

5229 Soutien informatique

Fiches descriptives

Autoévaluation

Reconnaissance des acquis
et des compétences

Nom : _____

Date : _____

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES.....	7
Qu'est-ce qu'une fiche descriptive?.....	7
Comment remplir une fiche descriptive?.....	7
Qu'est-ce qu'une condition de reconnaissance?.....	8
Remarque concernant la condition de reconnaissance « Preuve d'une formation scolaire reconnue et réussie »	8
PRÉCISION SUR LES COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL.....	9
ANALYSER L'ARCHITECTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES...	10
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE.....	12
APPLIQUER UNE DÉMARCHE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES	15
EFFECTUER DE LA RECHERCHE D'INFORMATION.....	17
DÉVELOPPER UN PROGRAMME UTILITAIRE.....	19
INTERAGIR DANS DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES VARIÉES	21
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES LOGICIELS D'APPLICATION.....	23
METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE	25
CRÉER ET EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES.....	28
INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D'UN POSTE INFORMATIQUE.....	30
GÉRER SON TEMPS	32
COMMUNIQUER EN ANGLAIS.....	34
GÉRER L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'UN RÉSEAU	36
METTRE EN PLACE LES RESSOURCES PARTAGEABLES D'UN RÉSEAU	38
EXPLOITER LES POSSIBILITÉS DES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION	40
RÉTABLIR LE FONCTIONNEMENT D'UN POSTE INFORMATIQUE	42
OPTIMISER LE RENDEMENT D'UN POSTE INFORMATIQUE	44
FOURNIR DE L'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D'UN CENTRE D'APPEL.....	46

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES

Qu'est-ce qu'une fiche descriptive?

La fiche descriptive est un outil d'autoévaluation qui vous permet de faire l'inventaire de vos acquis au regard des compétences d'un programme d'études donné et d'entreprendre une démarche de reconnaissance.

Ainsi, en parcourant les diverses fiches descriptives de ce programme d'études, vous aurez la possibilité de choisir les compétences que vous voulez vous faire reconnaître.

La fiche descriptive vous permet :

- de vous autoévaluer en fonction de la description de la compétence;
- d'avoir de l'information sur les aspects qui seront évalués;
- de vous situer par rapport aux exigences de la compétence et de vous préparer à l'évaluation;
- de reconnaître les éléments manquants jugés essentiels pour que soit reconnue la compétence;
- de vous préparer à l'entrevue de validation.

De plus, elle permet à la personne responsable du service de la reconnaissance des acquis et aux personnes responsables de l'évaluation de préparer l'entrevue de validation prévue dans la démarche de reconnaissance.

Comment remplir une fiche descriptive?

1. Lisez attentivement l'information sur la compétence.
2. Cochez la case qui correspond le mieux à votre réponse pour chaque phrase de la description de la compétence :

Je suis capable			J'ai besoin de précisions
Oui	En partie	Non	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Oui : Si vous êtes capable d'accomplir ce qui est décrit.
- En partie : Si vous êtes capable d'accomplir une partie de ce qui est décrit.
- Non : Si vous n'êtes pas capable d'accomplir ce qui est décrit.
- J'ai besoin de précisions : Si vous hésitez à répondre parce que :
 - la phrase vous semble ambiguë;
 - des termes vous sont inconnus ou peu familiers;
 - vous avez besoin d'information supplémentaire.

Si vous cochez « J'ai besoin de précisions », vous pourrez en discuter pendant l'entrevue de validation.

3. Utilisez l'espace « Commentaires » au bas de la fiche descriptive pour noter les précisions que vous désirez ou pour donner des renseignements supplémentaires.

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES (Suite)

Qu'est-ce qu'une condition de reconnaissance?

Des conditions de reconnaissance (CR) sont décrites à la suite de la fiche descriptive pour chaque compétence présentée.

Une condition de reconnaissance correspond à un moyen (ou une façon de procéder) qui vous est proposé pour faire la preuve de vos acquis au regard d'une compétence donnée. Si vous pouvez satisfaire à l'une ou l'autre des conditions qui vous sont proposées, vous pourrez obtenir une reconnaissance pour cette compétence.

