



SOUTIEN INFORMATIQUE

GUIDE DE L'ÉLÈVE

FORMATION EN LIGNE





TABLE DES MATIÈRES

<i>Débuter votre formation</i>	3
Plateforme Moodle	3
vidéo-conférence	3
<i>Les compétences</i>	4
Qu'est-ce qu'une compétence	4
Durée des compétences	4
Liste des compétences (durée et nom complet).....	6
<i>Cheminement scolaire</i>	7
Votre horaire	7
le calendrier scolaire	7
Le matériel informatique	7
Les logiciels	8
Évaluation (examens)	8
Absences et retard	8
Suivi pour l'avance ou le retard.....	9
<i>Personnes ressources</i>	12
Responsables de compétences	12
Encadrement par un tuteur	12
Direction adjointe	12
Répertoires des enseignants.....	13
Nous joindre	13



DÉBUTER VOTRE FORMATION

Vous allez débiter votre formation au Diplôme d'études professionnelles en soutien informatique (DEP) en ligne. Plusieurs questions vous viendront sûrement en tête. Ce guide va vous permettre de répondre à plusieurs de ces interrogations.

Si vous ne trouvez pas réponses à vos questions, vous pouvez poser vos questions à l'enseignant qui sera en ligne lors de votre formation.

PLATEFORME MOODLE

La plateforme **Moodle** sera utilisée afin d'accéder à vos cours et laboratoires. Pour y accéder, vous devez vous identifier avec le compte créé. Le lien est dans le courriel que vous avez reçu en début de formation.

Le lien pour accéder à la plateforme est <http://soutien.fierbourg.com>.

Sur celle-ci, pour chacun des cours inscrits à votre horaire, un cours sera créé. Un cours se divise en plusieurs modules. Lorsque vous terminez un module dans ce cours, l'enseignant vérifiera votre travail et vous ouvrira le module suivant.

Si vous désirez revoir comment vous connecter, accéder à vos cours ou vous inscrire à cette plateforme veuillez écouter la vidéo qui suit : <http://soutien.fierbourg.com/elearning/commun/moodle/moodle.html>.

Cette plateforme est disponible en tout temps et vous pouvez continuer vos cours, même si l'école est fermée (fin de semaine, par ex.). Cependant, veuillez noter qu'aucun enseignant ne pourra répondre à vos questions ni ouvrir de nouveaux modules si l'école est fermée ou que vous n'êtes pas à l'horaire.

VIDÉO- CONFÉRENCE

Vous devez obligatoirement vous connecter à la vidéo-conférence pour suivre vos cours selon l'horaire que vous avez choisi. Si vous n'êtes pas connectés ou que votre caméra n'est pas fonctionnelle, une absence sera mise à votre dossier.

Vous devez être connecté tout au long des heures que vous aurez choisies.

Une vidéo du fonctionnement de **la vidéo-conférence** est disponible dans le courriel qui vous a été envoyé ou à l'adresse suivante : <http://soutien.fierbourg.com/elearning/commun/via/via.html>

Outre pour la prise de présence, **la vidéo-conférence** est utilisée aussi afin de poser des questions à l'enseignant soit par clavardage ou par voix.

LES COMPÉTENCES

QU'EST-CE QU'UNE COMPÉTENCE

Une compétence est un cours que vous suivez dans le DEP en soutien informatique. Par exemple, le cours de « métier et formation » est une des compétences. Vous avez 22 compétences à compléter dans votre formation (voir page 6 pour la liste exhaustive des compétences) afin d'obtenir votre diplôme d'études professionnelles.

Dans chacune des compétences, nous retrouvons des modules qui représentent chacun 3 heures de formation. Par exemple, la compétence « métier et formation » est d'une durée de 30 heures ; ce qui représente **10** modules de **3** heures. Chaque module doit être fait dans un **temps maximal de 3 heures** et ceux-ci sont ouverts un par un par l'enseignant lorsqu'un module est terminé. Un module se compose d'activités à réaliser, de documents à télécharger, des liens à consulter et des vidéos à écouter. Remarquer que la durée de chaque vidéo est indiquée dans le module et les enseignants s'attendent que vous passiez au moins la durée indiquée à la regarder. Par exemple :



DURÉE DES COMPÉTENCES

Il est important de respecter la durée maximale de chaque compétence. Pour connaître la durée de chacune des compétences, consulter la **liste des compétences** à la page 6. La date de l'examen de chaque compétence est calculée selon le nombre d'heures de cette dernière.

