rétablir un poste informatique. L'épreuve comprend une seule tâche.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Une période de trois heures est suggérée pour cette épreuve pratique. On peut faire passer l'épreuve à la moitié de la classe à la fois afin de permettre à l'examinatrice ou l'examineur de jouer le rôle de client.

La candidate ou le candidat reçoit un poste de travail défectueux, autonome ou relié, dont le ou les problèmes peuvent être liés aux composants physiques ou logiques. Elle ou il devra rétablir le poste.

À partir d'une mise en situation décrivant les problèmes rencontrés, le contexte de travail de la cliente ou du client, les contraintes de temps et de budget, on s'attend à ce que l'étudiante ou l'étudiant pose des questions pour clarifier les problèmes rencontrés (le rôle de client étant joué par l'examinatrice ou l'examineur). Pour réaliser la tâche, la candidate ou le candidat doit :

- prendre connaissance de la mise en situation et prendre note des éléments pertinents;
- choisir les questions à poser à la cliente ou au client et noter les réponses reçues;
- évaluer la recevabilité de la demande en fonction de la technologie, de la compatibilité, des logiciels et des composants inclus dans le poste;
- appliquer des tests pertinents pour identifier le problème et en repérer la cause;
- interpréter les résultats des tests;
- formuler clairement le problème;
- proposer une solution temporaire;
- déterminer la solution permanente la plus appropriée;
- appliquer la solution retenue;
- restaurer la configuration du poste de travail.

3 MATÉRIEL

- un ordinateur complet;
- choix varié de tous les composants appropriés;
- une banque de connaissances;
- les outils et le matériel appropriés;
- un logiciel de diagnostic.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 18 – Rétablissement d'un poste Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-186 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
1 ANALYSE DES BESOINS DE LA CLIENTE OU DU CLIENT			
1.1 Prise de notes pertinentes :			
- présence de tous les éléments.	☐	☐	0 ou 10
1.2 Évaluation juste de la recevabilité et de la priorité à partir de l'analyse :			
- de la technologie;	☐	☐	
- de la compatibilité;	☐	☐	
- des logiciels;	☐	☐	
- des composants inclus dans le poste;	☐	☐	
- de la disponibilité des composants.	☐	☐	0 ou 10
2 EXAMEN DU POSTE INFORMATIQUE			
2.1 Application des tests pertinents :			
- périphériques;	☐	☐	
- système d'exploitation;	☐	☐	
- logiciels.	☐	☐	0 ou 15
3 DÉTERMINATION DU PROBLÈME			
3.1 Interprétation juste des résultats des tests.			0 ou 10
3.2 Formulation claire du problème :			
- composantes physiques ou logiques;	☐	☐	
- actions;	☐	☐	
- résultats.	☐	☐	0 ou 15