Il existe plusieurs **conditions de reconnaissance** des acquis et des compétences. En voici quelques-unes :

- preuve d'une formation scolaire reconnue et réussie;
- certification délivrée par un ministère ou un organisme reconnu;
- document délivré par un employeur;
- production personnelle;
- entretien;
- tâche en présence d'une évaluatrice ou d'un évaluateur (en milieu de travail, en établissement de formation ou enregistrée sur vidéo).



Remarque concernant la condition de reconnaissance « Preuve d'une formation scolaire reconnue et réussie »

Cette première condition de reconnaissance est commune à toutes les compétences. Vous pouvez la choisir si vous pouvez présenter un document officiel établi à votre nom et qui comprend les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, vous devrez présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

Le choix de la condition de reconnaissance se fera au moment de l'entrevue de validation ou ultérieurement en collaboration avec les spécialistes de contenu et la personne conseillère en reconnaissance des acquis et des compétences (RAC).

PRÉCISION SUR LES COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL

Le programme d'études contient deux compétences de stage, *Assurer le bon fonctionnement des postes informatiques en milieu de travail* (462218) et *Assurer le service à la clientèle en milieu de travail* (462228). Puisque ces compétences comportent deux objectifs différents, vous devrez présenter une pièce justificative attestant l'exercice du métier en soutien technique et en service à la clientèle. À défaut de présenter une pièce justificative pour ces compétences, vous devrez effectuer un stage en milieu de travail d'au moins 120 heures pour chacune des compétences manquantes.

FICHE DESCRIPTIVE

AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Distinguer les pièces, les programmes et les logiciels.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Distinguer les composantes des systèmes informatiques : <ul style="list-style-type: none"> • logiciels (<i>software</i>) (système d'exploitation, pilote, utilitaires, logiciel d'application); • composants physiques (<i>hardware</i>) (ex. : clavier, carte son, imprimante, mémoire). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Évaluer la capacité d'emmagasiner des supports (ex. : disque dur, mémoire, clé USB).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE*Choix***CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE***Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.***CR-2 ENTRETIEN**

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques* peut-être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- distinguer les composantes des systèmes informatiques;
- évaluer la capacité d'emmagasinage des supports.

**METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE
TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE**

462038

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Installer et désinstaller des systèmes d'exploitation de technologie vieillissante.
Effectuer des opérations de base et protéger les données.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un système vierge :				
1- Installer des systèmes d'exploitation de technologie vieillissante, selon le fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Effectuer des opérations de base (création de répertoires, enregistrement, déplacement de données, navigation dans le système, suppression, renommage).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Pour la protection des données :				
• installer un logiciel antivirus;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• créer une copie de sauvegarde;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• récupérer les données de sauvegarde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Désinstaller des systèmes d'exploitation de technologie vieillissante, selon le fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE VIEILLISSANTE**462038****CONDITIONS DE RECONNAISSANCE**

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	CERTIFICATION DÉLIVRÉE PAR UN MINISTÈRE OU UN ORGANISME RECONNU - ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

La compétence *Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante* peut être reconnue sur présentation de l'un des certificats suivants :

- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA);
- Computing Technology Industry Association (CompTIA A+);
- Technicien Macintosh certifié Apple (Apple Certified Macintosh Technician [ACMT]);
- Certification de l'Institut professionnel Linux (Linux Professional Institute Certification [LPIC-1]);
- Administrateur système certifié Red Hat (Red Hat Certified System Administrator [RHCSA]);

et

d'un entretien qui consiste à vérifier l'application des tâches suivantes :

- installer des systèmes d'exploitation;
 - effectuer des opérations de base;
 - protéger des données;
 - désinstaller des systèmes d'exploitation.
-

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE*Choix***CR-3 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie vieillissante* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- installer des systèmes d'exploitation;
- effectuer des opérations de base;
- protéger des données;
- désinstaller des systèmes d'exploitation.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Appliquer une solution à un problème informatique simple.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un cas présentant un problème informatique (ex. : imprimante non fonctionnelle, ordinateur qui ne démarre pas, incapacité de se connecter à un réseau) :				
1- Relever les données du problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Formuler des hypothèses en ce qui concerne les causes du problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Appliquer la solution la plus appropriée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Vérifier les résultats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Appliquer une démarche de résolution de problèmes* peut être reconnue à la suite d'un entretien qui consiste à vérifier l'application des tâches suivantes de :