Sur la plate-forme **Moodle**, dans la section de chacune des compétences à votre horaire, vous retrouverez dans le **lien vers votre cours qui porte votre nom** la **date de l'examen** de celui-ci. Par exemple :



Cette image représente la compétence **01** et la date de l'examen est le **21 février**.

Si le nom de la compétence dans **Moodle** ne possède pas de date de fin ou d'examen, vous pouvez vous servir du suivi intégré à **Moodle** :

Dans cette image, les **heures prévues** sont les heures réalisées à l'horaire. Tandis que les **heures faites** sont les heures correspondantes au nombre de modules réalisés dans la compétence. Dans ce cas-ci, nous voyons que l'élève a accumulé **12 heures d'avance**. Si cette compétence est « métier et formation », cela indique que l'élève a réalisé les **30 heures** de modules prévues de la compétence en seulement **18 heures** et qu'il pourra se faire ouvrir une nouvelle compétence par son tuteur.

Le cumul des heures d'avance de toutes les compétences va permettre à l'élève de finir plus tôt sa formation et ainsi aller plus rapidement sur le marché du travail.

Vous avez 12 heures d'avance

Ma progression (jour)

Ma progression (soir)

Ma progression
(ligne & RAC)

Heures faites:30
Heures prévues:18

Il est important de vérifier par vous-même votre avancement avec Moodle afin de vous assurer que vous complétiez la compétence dans les délais prévus.

L'examen d'une compétence, dont le nombre d'heures est atteint, sera administré même si vous n'avez pas terminé cette compétence.

Si vous accumulez un retard important après la réalisation de plusieurs compétences, votre cas est soumis à la direction.

LISTE DES COMPÉTENCES (DURÉE ET NOM COMPL ET)

Rappel de la compétence	Code	Numéro	Durée	Unités
Profession et formation	462302	1	30	2
Logiciels de bureautique	462316	2	90	6
Systèmes d'exploitation	462328	3	120	8
Méthode de résolution de problèmes	462333	4	45	3
Interactions professionnelles	462342	5	30	2
Assemblage et installation de postes informatiques	462357	6	105	7
Réseaux locaux	462367	7	105	7
Gestion de ressources informatiques matérielles et logicielles	462373	8	45	3
Périphériques	462385	9	75	5
Communication en anglais	462395	10	75	5
Appareils mobiles	462405	11	75	5
Amorce de la pratique de la profession	462418	12	120	8
Commandes système et langage de script	462425	13	75	5
Virtualisation	462435	14	75	5
Serveurs et gestion de l'accès	462448	15	120	8
Bases de données	462456	16	90	6
Déploiement de logiciels	462464	17	60	4
Démarche d'assistance technique de la clientèle	462475	18	75	5
Maintenance et surveillance de serveurs et de réseaux	462485	19	75	5
Outils de communication et de collaboration	462496	20	90	6
Rétablissement et optimisation de postes informatiques	462507	21	105	7
Intégration au milieu de travail	462518	22	120	8



CHEMINEMENT SCOLAIRE

VOTRE HORAIRE

Vous avez choisi un horaire de cours lors de votre inscription. Cet horaire doit être respecté en tout temps.


Lorsque vous terminez une compétence et/ou que vous soyez en attente d'un examen, votre tuteur ou l'enseignant présent sur **TEAMS** vous en ouvrira une nouvelle.


Vous devez en tout temps vous connecter à **TEAMS** pour suivre votre formation. Sinon, une absence sera mise à votre dossier.

LE CAL END RIER SCOL AIRE

Votre horaire suivra aussi le calendrier scolaire de la formation.

Les calendriers se retrouvent sur la plateforme **Moodle dans le menu du haut**. Pour consulter les calendriers :

 Pour les élèves ayant un horaire de jour, consulter ce calendrier :
<http://soutien.fierbourg.com/elearning/calendrier/calendrierjour.pdf>.

 Pour les élèves ayant un horaire de soir, consulter ce calendrier :
<http://soutien.fierbourg.com/elearning/calendrier/calendriersoir.pdf>.

LE MAT ÉRIEL INFORMATIQUE

Le CFP Fierbourg vous permettra d'utiliser des logiciels et matériels à distance. Vous devez respecter les règles de vie du centre (document fourni par courriel) concernant cette utilisation.

Si vous avez du matériel appartenant au CFP Fierbourg à la maison pour faire vos laboratoires, vous êtes responsables de ce matériel. Advenant un bris ou une perte du matériel, vous serez tenu responsables.

Le matériel est vérifié avant l'envoi et après réception afin de s'assurer que le tout est en bonne état pour le prochain élève.