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
4	CORRECTION DU PROBLÈME	
4.1	Proposition de solutions temporaires :	
-	recevables;	☐ ☐
-	sécuritaires pour le système;	☐ ☐
-	sécuritaires pour les données;	☐ ☐
-	délai acceptable;	☐ ☐
-	calcul des coûts.	☐ ☐
		0 ou 10
4.2	Détermination de solutions permanentes :	
-	recevables;	☐ ☐
-	sécuritaires pour le système;	☐ ☐
-	sécuritaires pour les données;	☐ ☐
-	délai acceptable;	☐ ☐
-	calcul des coûts;	☐ ☐
-	justification pertinente.	☐ ☐
		0 ou 10
4.3	Restauration de la configuration du poste de travail :	
-	respect de la séquence;	☐ ☐
-	respect des besoins de la cliente ou du client;	☐ ☐
-	résolution des conflits;	☐ ☐
-	absence de message d'erreur;	☐ ☐
-	bon fonctionnement;	☐ ☐
-	respect de la compatibilité;	☐ ☐
-	restauration du fonctionnement du poste.	☐ ☐
		0 ou 20
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 1)							
1	Situer la compétence dans l’ensemble du programme.	Raison d’être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.					
A. ANALYSER LES BESOINS DE LA CLIENTE OU DU CLIENT (Bloc 2)					Durée : 20 %		
2	A.1 Formuler des questions relatives à un problème.	Types de questions à poser : - système actuel; - système envisagé; - règles de formation; - verbalisation des questions; - pertinence et clarté des questions énoncées.		Questions précises à propos des améliorations attendues.			
2	A.2 Se soucier de l’importance d’avoir une écoute attentive des questions.	Conditions d’écoute : concentra- tion, réceptivité, etc. Éléments qui peuvent déformer un message.		Démonstration de respect à l’égard de la cliente ou du client.			
2	A.3 Consigner les données.	Sélection des données. Méthode de prise de notes.					
2	A.4 Évaluer la recevabilité de la demande.	Technologie. Compatibilité. Logiciels. Composants.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)							Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
3	A	Analyser les besoins de la cliente ou du client.				1	Analyse des besoins.	35			
						1.1	Prise de notes pertinentes et concises.		10	PT	
						1.2	Évaluation juste de la recevabilité de la demande.		10	PT	
						1.3	Proposition d’améliorations appropriées à la demande.		15	PT	
B. EXAMINER LE POSTE INFORMATIQUE (Bloc 3)										Durée : 25 %	
2	B.1	Identifier les composants physiques et logiques.	Type de système. Configuration. Personnalisation.			Reconnaissance du type de système. Relevé de la configuration du poste de travail en tenant compte des préférences de la cliente ou du client.					
2	B.2	Déterminer et appliquer les tests pour évaluer la recevabilité.	Choix des outils ou instruments de diagnostic. Application de tests. Évaluation des résultats. Compatibilité. Technologie.			Application des tests pertinents.					
2	B.3	Déterminer les interventions appropriées.	Validité des hypothèses.								
2	B.4	Fournir les renseignements à la cliente ou au client.	Conséquences des changements : - adaptation et formation; - durée; - budget.			Justesse des renseignements donnés à la cliente ou au client à propos : - des conséquences du changement; - du temps nécessaire pour effectuer le travail.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)							Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>											
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)		Indicateurs et critères d’évaluation		P _I	P _C	St	
3	B	Examiner le poste informatique.				2	Examen du poste informatique.	15			
						2.1	Détermination des interventions appropriées à effectuer.		15	PT	
C. EFFECTUER LE CHANGEMENT (Bloc 4)										Durée : 35 %	
2	C.1	Choisir les outils et le matériel.	Types d’outils. Composants. Logiciels.			Choix du matériel et des outils appropriés.					
2	C.2	S’assurer de la conservation et de l’intégrité des données.	Application de mesures. Choix de la méthode.			Application de mesures assurant la conservation et l’intégrité des données.					
2	C.3	Désinstaller les composants.	Organisation de l’espace de travail. Choix des outils. Choix de la méthode. Respect des règles de sécurité. Manipulation du matériel.			Manipulation soigneuse du matériel.					
2	C.4	Installer, configurer et modifier les composants.	Physiques. Logiques. Organisation de l’espace de travail. Choix des outils. Choix de la méthode. Respect des règles de sécurité. Manipulation du matériel.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)							Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St		
2	C.5	Effectuer les mises à jour.	Systèmes d’exploitation. Logiciels. Macrocommandes.		Amélioration des macro-commandes existantes.					
2	C.6	Résoudre les problèmes.	Rappel du module 4.		Résolution efficace des problèmes.					
2	C.7	Valider les changements.	Recommandations. Concordance.		Amélioration du rendement du poste. Prise en considération des besoins formulés au départ.					
3	C	Effectuer le changement.			3 Modification du poste 3.1 Désinstallation correcte des composants. 3.2 Application correcte des procédures permettant l’installation et la configuration de nouveaux composants physiques et logiques. 3.3 Mise à jour correcte des systèmes d’exploitation et des logiciels. 3.4 Respect des règles de sécurité.	50	10 15 20 5	PT PT PT PT		
D. TERMINER L’INTERVENTION (Bloc 5)										Durée : 5 %
2	D.1	Mettre à jour l’inventaire et la banque de connaissances.	Problèmes. Changements. Méthodes. Procédures, etc.		Mise à jour de l’inventaire et de la banque de connaissances.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Informer la cliente ou le client des recommandations.	Comparaison des systèmes avant/après : - verbales; - écrites (manuel de référence). Évaluation de la satisfaction.		Pertinence, clarté et simplicité des recommandations en ce qui concerne l’utilisation du poste. Évaluation juste de la satisfaction de la cliente ou du client.			
3	D Terminer l’intervention.						
OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 6)							
Durée : 5 %							
2	Reconnaître l’importance de la qualité.	Critères de qualité. Efficacité du travail. Réponses aux attentes de la cliente ou du client.					
2	Utiliser la documentation.	En ligne. Papier. Multimédia (français et anglais).					
2	S’adapter à des conditions particulières.	Incompatibilité. Variation des structures.					
3	OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE	Incompatibilité. Variation des structures.		Rapidité d’exécution. Travail méthodique. Utilisation judicieuse des sources de références. Utilisation convenable de l’anglais. Utilisation d’un niveau de langage adapté à la clientèle. Démonstration de patience et de courtoisie à l’égard du client ou de la cliente.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-194 – OPTIMISATION D’UN POSTE (module 19)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Optimiser le rendement d’un poste informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 7) Durée : 10 % (incluant l’évaluation de sanction)							
4	OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE	Formuler plus d’une hypothèse relative aux améliorations à apporter.		Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
OPTIMISER LE RENDEMENT D’UN POSTE INFORMATIQUE (Bloc 8)							
5	FORMULER PLUS D’UNE HYPOTHÈSE RELATIVE AUX AMÉLIORATIONS À APPORTER.	Choix. Compatibilité. Budget. Délais.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-09-02

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-194 – OPTIMISATION D'UN POSTE (module 19)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à optimiser le rendement d'un poste informatique. L'épreuve comprend une seule tâche.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Une période de trois heures est suggérée pour cette épreuve pratique. On peut faire passer l'examen à la moitié de la classe à la fois.