- relever les données du problème;
- formuler des hypothèses en ce qui concerne les causes du problème;
- appliquer la solution la plus appropriée;
- vérifier les résultats.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Utiliser des outils de recherche sur Internet et dans la section d'aide d'un logiciel.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'une requête et dans un contexte de soutien informatique (ex. : pilote, logiciel, message d'erreur, requête d'achat) :				
1- Consulter les sources de référence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Extraire l'information.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Consigner les résultats de la recherche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Effectuer de la recherche d'information* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- consulter les sources de référence;
- extraire l'information;
- consigner les résultats de la recherche.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Développer un programme simple et intégrer la base de la programmation.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Produire un programme fonctionnel qui contient les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • structures de décision (condition d'exécution); • structures de répétition (boucle); • événement déclencheur; • variables; • commentaires. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	PRODUCTION PERSONNELLE - ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

La compétence *Développer un programme utilitaire* peut être reconnue à la suite :

d'une production personnelle qui consiste à :

- développer un programme fonctionnel;

et

d'un entretien qui consiste à :

- expliquer sa structure et son fonctionnement.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Démontrer une attitude professionnelle dans un contexte de soutien informatique.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'une mise en situation ou d'une expérience personnelle :				
1- Prendre connaissance des règles d'éthique professionnelle (ex. : examiner des procédures de contrôle visant à empêcher l'usage abusif du matériel, le non-respect des droits d'auteur et le piratage).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Faire le bilan de ses points forts et de ses points à améliorer quant à sa façon :				
• d'agir avec la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• de communiquer avec des collègues ou des supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de service à la clientèle et de travail d'équipe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Interagir dans des situations professionnelles variées* peut être reconnue à la suite d'un entretien qui consiste à :

- prendre connaissance des règles d'éthique professionnelle;
- faire le bilan de ses points forts et de ses points à améliorer quant à sa façon d'agir avec la clientèle et de communiquer avec des collègues ou des supérieurs;
- indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de service à la clientèle et de travail d'équipe.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Installer, personnaliser et désinstaller des logiciels d'application.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Déterminer le logiciel approprié à une tâche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Pour le logiciel :				
• interpréter les renseignements concernant la configuration requise pour l'installation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• vérifier les éléments du système informatique au regard des exigences d'installation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• effectuer l'installation selon la configuration standard, complète ou personnalisée;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• effectuer la désinstallation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Convertir des formats de fichiers permettant le passage d'un logiciel à un autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Exploiter les possibilités des logiciels d'application* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- déterminer le logiciel approprié à une tâche;
- installer et désinstaller des logiciels;
- convertir des formats de fichiers permettant le passage d'un logiciel à un autre.

**METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE
TECHNOLOGIE DE POINTE**

462096

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Installer et désinstaller des systèmes d'exploitation de technologie de pointe.
Effectuer des opérations de base et protéger les données.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un système vierge :				
1- Installer des systèmes d'exploitation de technologie de pointe, selon le fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Effectuer des opérations de base (création de répertoires, enregistrement, déplacement de données, navigation dans le système, suppression, renommage).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Pour la protection des données :				
• installer un logiciel antivirus;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• créer une copie de sauvegarde;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• récupérer les données de sauvegarde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Désinstaller des systèmes d'exploitation de technologie de pointe, selon le fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

METTRE À PROFIT LES POSSIBILITÉS DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE TECHNOLOGIE DE POINTE

462096

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	CERTIFICATION DÉLIVRÉE PAR UN MINISTÈRE OU UN ORGANISME RECONNU - ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

La compétence *Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie de pointe* peut être reconnue sur présentation de l'un des certificats suivants :

- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA);
- Computing Technology Industry Association (CompTIA A+);
- Technicien Macintosh certifié Apple (Apple Certified Macintosh Technician [ACMT]);
- Certification de l'Institut professionnel Linux (Linux Professional Institute Certification [LPIC-1]);
- Administrateur système certifié Red Hat (Red Hat Certified System Administrator [RHCSA]);

et

d'un entretien qui consiste à vérifier l'application des tâches suivantes :

- installer des systèmes d'exploitation;
 - effectuer des opérations de base;
 - protéger des données;
 - désinstaller des systèmes d'exploitation.
-

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE*Choix***CR-3 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Mettre à profit les possibilités de systèmes d'exploitation de technologie pointe* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- installer des systèmes d'exploitation;
- effectuer des opérations de base;
- protéger des données;
- désinstaller des systèmes d'exploitation.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Développer et utiliser une base de données.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un besoin simple :				
1- Concevoir une base de données relationnelle (lien entre les tables).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Pour le traitement des données :				
• utiliser les possibilités d'affichage, de consultation, de requête, de tri, d'indexation et d'extraction;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• utiliser des fonctions de calculs et de statistiques;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• produire des rapports à l'écran et sur papier;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ajouter, supprimer et modifier des données selon le besoin;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• importer et exporter des données.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Modifier la structure de la base de données selon de nouveaux besoins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Documenter la base de données s'adressant à une technicienne ou à un technicien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	PRODUCTION PERSONNELLE - ENTRETIEN - TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

La compétence *Créer et exploiter une base de données* peut être reconnue à la suite :

d'une production personnelle qui consiste à concevoir une base de données relationnelle,

et

d'un entretien qui consiste à :

- expliquer sa structure et son fonctionnement;

et

d'une tâche qui consiste à :

- traiter des données;
- modifier la structure;
- exporter des données;
- imprimer des données.

**INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D'UN POSTE
INFORMATIQUE**

462116

**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION**
**Information sur
la compétence**

À partir d'un besoin, assembler et préparer un poste informatique fonctionnel.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Choisir les composants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Assembler les composants matériels (ex. : carte maîtresse, carte mémoire, disque).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Effectuer l'ensemble des branchements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Vérifier le fonctionnement du poste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Appliquer les règles de sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

INSTALLER LES ÉLÉMENTS PHYSIQUES ET LOGIQUES D'UN POSTE INFORMATIQUE**462116****CONDITIONS DE RECONNAISSANCE***Choix*

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Installer les éléments physiques et logiques d'un poste informatique* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- choisir les composants;
- assembler les composants matériels;
- effectuer l'ensemble des branchements;
- vérifier le fonctionnement du poste;
- appliquer les règles de sécurité.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Réfléchir sur l'importance de gérer son temps.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir de votre expérience personnelle ou de travail :				
1- Faire le bilan de ses points forts et de ses points à améliorer relativement à sa capacité de gérer son temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Proposer des moyens qui favorisent une gestion plus efficace de son temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	ENTRETIEN	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Gérer son temps* peut être reconnue à la suite d'un entretien qui consiste à :

- faire le bilan de ses points forts et de ses points à améliorer relativement à sa capacité de gérer son temps;
- proposer des moyens qui favorisent une gestion plus efficace de son temps.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Interagir en anglais dans un contexte de soutien informatique.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
Pour une demande d'information ou un problème simple :				
1- Communiquer oralement avec un client, un fournisseur ou un manufacturier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Échanger de l'information écrite avec un client, un fournisseur ou un manufacturier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Communiquer en anglais* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- communiquer oralement avec un client, un fournisseur ou un manufacturier;
- échanger de l'information écrite avec un client, un fournisseur ou un manufacturier.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Administrer les ressources d'un réseau en ce qui concerne le soutien de base.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un besoin, dans un réseau et avec des ressources partageables déjà installées :				
1- Créer les comptes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Créer les groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Régler des paramètres de sécurité (mot de passe, période d'accès aux ressources, droits d'utilisation des ressources, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Personnaliser l'environnement de travail des utilisatrices et des utilisateurs ou des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Vérifier l'accès aux ressources de l'utilisatrice ou de l'utilisateur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Consigner les données de l'intervention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Gérer l'accès aux ressources d'un réseau* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- créer des comptes;
- créer des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs;
- régler des paramètres de sécurité;
- personnaliser l'environnement de travail des utilisatrices et des utilisateurs ou des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs;
- vérifier l'accès aux ressources de l'utilisatrice ou de l'utilisateur;
- consigner les données de l'intervention.

