
TITRE DU COURS : **SOUTIEN TECHNIQUE**
NUMÉRO DU COURS : 420-5A3-MO
SESSION : Automne 2018
PONDÉRATION DU COURS : 1-2-2

DÉPARTEMENT : Techniques de l'informatique, 420.A0
PROGRAMME : Informatique de gestion, 420.AA

	Nom	Local	Téléphone	Courriel
PROFESSEURS :	Dorsaf Haouari	B3365	(450) 975-6100 p.7402	dorsaf.haouari@cmontmorency.qc.ca
COORDONNATEUR :	Alain Pilon	B3346	(450) 975-6100 p.6735	alain.pilon@cmontmorency.qc.ca

Ce plan de cours est sujet à toutes les clauses contenues dans le document décrivant la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) du collège. Il est aussi sujet à toutes les règles et procédures pour les personnes étudiant en techniques de l'informatique. Veuillez-vous référer à ces documents (sur le site du collège) pour plus d'information sur chacune des clauses spécifiques.

1. BUTS DU COURS

Ce cours vise à développer des techniques à l'étudiante ou l'étudiant pour être efficace lors du support aux utilisatrices et aux utilisateurs (intervention directe ou indirecte) dans un environnement informatique (poste de travail ou réseautique) et à leur donner une formation appropriée.

2. COMPÉTENCES VISÉES

Fournir du support aux usagers et exploiter l'environnement informatique en réseau

3. OBJECTIFS MINISTÉRIELS

1. Mettre à profit les possibilités d'un environnement informatique en réseau.
2. Assurer soutien technique et formation aux utilisatrices et utilisateurs.

4. OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Au terme de ce cours, l'étudiant ou l'étudiante sera en mesure de :

1. Diagnostiquer l'installation de la station de travail dans le réseau.
2. Diagnostiquer l'architecture du réseau.
3. Résoudre des problèmes de matériel et de logiciel.
4. Procéder à une intervention de soutien technique.
5. Assurer une intervention de soutien technique faisant appel à une personne-ressource.
6. Assurer la formation.

5. DÉROULEMENT DU COURS

Semaines	Objectifs d'apprentissage	Contenus	Activités
1 à 6	<p>(3) Résoudre des problèmes de matériel et de logiciel</p> <p>(4) Procéder à une intervention de soutien technique.</p> <p>(5) Assurer une intervention de soutien technique faisant appel à une personne-Ressource</p> <p>(6) Assurer la formation de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un diagnostic de la nature du problème. Détermination de la solution la plus appropriée. Étude des besoins des utilisateurs Étapes d'installation et de configuration des logiciels de contrôle à distance. Formation de support à distance. 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'un diagnostic de la nature du problème. Choix de la solution la plus appropriée. Identification des besoins des utilisateurs Installation et configuration des logiciels d'assistance et de contrôle à distance. Mise en place d'une formation.
7 et 8	Objectifs d'apprentissage et contenus qui ont été vus durant les semaines 1 à 7		Examen de mi-session
9 à 14	<p>(1) Diagnostiquer l'installation de la station de travail dans le réseau.</p> <p>(2) Diagnostiquer l'architecture du réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostic des problèmes lors de l'installation. Tests de fonctionnements de la station dans l'environnement réseau. Recherche des solutions possibles lors de l'installation. Diagnostic des problèmes lors du choix du protocole de communication. Stratégies de tests de fonctionnement du protocole de communication. Tests de fonctionnement des programmes Recherche des solutions possibles lors du choix 	<ul style="list-style-type: none"> Installation correcte des éléments de la station de travail. Détermination appropriée des paramètres de configuration de la station. Vérification du fonctionnement de la station dans l'environnement réseau. Choix du protocole de communication approprié. Utilisation judicieuse des fonctions de programmation associées aux protocoles. Création des programmes de

		du protocole de communication	soutien appropriés aux protocoles retenus • Vérification du fonctionnement des programmes.
15	Objectifs d'apprentissage et contenus qui ont été vus durant les semaines 9 à 14		Examen final

6. MÉTHODOLOGIE

COURS MAGISTRAUX ET LABORATOIRES

Ce cours est d'une durée de 45 périodes : 15 périodes de théorie (1 période par semaine) et 30 périodes de laboratoire (2 périodes par semaine) selon l'horaire en vigueur.

La présence au cours constitue une condition déterminante de la réussite. Elle permet de placer l'étudiant en situation d'apprentissage supervisé par le professeur. La présence au cours est nécessaire à l'atteinte des objectifs, elle est donc obligatoire.

La ponctualité est de rigueur : le professeur peut refuser l'accès en classe à une personne qui s'y présente après un retard indu.

Une personne absente sans raison valable ne recevra pas d'aide supplémentaire de la part du professeur sur la matière manquée. Il est de la responsabilité de l'étudiant de voir à reprendre autrement les activités manquées.

Pendant la partie théorique, le professeur expliquera la matière du cours.

Pendant les laboratoires, les étudiants devront tester les notions vues pendant la partie théorique et/ou travailler sur leurs travaux.