À partir d'une mise en situation décrivant les besoins d'une cliente ou d'un client par rapport à l'optimisation d'un poste informatique et précisant le contexte de travail de la cliente ou du client et ses contraintes de temps et de budget, la candidate ou le candidat doit :

- prendre connaissance de la mise en situation et prendre des notes pertinentes et concises sur les besoins de la cliente ou du client;
- identifier les composantes physiques et logiques existantes afin d'évaluer la recevabilité de la demande en fonction de la technologie, de la compatibilité, des logiciels et des composants déjà dans le poste;
- proposer les améliorations appropriées à la demande;
- déterminer les interventions appropriées à la demande;
- désinstaller les composants à changer, tel que déterminé dans la liste des interventions;
- installer les nouveaux composants;
- configurer les composants et les périphériques;
- résoudre les conflits entre les composants;
- faire la mise à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels;
- respecter les règles de sécurité.

3 MATÉRIEL

- Un ordinateur complet;
- une liste des éléments matériels disponibles;
- un choix varié de tous les composants appropriés;
- les fiches techniques des composants;
- les manuels d'installation;
- un système d'exploitation;
- un logiciel d'application;
- une banque de connaissances;
- les outils et le matériel appropriés.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 19 – Optimisation d'un poste Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-194 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
1	ANALYSE DES BESOINS	
1.1	Prise de notes pertinentes et concises :	
	- besoins de la cliente ou du client;	☐ ☐
	- budget;	☐ ☐
	- date de livraison;	☐ ☐
	- domaine d'activité;	☐ ☐
	- autres.	☐ ☐
		0 ou 10
1.2	Évaluation juste de la recevabilité de la demande, compte tenu :	
	- de la technologie;	☐ ☐
	- de la compatibilité;	☐ ☐
	- des logiciels;	☐ ☐
	- des composants déjà dans le poste;	☐ ☐
	- de la disponibilité des composants.	☐ ☐
		0 ou 10
1.3	Proposition d'améliorations appropriée à la demande, compte tenu :	
	- de la technologie;	☐ ☐
	- de la compatibilité;	☐ ☐
	- des logiciels;	☐ ☐
	- des composants déjà dans le poste;	☐ ☐
	- de la disponibilité des composants.	☐ ☐
		0 ou 15

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
2 EXAMEN DU POSTE INFORMATIQUE			
2.1 Détermination des interventions appropriées à effectuer :			
- séquence logique;	☐	☐	0 ou 15
- respect de tous les éléments.	☐	☐	
3 MODIFICATION DU POSTE			
3.1 Désinstallation correcte des composants :			
- repérer l'élément à désinstaller;	☐	☐	0 ou 10
- éteindre l'appareil;	☐	☐	
- travail méthodique;	☐	☐	
- respect de la séquence;	☐	☐	
- absence de trace;	☐	☐	
- absence de message d'erreur.	☐	☐	
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement.			
3.2 Application correcte des procédures permettant l'installation de nouveaux composants physiques et logiques :			
- choix de la fente d'expansion;	☐	☐	0 ou 15
- mise hors tension de l'appareil;	☐	☐	
- travail méthodique;	☐	☐	
- respect de la séquence;	☐	☐	
- absence de message d'erreur;	☐	☐	
- résolution des conflits;	☐	☐	
- vérification du bon fonctionnement.	☐	☐	
Tolérance : deux manquements mineurs n'empêchant pas le bon fonctionnement			
3.3 Mise à jour correcte des systèmes d'exploitation et des logiciels :			
- respect des versions des logiciels;	☐	☐	
- respect de la séquence;	☐	☐	
- respect des besoins de la cliente ou du client;	☐	☐	
- résolution des conflits;	☐	☐	