FICHE DESCRIPTIVE

AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Installer les éléments physiques et logiques d'un réseau et en effectuer la mise en œuvre.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un besoin ainsi que de directives concernant les équipements et les logiciels à installer :				
1- Installer un système d'exploitation réseau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Établir la communication entre les composants (ex. : serveur, câblage, routeur).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Installer et configurer les ressources partageables (ex. : imprimante, numériseur, dossier, logiciel, site Internet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Consigner les données de l'intervention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

- Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Mettre en place les ressources partageables d'un réseau* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- installer un système d'exploitation réseau;
- établir la communication entre les composants;
- installer et configurer les ressources partageables;
- consigner les données de l'intervention.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Créer un site Internet et se connecter à un poste informatique à distance.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Créer un site Internet comportant des hyperliens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Intervenir à distance sur un poste informatique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	PRODUCTION PERSONNELLE - ENTRETIEN - TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

La compétence *Exploiter les possibilités des moyens de télécommunication* peut être reconnue à la suite :

d'une production personnelle qui consiste à :

- créer un site Internet;

et

d'un entretien qui consiste à :

- expliquer sa structure et son fonctionnement;

et

d'une tâche qui consiste à :

- intervenir à distance sur un poste informatique.

FICHE DESCRIPTIVE

AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique en raison d'un trouble matériel, de la présence d'un virus ou encore d'une mauvaise installation ou désinstallation d'un logiciel.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un poste de travail défectueux (relié à un réseau ou autonome), dont le problème peut être lié à ses composants physiques et logiques :				
1- Déterminer la cause du problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Corriger le problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Rétablir le fonctionnement d'un poste informatique* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- déterminer la cause du problème;
- corriger le problème.

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Améliorer la performance d'un poste informatique par l'entremise de ses composants physiques ou logiques.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un poste de travail fonctionnel nécessitant des améliorations en ce qui a trait aux composants physiques ou logiques :				
1- Analyser les besoins de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Installer et configurer de nouveaux composants physiques ou logiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

Choix

CR-1	PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE <i>Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.</i>	<input type="checkbox"/>
CR-2	TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR	<input type="checkbox"/>

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Optimiser le rendement d'un poste informatique* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- analyser les besoins de la cliente ou du client;
- installer et configurer de nouveaux composants physiques ou logiques.

FICHE DESCRIPTIVE

AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Résoudre un problème à distance.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
À partir d'un appel de service concernant un problème simple (ex. : comment imprimer en format « paysage », comment changer la résolution d'un écran) :				
1- Analyser la requête.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Établir une relation de confiance avec la cliente ou le client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Assurer la résolution du problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Évaluer la satisfaction de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Consigner les données de l'intervention (base de données).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

FOURNIR DE L'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE À PARTIR D'UN CENTRE D'APPEL**462205****CONDITIONS DE RECONNAISSANCE**

Choix

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE*Pour plus de détails, vous référer à la remarque encadrée de la page 8.***CR-2 DOCUMENT DÉLIVRÉ PAR UN EMPLOYEUR - ENTRETIEN**

La compétence *Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel* peut être reconnue à la suite :

de la présentation d'une lettre d'un employeur qui spécifie que la personne :

- reçoit les demandes de la clientèle et répond aux besoins de celle-ci;
 - voit au suivi des travaux effectués et vérifie la satisfaction de la clientèle;
- et

d'un entretien qui consiste à vérifier l'application des tâches suivantes :

- analyser la requête;
- établir une relation de confiance avec la cliente ou le client;
- consigner les données de l'intervention.

CR-3 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

La compétence *Fournir de l'assistance à la clientèle à partir d'un centre d'appel* peut être reconnue à la suite d'une tâche qui consiste à :

- recevoir et analyser la requête;
- établir une relation de confiance avec la cliente ou le client;
- évaluer la satisfaction de la cliente ou du client;
- consigner les données de l'intervention.