LES LOGICIELS

La suite **Office 2016** est offert gratuitement à tous les élèves de la commission scolaire. Vous aurez besoin d'utiliser ce logiciel dans vos cours. Si vous ne possédez pas **Office** ou que vous avez une ancienne version, voici la vidéo sur la procédure d'installation : <http://soutien.fierbourg.com/elearning/office2016csdps/offce2016csdps.html>

Le logiciel **Forticlient** sera aussi beaucoup utilisé. Il est téléchargeable gratuitement sur <http://forticlient.com>. Une vidéo explicative de son fonctionnement sera faite dans les compétences où son utilisation est requise. Ce logiciel, une fois exécuté, permet de vous connecter à distance au réseau local de soutien informatique et ce, comme si vous étiez en classe.

D'autres logiciels seront utilisé dans le cadre de votre formation et seront expliqués dans les compétences appropriées.

ÉVALUATION (EXAMENS)

Les examens sont planifiés par l'enseignant responsable de la compétence.

Les examens ont lieu lorsque le nombre d'heures de la compétence est atteint **ou** que vous avez complété l'ensemble des modules de la compétence.

Si vous êtes absent à un examen, veuillez-vous référer au « règles de vie du centre » envoyé par courriel afin de savoir le règlement s'y rattachant.

Les examens se font en ligne et le cahier du candidat est disponible seulement via le navigateur **ArtisBrowser** disponible à cette adresse : <https://www.artistscope.com/artisbrowser/download.asp>

À la date et heure prévue de votre examen, l'enseignant rendra disponible le lien pour ouvrir le cahier du candidat. Vous devez vous rendre dans **Moodle** et cliquer sur la compétence en examen. Le lien s'y retrouvera dans le dernier module.

Vous devez obligatoirement ouvrir le cahier du candidat lors de la passation de votre examen. Sinon un échec sera porté à votre dossier pour plagiat. Le cahier du candidat assure une sécurité de votre ordinateur et empêche les impressions et copies.

ABSENCES ET RETARD

Vous référer au document « **règles de vie du centre** » envoyé par courriel pour y consulter les règlements s'y rattachant.

En cas d'une courte absence (1/2 journée = visite chez le médecin, le dentiste, etc.), avisez votre tuteur. Lors d'absences prolongée, afin d'éviter la fin de la formation, vous aurez à fournir à votre tuteur par courriel une pièce justificative.

SUIVI POUR L' AVANCE OU L E RETARD

Le suivi peut être réalisé de trois manières :

- 1- Fait par votre tuteur ;
- 2- Fait par vous en cliquant dans le bloc à gauche dans « Moodle » ;
- 3- Fait par vous en visionnant à l'aide de l'outil de suivi en ligne présent aussi sur « Moodle ».

FAIT PAR VOTRE TUTEUR

Votre tuteur vous rencontrera quelques fois durant l'année pour faire un suivi de votre avancement.

VISIONNÉ DANS LE BLOC À GAUCHE DANS « MOODLE »

Dans « Moodle » il vous est possible de vérifier votre avancement ou retard de chacune des compétences :

Vous avez 12 heures
d'avance

Ma progression (jour)

Ma progression (soir)

Ma progression
(ligne & RAC)

Heures faites:30
Heures prévues:18

Indique le nombre d'heures réalisées en fonction du nombre de modules ouverts dans votre compétence

Indique le nombre d'heures prévues à votre horaire

Visionné dans l'outils de suivi en ligne aussi sur « Moodle »

Ma progression (jour)

Ma progression (soir)

Cet outil est disponible en cliquant sur le bouton



Il vous permet de voir votre avancement dans votre cheminement. Une vidéo explicative de ce suivi est disponible dans le cours « métier et formation » concernant ce type de suivi.

Voici un exemple de suivi qui apparaît après avoir cliqué sur le bouton :

Code	#	Compétences	Classe	Stage 1	Stage 2	Examen	TOTAL	Annotation	NB HRE à FAIRE
462012	01	Situation au regard du métier	30				30	b	27
462023	02	Analyse de systèmes	75				75	a	69
462038	03	Systèmes d'exploitation vieillissants	108				108	a	108
462043	04	Résolution de problèmes	45				45	b	15
462052	05	Recherche d'information	30				30	b	30
462068	06	Programmation d'un utilitaire	120				120	d	120
462074	07	Interactions professionnelles	60				60	c	60
462088	08	Logiciels d'application	120				120	b	111
462096	09	Systèmes d'exploitation récents	90				90	a	90
462106	10	Base de données	90				90	d	90
462116	11	Installation d'un poste	90				90	b	90
462122	12	Gestion du temps	30				30	b	30
462135	13	Communication en anglais	75				75	b	75
462148	14	Réseau : gestion de l'accès	129				129	c	129
462157	15	Réseau : partage de ressources	117				117	c	117
462166	16	Moyens de télécommunication	81				81	c	81
462173	17	Cheminement professionnel	45				45	c	45
462186	18	Rétablissement d'un poste	90				90	b	90
462194	19	Optimisation d'un poste	60				60	c	60
462205	20	Assistance en centre d'appels	75				75	c	75
462218	21	Stage : soutien technique			120		120		
462228	22	Stage : service à la clientèle			120		120		
		Stage ATE 1							0
		Stage 2							240
			1560		240		1800	NB HR avant stage 1	0
								NB HR avant stage 2	1512