OBSERVATION			RÉSULTAT
	OUI	NON	
- absence de messages d’erreur;	☐	☐	
- bon fonctionnement;	☐	☐	
- respect de la compatibilité;	☐	☐	
- amélioration du fonctionnement.	☐	☐	0 ou 20
3.4 Respect des règles de sécurité.			0 ou 5
Total :			/ 100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)							Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>									
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
2	A.5	Approfondir le questionnement relatif au problème.	Recherche du profil client (base de données clients). Type de système. Source. Récurrence. Évaluation du niveau d’habileté en informatique de la cliente ou du client.		Questionnement précis du client ou de la cliente à propos : - du type de système. - de la source, de la récurrence et des variables du problème.				
2	A.6	Saisir et intégrer les renseignements dans le système.	Choix du logiciel supportant une banque de connaissances. Création et utilisation de fichiers.						
2	A.7	Démontrer son professionnalisme et sa capacité d’écoute.	Climat et confiance. Patience. Reformulation. Langage approprié, etc.						
3	A	Recevoir et analyser la requête.			1 Réception d’appels. 1.1. Application correcte du protocole de bienvenue. 1.2. Vérification de la recevabilité de la demande. 1.3. Établissement d’une relation de confiance avec la cliente ou le client. 1.4. Saisie de notes pertinentes et concises dans le système.	50	15 10 15 10	PS PS PS PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
B. DIAGNOSTIQUER LE PROBLÈME (Bloc 3)							
Durée : 25 %							
2	B.1 Cerner le problème.	Éléments subjectifs. Éléments objectifs.					
2	B.2 Estimer les conséquences d’un problème.	Coûts. Délai. Service sur place. Aggravation du problème. Rappel du module 4.		Évaluation juste des conséquences et de la priorité du problème.			
2	B.3 Déterminer les priorités par rapport au problème.	Questions à poser. Messages d’erreurs. Séquences des opérations.					
2	B.4 Formuler des hypothèses quant aux causes probables d’un problème.	Définition et composantes d’une hypothèse. Règles de formulation des hypothèses.		Interprétation juste des réponses du client ou de la cliente. Formulation d’hypothèses pertinentes.			
2	B.5 Vérifier la validité des hypothèses formulées.	Collecte de données techniques. Détermination des points de vérification. Détermination de la séquence de vérification.		Application correcte de la démarche « pas à pas » avec le client ou la cliente dans le but de vérifier les hypothèses. Évaluation juste du niveau d’habiletés en informatique du client ou de la cliente			
2	B.6 Utiliser un logiciel de téléintervention.	Rappel du module 16 (précision E)		Utilisation efficace du logiciel de téléintervention.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)					Durée : 75 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	B.7	Identifier la cause du problème.	Description de la situation.		Détermination de la cause exacte du problème.			
3	B	Diagnostiquer le problème.			2 Identification du problème. 2.1. Évaluation juste des conséquences et de la priorité du problème et formulation d’hypothèses pertinentes. 2.2. Utilisation efficace du logiciel de téléintervention.	25	15 10	PT
C. ASSURER LA RÉOLUTION DU PROBLÈME (Bloc 4)								Durée : 15%
2	C.1	Formuler les solutions temporaires possibles.	Solution sommaire au problème. Présentation à la cliente ou au client et approbation.					
2	C.2	Informér la cliente ou le client sur la méthode de résolution de problème.	Pas à pas. Prise de contrôle.		Application de la solution la plus appropriée selon les méthodes : - du « pas à pas » avec le client ou de la cliente; - de prise de contrôle d’un ordinateur distant.			
2	C.3	Établir avec la cliente ou le client les règles de fonctionnement.	Respect des consignes. Séquences des opérations. Validation du résultat des opérations.		Application correcte de la démarche nécessitant un autre niveau d’intervention en ce qui a trait : - au choix de la personne-ressource; - à la transmission des données du problème; - au suivi des travaux.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)							Durée : 75 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St		
2	C.4	Établir les limites du niveau d’intervention.	Compétences. Fonctions de travail.							
2	C.5	Déterminer le niveau d’intervention requis.	Souteneur, souteneuse. Technicien, technicienne. Chef de service, etc.		Vérification correcte des résultats. Résolution efficace du problème.					
2	C.6	Transmettre les données du problème.	Verbalement. Sur papier. Système électronique.							
2	C.7	Consigner les données au regard des travaux.	Sur papier. Système électronique. Transfert dans la banque de connaissances. Suivi auprès de la cliente ou du client.							
3	C	Assurer la résolution du problème.			3 Résolution du problème. 3.1 Proposition de solutions temporaires acceptables.	10	10	PT		
D. TERMINER L’INTERVENTION (Bloc 5)										Durée : 5 %
2	D.1	Évaluer la satisfaction de la clientèle.	Questions adéquates. Écoute active.		Évaluation juste de la satisfaction du client ou de la cliente.					
2	D.2	Mettre les banques à jour.	Récréance, cohérence. Pertinence, clarté et simplicité.		Mise à jour de la banque de connaissances.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

6

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)					Durée : 75 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
3	D Terminer l’intervention.			4 Fin de l’intervention. 4.1. Conclusion correcte de l’intervention auprès de la cliente.	15		PS	
FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL (Bloc 6)								Durée : 25 %
3	FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL			Utilisation efficace des moyens de télécommunication. Utilisation judicieuse des sources de référence. Respect de la démarche de résolution de problèmes. Rapidité de la prise de décisions. Précision et simplicité des directives données au client ou à la cliente. Souci de la qualité du français. Utilisation convenable de l’anglais. Clarté de l’élocution. Démonstration de patience et de courtoisie à l’égard du client ou de la cliente. Vitesse de saisie de 40 mots à la minute. Respect des règles de l’ergonomie.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

7

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D’APPEL (module 20)					Durée : 75 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Fournir de l’assistance à la clientèle à partir d’un centre d’appel</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
<i>FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL (Bloc 7)</i>							
				<i>Durée : 5 %</i>			
<i>(incluant l’évaluation de sanction)</i>							
4	FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent, pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
<i>FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL (Bloc 8)</i>							
5	FOURNIR DE L’ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D’UN CENTRE D’APPEL						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

2004-08-12

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-205 – ASSISTANCE EN CENTRE D'APPEL (module 20)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve comporte deux tâches. La durée suggérée pour la tâche 1 est dix minutes de conversation et vingt minutes de rédaction. Pour la tâche 2, la durée suggérée est une heure.

Tâche 1 : Réception d'un appel (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1)

À partir d'une mise en situation dont les éléments se rapprochent le plus possible de ceux d'un centre d'appel, la candidate ou le candidat, à l'aide d'un ordinateur et d'une banque de connaissances, soutient une conversation avec une cliente ou un client. Une personne joue le rôle de la cliente ou du client et suit le scénario établi. La conversation, en français ou en anglais, devrait être enregistrée et durer dix minutes. La candidate ou le candidat applique correctement le protocole de bienvenue, vérifie la recevabilité de la demande et saisit des notes pertinentes et concises dans le système. Elle ou il fait de plus une évaluation des conséquences et établit l'ordre de priorité du problème. Elle ou il formule par écrit une hypothèse valable sur l'origine du problème.

Tâche 2 : Téléintervention (2.2, 3.1, 4.1)

Les candidates et les candidats seront placés deux par deux, l'un jouant le rôle de client et l'autre du souteneur informatique. Pour l'évaluation suivante, les rôles seront inversés. Chacun aura un ordinateur devant lui. La cliente ou le client expliquera au souteneur le type de problème sur son ordinateur, le souteneur se branche sur l'ordinateur de la cliente ou du client et configure le logiciel de téléintervention. La candidate ou le candidat effectue les opérations nécessaires pour résoudre le problème. La cliente ou le client répondra aux questions du souteneur. La candidate ou le candidat propose des solutions temporaires pour résoudre le problème et vérifie correctement les résultats.

FICHE D'ÉVALUATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 20 – Assistance en centre d'appel Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-205 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
TÂCHE 1 : RÉCEPTION D'UN APPEL	
1.1 Application correcte du protocole de bienvenue : - nom de la compagnie; ☐ ☐ - nom du souteneur; ☐ ☐ - demande du demandeur; ☐ ☐ - vérification de l'inscription du demandeur. ☐ ☐	0 ou 15
1.2 Vérification de la recevabilité de la demande : - niveau de compétence du souteneur; ☐ ☐ - nature du problème; ☐ ☐ - matériel (<i>hardware</i>); ☐ ☐ - logiciel (<i>software</i>); ☐ ☐ - politique d'installation. ☐ ☐	0 ou 10
1.3 Établissement d'une relation de confiance. - niveau de langue; ☐ ☐ - capacité d'écoute; ☐ ☐ - vérifier la compréhension des directives; ☐ ☐ - respect des connaissances techniques de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. ☐ ☐	0 ou 15

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
2.1 Évaluation juste des conséquences et de la priorité du problème et formulation d'hypothèses pertinentes :		
- réalistes;	☐ ☐	
- compatibles;	☐ ☐	
- cohérence entre les conséquences.	☐ ☐	0 ou 15
1.4 Saisie de notes pertinentes et concises dans le système :		
- nature du problème;	☐ ☐	
- équipe;	☐ ☐	
- logiciel;	☐ ☐	
- action prise;	☐ ☐	
- résultat.	☐ ☐	0 ou 10
TÂCHE 2 : TÉLÉINTERVENTION		
2.2 Utilisation efficace du logiciel de téléintervention :		
- communication par réseau local;	☐ ☐	
- prise de contrôle de l'ordinateur	☐ ☐	
- solution aux problèmes;	☐ ☐	
- vérification du profil;	☐ ☐	
- résumé de la configuration.	☐ ☐	0 ou 10
3.1 Proposition de solutions temporaires acceptables.	☐ ☐	0 ou 10
4.1 Conclusion correcte de l'intervention auprès de la cliente ou du client :		
- satisfaction de la cliente ou du client;	☐ ☐	
- protocole de conclusion pertinent et accessible;	☐ ☐	
- mise à jour de la banque de connaissances.	☐ ☐	0 ou 15
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-218 – STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE (module 21)				Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : PRÉPARATION DE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL (Bloc 1)						Durée : 5 %
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble de la formation.	Raison d'être de la compétence. Plan de cours. Liens avec les autres modules.				
1.2	Rechercher les renseignements relatifs à l'entreprise.	But de l'entreprise. Organigramme. Mode de fonctionnement. Nom et fonction.		1 Prépare son séjour en milieu de travail. 1.1 Recueil des données sur l'entreprise et sur les tâches à accomplir en tant que stagiaire.	20	20
1.3	Rechercher et compiler les renseignements relatifs au matériel informatique de l'entreprise.	Technologie. Environnement (réseau ou local). Logiciels.				
1.4	Identifier les tâches pouvant être effectuées.	Stagiaires. Employeurs.				
1.5	Informar la personne responsable du stage de ses champs d'intérêt.	Local vs réseau. Individuel vs équipe. Optimisation vs installation, etc.				
1.6	Valider les tâches à effectuer.	Stagiaire. Employeur (superviseur de stage).				
1.7	Établir ses objectifs personnels.	Techniques courantes. Nouvelles technologies.		Prépare un document décrivant ses champs d'intérêt, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de soutien informatique.		