Annotation	a	à faire avant installation d'un poste
	b	à faire avant stage 1 ATE
	c	à faire avant stage 2 ATE
	d	Cours pour tampon

INSTRUCTIONS

Pour déter	
1	Dans la colonne K, pour toutes les compétences nécessaires au stage, entrer les heures que l'étudiant doit faire ou qui reste faire.
2	Entrer la durée du quart de travail en s
3	
4	

Date d'aujourd'hui :	2019-02-27
avant stage 1 :	0 heures
avant stage 2 :	1512 heures
avant stage 1 :	0 jours
avant stage 2 :	252 jours
Durée stage 1 :	0 heures
Durée stage 2 :	240 heures
heures par jour :	7 heures
durée stage 1 :	0 jours
durée stage 2 :	35 jours
Début du stage 1 :	Déjà fait
Retour du stage 1 :	Déjà fait
◆ Début du stage 2 :	2019-02-27
Date fin DEP	2019-04-16

SNAPSHOT

Date du snapshot	Date début stage 1	Date début stage 2	Date de fin prévue
------------------	--------------------	--------------------	--------------------



PERSONNES RESSOURCES

Les coordonnées des personnes ressources sont fournies à la fin de ce document.

RESPONSABLES DE COMPÉTENCES

Dans le haut de chaque compétence dans Moodle, vous retrouverez le responsable avec son courriel.

Le responsable de la compétence est l'enseignant qui s'occupe du cours et qui planifie votre examen. Si vous avez des questions pendant le cours que l'enseignant en classe ne peut répondre, vous pouvez écrire au responsable de la compétence pour avoir plus d'information.

Si vous avez des questions à propos de l'examen, l'enseignant en classe et le responsable de la compétence peuvent vous aider.

ENCADREMENT PAR UN TUTEUR

Un enseignant tuteur vous sera attribué et fera le suivi de votre cheminement avec vous à l'occasion.

Si vous avez des questions à propos de votre stage, des prochains cours à suivre ou vous désirez discuter de divers sujets personnels, l'enseignant tuteur est présent pour vous aider. Il connaît votre dossier.

C'est votre tuteur qui peut vous rediriger avec d'autres ressources telles l'orthopédagogue ou le travailleur social.

DIRECTION AD JOINTE

La direction adjointe va intervenir auprès de vous lorsque le tuteur vous a rencontré et que vous avez besoin de plus d'aide.

RÉPERTOIRES DES ENSEIGNANTS

Nom de l'enseignant	Adresse courriel
Patrick Valcourt	Patrick.valcourt@cssps.gouv.qc.ca
Dany Blanchet	Dany.blanchet@cssps.gouv.qc.ca
Stéphane Lavoie	Stephane.lavoie@cssps.gouv.qc.ca
Martin Renaud	Martin.renaud@cssps.gouv.qc.ca
Richard Jacob	Richard.Jacob@cssps.gouv.qc.ca
Éric Parent	Eric.parent@cssps.gouv.qc.ca
Mathieu Robitaille	Mathieu.robaille@cssps.gouv.qc.ca
Dominic Doré	Dominic.dore@cssps.gouv.qc.ca
Kaven Drouin	Kaven.drouin@cssps.gouv.qc.ca
Pierre Nicolle	Pierre.nicolle@cssps.gouv.qc.ca
Maxime Gaudry	maxime.gaudry@cssps.gouv.qc.ca
Simon Philibert	simon.thebergephilibert@cssps.gouv.qc.ca

NOUS JOINDRE

Voici les coordonnées du centre :

800, rue de la Sorbonne, Québec (Québec) G1H 1H1

Téléphone : 418 622-7821 poste 7675

Sans frais : 1-877 992-3782

Télécopieur : 418 622-7821

Courriel : fierbourg.infos@csdps.qc.ca