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-218 – STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE (module 21)					Durée : 120 heures		
Énoncé de la compétence : Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C	
PHASE 2 : OBSERVATION ET EXÉCUTION DE TRAVAUX SUR L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE (Bloc 2)							Durée : 90 %
2.1	Observer le contexte de travail.	Milieu socio-économique. Structure de l'entreprise. Matériel et évolution technologique. Conditions et relations de travail.		2 Observe et exécute des travaux sur l'équipement informatique.	40		
				2.1 Démontre de l'intérêt pour le travail en prenant des initiatives et en posant des questions.		20	
2.2	Effectuer diverses tâches relatives à l'assemblage et à l'optimisation de postes informatiques.	Rappel des modules 11, 18 et 19. Tâches assignées.		2.2 Effectue les travaux selon les directives et vérifie régulièrement la qualité de son travail.		20	
2.3	S'engager dans la résolution de problèmes.	Participer à la résolution. Appliquer la résolution.					
2.4	Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage en ce qui a trait aux travaux effectués.	Productivité. Qualité.					
PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON EXPÉRIENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (Bloc 3)							Durée : 5 %
3.1	Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exécutées dans l'entreprise.	Utilisation quotidienne de son journal de bord. Tâches. Équipement. Technologie. Rapport humain. Ambiance, etc.		3 Évalue son expérience en milieu de travail.	40		
				3.1 Décrit son expérience de stage.		20	

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-218 – STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE (module 21)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
3.2	Comparer ses perceptions de départ aux réalités du milieu.	Relevé des différences perçues quant aux aspects suivants : - tâches et opérations; - conditions de travail et d'exécution des tâches; - performance attendue.				
3.3	Relever ses points forts et les aspects à améliorer.	Tâches. Travail en équipe. Travail autonome (individuel).		3.2 Relève ses points forts et des aspects à améliorer en matière de soutien technique.		20
3.4	Établir une liste des compétences à acquérir ou à améliorer.	Tâches exécutées. Autres tâches. Savoir, savoir-être, savoir-faire.				

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-218 – STAGE : SOUTIEN TECHNIQUE (module 21)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail.

L'évaluation de la participation des candidates ou des candidats portera sur des données recueillies tout au long de son stage. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation.

PHASE 1 : PRÉPARATION DE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL

1.1 RECUEILLE DES DONNÉES SUR L'ENTREPRISE ET SUR LES TÂCHES À ACCOMPLIR EN TANT QUE STAGIAIRE

La candidate ou le candidat décrit son lieu de stage (le type d'entreprise, le nombre d'employés, le secteur d'activité, l'environnement technologique, l'organigramme) et les tâches qu'elle ou il effectuera dans l'entreprise. Ce travail devrait être remis avant le début du stage.

PHASE 2 : OBSERVATION ET EXÉCUTION DE TRAVAUX SUR L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

2.1 DÉMONTRE DE L'INTÉRÊT POUR LE TRAVAIL EN PRENANT DES INITIATIVES ET EN POSANT DES QUESTIONS

Tout au long de son stage, la candidate ou le candidat tient un journal de bord dans lequel elle ou il inscrit les initiatives prises ainsi que les questions posées à son superviseur ou à sa superviseuse de stage. Elle ou il devrait relever cinq techniques ou connaissances nouvelles acquises durant le stage.

2.2 EFFECTUE DES TRAVAUX SELON LES DIRECTIVES ET VÉRIFIE RÉGULIÈREMENT LA QUALITÉ DE SON TRAVAIL

La candidate ou le candidat devra inscrire quotidiennement dans son journal de bord les travaux qu'elle ou il aura accompli durant sa journée.

PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON EXPÉRIENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

3.1 DÉCRIT SON EXPÉRIENCE DE STAGE

La candidate ou le candidat rédige à la fin de son stage, un texte de trois pages sur son expérience de travail. Elle ou il pourra s'appuyer sur son journal de bord. Les points suivants pourraient être mentionnés : modalités et dates de stage, données sur l'entreprise, description du secteur ou service, climat de travail, équipement, tâches effectuées, degré de satisfaction par rapport au stage et raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction. Elle ou il indiquera si le stage aura un effet sur son choix de poursuivre ou non une carrière en soutien informatique.

3.2 RELÈVE SES POINTS FORTS ET DES ASPECTS À AMÉLIORER EN MATIÈRE DE SOUTIEN TECHNIQUE

La candidate ou le candidat relève deux de ses points forts et deux points qui seraient à améliorer. Elle ou il explique dans quelles circonstances elle ou il en a pris conscience au cours du stage et comment ils pourront être utilisés ou améliorés.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 21– Stage : soutien technique Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examinateur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-218 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">RÉUSSITE</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">ÉCHEC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	RÉUSSITE	ÉCHEC	☐	☐
RÉUSSITE	ÉCHEC				
☐	☐				

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : PRÉPARE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL 1.1 Recueille des données sur l'entreprise et sur les tâches à accomplir en tant que stagiaire : - type d'entreprise; - nombre d'employés; - secteur d'activité; - environnement technologie; - tâches attribuées.	☐ ☐
PHASE 2 : OBSERVE ET EXÉCUTE DES TRAVAUX SUR L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE 2.1 Démontre de l'intérêt pour le travail en prenant des initiatives et en posant des questions. 2.2 Effectue les travaux selon les directives et vérifie régulièrement la qualité de son travail.	☐ ☐ ☐ ☐
PHASE 3 : ÉVALUER SON EXPÉRIENCE EN MILIEU DE TRAVAIL 3.1 Décrit son expérience de stage.	☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
3.2 Relève ses points forts et des aspects à améliorer en matière de soutien technique.	☐ ☐
Règle de verdict : réussite de 4 OUI sur 5, dont les éléments 1.1, 2.2 et 3.2	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

1

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : Assurer le service à la clientèle en milieu de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : PRÉPARATION DE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL (Bloc 1)						
<i>Durée : 5 %</i>						
1.1	Rechercher les renseignements relatifs à l'entreprise.	But de l'entreprise. Organigramme. Mode de fonctionnement. Nom et fonction de la ou du responsable du stage dans l'entreprise.		1 Préparer son séjour en milieu de travail. 1.1 Recueil des données sur l'entreprise.	30	20
1.2	S'informer sur le service à la clientèle de l'entreprise.	Personnel. Équipement. Niveaux.				
1.3	Rechercher et compiler les renseignements relatifs aux politiques et aux protocoles.	Conventions. Documentation interne de l'entreprise. Mode d'emploi, etc.				
1.4	Rechercher et compiler les renseignements relatifs au matériel informatique.	Technologie. Environnement (local ou réseau). Logiciels. Rappel du module 5.				
1.5	Informar la personne responsable du stage sur le choix des tâches.	Local vs réseau. Spécialistes vs particuliers. Premier appel vs autres. Suivi (service après-vente). Logiciels vs installation. Seul vs téléconférence.				

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

2

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer le service à la clientèle en milieu de travail</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.6	Informar la personne responsable du stage de ses compétences.	Langue. Niveau de service. Habilités en communication.				
1.7	S’informer sur le profil de la clientèle.	Spécialistes. Particuliers. Récurrence des appels. Suivi (service après-vente), etc.				
1.8	S’informer des services à rendre à la clientèle.	Réponse au comptoir. Téléphone, télécopieur. Internet. Service conseil. Soutien informatique.		1.2 Prépare un document décrivant ses champs d’intérêt, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de service à la clientèle.		10
1.9	Établir les limites et les conditions de la prestation.	Tâches définies. Informar la cliente ou le client sur son statut.				
1.10	Se fixer des objectifs personnels.	Techniques courantes. Nouvelles technologies. Relations interpersonnelles.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

3

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : Assurer le service à la clientèle en milieu de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 2 : OBSERVATION ET PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE (Bloc 2)						
<i>Durée : 90 %</i>						
2.1 Observer le contexte de travail.		Milieu socio-économique. Structure de l'entreprise. Équipement et évolution technologique. Conditions et relations de travail.				
2.2 Recevoir les demandes de la clientèle et répondre aux besoins.		Rappel du module 20, objets de formation A.1, A.2 et A.3.		2 Assure le service à la clientèle. 2.1 Applique les politiques et les protocoles de l'entreprise.	40	20
2.3 Transmettre les demandes de la clientèle aux personnes - ressources appropriées.		Fixer les limites de l'intervention. Compétences. Fonctions de travail.				
2.4 Effectuer le suivi des travaux.		Papier. Système électronique. Transfert dans la banque de connaissances. Suivi auprès de la clientèle. Consignation. Satisfaction de la cliente ou du client. Utilisation quotidienne de son journal de bord.		2.2 Vérifie régulièrement la satisfaction de la clientèle.		10

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

4

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : Assurer le service à la clientèle en milieu de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.5	Contrôler les situations stressantes.	Gestion de temps. Priorités. Langues. Activités chronophages, etc.		2.3 Adapte son comportement et ses attitudes aux situations rencontrées.		10
PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON INTERVENTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE (Bloc 3)						
Durée : 5 %						
3.1	Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches effectuées dans l’entreprise.	Référence au journal de bord. Tâches. Équipement. Technologie. Rapport humain. Ambiance, etc.		3 Évalue son intervention auprès de la clientèle. 3.1 Décrit son expérience de stage.	30	10
3.2	Faire le bilan de la qualité de ses prestations.	Échange avec le superviseur ou la superviseure. Récurrence des appels d’une même personne. Commentaires.				
3.3	Faire le bilan de la qualité de sa communication.	Clientèle. Collègues. Rappel du module 7.				
3.4	Faire le bilan de sa capacité d’agir dans les situations problématiques et tendues.	Rappel du module 7 (objet de formation 5.4).				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

5

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)					Durée : 120 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Assurer le service à la clientèle en milieu de travail</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
3.5	Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage en ce qui a trait aux travaux effectués.	Productivité. Qualité.				
3.6	Comparer ses perceptions de départ aux réalités du milieu.	Relevé des différences perçues quant aux aspects suivants : - tâches et opérations; - conditions de travail et d'exécution des tâches; - performance attendue.				
3.7	Relever ses points forts et les points à améliorer.	Tâches. Travail en équipe. Travail autonome (individuel).		3.2 Relève ses points forts et les points à améliorer en matière de service à la clientèle.		20
3.8	Établir la liste des compétences à acquérir ou à améliorer.	Tâches exécutées. Autres tâches. Savoir, savoir-être, savoir-faire.				

SOUTIEN INFORMATIQUE (5229)

462-228 – STAGE : SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 22)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à assurer le service à la clientèle en milieu de travail.

L'évaluation de la participation portera sur les données recueillies tout au long du stage. Un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation.

PHASE 1 : PRÉPARATION DE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL

1.1 RECUEILLE DES DONNÉES SUR L'ENTREPRISE ET SUR LES TÂCHES À ACCOMPLIR EN TANT QUE STAGIAIRE

La candidate ou le candidat précise le type d'entreprise, le nombre d'employés, le secteur d'activités, l'environnement technologique, l'organigramme et les tâches qu'elle ou il effectuera dans l'entreprise où se déroulera son stage au service à la clientèle.

1.2 PRÉPARE UN DOCUMENT DÉCRIVANT SES CHAMPS D'INTÉRÊT, SES COMPÉTENCES ET DES OBJECTIFS À ATTEINDRE EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La candidate ou le candidat présente un texte d'une page ou deux sur ses champs d'intérêt, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de service à la clientèle ainsi que sur la façon dont son lieu de stage satisfait à ses aspirations.

PHASE 2 : OBSERVATION ET PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

2.1 APPLIQUE LES POLITIQUES ET LES PROTOCOLES DE L'ENTREPRISE

Tout au long de son stage, la candidate ou le candidat devrait tenir un journal de bord. Elle ou il note comment elle ou il a appliqué les politiques et les protocoles de l'entreprise. À la fin du stage, elle ou il remet à l'examinatrice ou à l'examineur un rapport d'une page sur les politiques et les protocoles particuliers à l'entreprise.

2.2 VÉRIFIE RÉGULIÈREMENT LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La candidate ou le candidat après avoir fourni un service à la clientèle, devrait s'enquérir de leur satisfaction. Elle ou il notera dans son journal de bord les différentes tentatives de vérification.

2.3 ADAPTE SON COMPORTEMENT ET SES ATTITUDES AUX SITUATIONS RENCONTRÉES

La candidate ou le candidat fournit dans son rapport de stage des renseignements sur certaines situations où elle ou il a dû adapter son comportement et ses attitudes pour bien servir sa clientèle. Elle ou il pourra se référer à son journal de bord.

PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON INTERVENTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

3.1 DÉCRIT SON EXPÉRIENCE DE STAGE

La candidate ou le candidat produit un rapport de stage, de trois pages sur son expérience de travail. Elle ou il pourra s'appuyer sur son journal de bord. Les points suivants pourraient y être traités : modalités et dates de stage, données sur l'entreprise, description du secteur ou du service, climat de travail, équipement, tâches effectuées, degré de satisfaction par rapport au stage et raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction. Elle ou il indiquera si le stage aura un effet sur son choix de poursuivre ou non une carrière en soutien informatique.

3.2 RELÈVE SES POINTS FORTS ET LES POINTS À AMÉLIORER EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans son rapport de stage, la candidate ou le candidat relève deux de ses points forts et deux points qui seraient à améliorer. Elle ou il explique dans quelles circonstances elle ou il en a pris conscience au cours du stage et comment ils pourront être utilisés ou améliorés.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SOUTIEN INFORMATIQUE N° 22– Stage : service à la clientèle Nom de la candidate ou du candidat : _____ École : _____ Code permanent : _____ Date de la passation de l'épreuve : _____ Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	Code du programme : 5229 Code du cours : 462-228 RÉSULTAT : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> RÉUSSITE ☐ </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> ÉCHEC ☐ </td> </tr> </table>	RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐
RÉUSSITE ☐	ÉCHEC ☐		

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : PRÉPARE SON SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL 1.1 Recueille des données sur l'entreprise ☐ ☐ 1.2 Prépare un document décrivant ses champs d'intérêt, ses compétences et des objectifs à atteindre en matière de service à la clientèle. ☐ ☐	
PHASE 2 : ASSURE LE SERVICE À LA CLIENTÈLE 2.1 Applique les politiques et les protocoles de l'entreprise. ☐ ☐ 2.2 Vérifie régulièrement la satisfaction de la clientèle. ☐ ☐ 2.3 Adapte son comportement et ses attitudes aux situations rencontrées. ☐ ☐	
PHASE 3 : ÉVALUE SON EXPÉRIENCE EN MILIEU DE STAGE 3.1 Décrit son expérience de stage. ☐ ☐ 3.2 Relève ses points forts et les points à améliorer en matière de service à la clientèle. ☐ ☐	
Règle de verdict : Réussite de 5 OUI sur 7, dont les éléments 1.1, 2.1, 3.2.	

Remarques : _____