Pendant ces périodes, l'étudiant doit se concentrer sur la matière propre au cours. Dans le cas contraire, le professeur peut lui demander de quitter le local et la personne sera considérée absente.

7. ÉVALUATIONS

Évaluations	Pondération	Objectifs évalués (numéros)
Travail pratique 1 (semaine 6)	20%	3, 4, 5, 6
Travail pratique 2 (semaine 14)	15%	1,2
Laboratoires – durant la session	10%	1,2, 3, 4, 5, 6
Examen de mi-session (semaines 7 et 8)	30%	4, 5, 6
Examen final (semaine 15)	25%	1, 2, 3

Notez que ce barème de correction ainsi que les dates peuvent être modifiés durant la session.

Pour réussir le cours, l'étudiant doit non seulement avoir 60 % au cours mais également:

- avoir une moyenne d'au moins 55 % aux examens, sinon sa note finale sera plafonnée à 50 %;
- avoir une moyenne d'au moins 55 % aux travaux, sinon sa note finale sera plafonnée à 50 %.

8. MATÉRIEL REQUIS

- Un disque dur bien identifié
- Notes de cours fournies par le professeur.

9. MÉDIAGRAPHIE

- Vinet, Daniel, Assurer le soutien technique, Collection Comprendre, Éditions Pratiko, 2003, ISBN : 2-922889-06-8
- Thomas Eric, Maîtriser son PC (sous Windows) : entretien, dépannage, mise à niveau, Éditions ENI, 2010.
- Anderruthy Jean-Noël, Maintenance et dépannage d'un PC en réseau, Éditions ENI, 2008

10. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

PROPRES A LA PIÉA :

- **Présence en classe** : « La classe est un lieu d'apprentissage privilégié qui place les étudiants en situation d'apprendre sous la supervision d'un professeur. Dans ce contexte la présence au cours constitue une condition déterminante de la réussite. » (PIÉA article 5.3.3)
- **Absence** : « Il est de la responsabilité de l'étudiant qui s'absente de voir à reprendre autrement les activités manquées. Un étudiant qui s'absente à 15 % et plus des heures contact d'un cours doit rencontrer son professeur le plus rapidement possible afin de discuter de ses possibilités d'atteindre ou non les objectifs d'un cours. » (PIÉA article 5.3.3)
- **Retard à un examen** : « Un étudiant qui se présente en retard à un examen ne peut être admis si un étudiant du groupe a déjà quitté la salle d'examen. » (PIÉA article 5.3.6)
- **Correction et retour des travaux** : « De façon générale, les copies corrigées des travaux et des examens sont remises aux étudiantes et étudiants. La professeure ou le professeur accompagne les travaux et les examens d'une rétroaction pour que l'étudiant puisse prendre connaissance de ses erreurs ou de ses lacunes. » (PIÉA article 5.3.1)
- **Plagiat et fraude: (PIÉA 5.6.2).** « Tout plagiat, fraude, tentative ou collaboration à l'un ou l'autre de ces événements entraîne la note zéro pour l'activité d'évaluation en question et doit faire l'objet d'un rapport d'événement remis au coordonnateur et à la direction adjointe du programme. »

« En cas de récidive dans le même cours, l'étudiante ou l'étudiant se verra attribuer la mention échec pour le cours concerné. Un nouveau rapport d'événement doit être fait et remis au coordonnateur et à la direction adjointe du programme. »

PROPRES AU DÉPARTEMENT :

- **Retards lors de la remise des travaux (PIÉA article 5.3.5):**
« Lorsqu'un professeur donne un travail, il en spécifie la date (et l'heure) de remise. Tout travail remis en retard sera pénalisé de 10% de la note maximale pour chaque jour ouvrable de retard (lundi au vendredi). Aucun travail ne sera accepté sans raison valable après 5 jours de retard. Aucun retard ne sera toléré en fin de session. »
- **Règles spécifiques d'évaluation du français** : (PIÉA article 5.2.4)

Tel que mentionné dans la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, 10% de la note de chaque activité demandant à l'étudiant de produire un document écrit fera référence à la qualité de la langue.

- **Absence lors d'un examen :** (PIÉA article 5.3.3)
« Toute absence à une évaluation doit être justifiée de façon satisfaisante, le plus tôt possible, la journée même, avant ou pendant la période d'évaluation, sinon la note zéro sera attribuée à l'étudiant. Si l'absence est justifiée, une entente doit être prise avec le professeur. »
- **Manquements graves à l'éthique ou à la sécurité :** (PIÉA article 5.7.1 à 5.7.3)
 - *L'usage inadéquat, à des fins autres que pédagogiques, des ordinateurs et autres appareils électroniques est interdit pour tous les étudiants sous peine d'expulsion de la classe.*
 - *Un étudiant lors d'un cours en laboratoire ne peut utiliser que les logiciels enseignés dans le cadre de ce cours et doit respecter un climat propice au travail. Dans le cas contraire, l'étudiant est considéré absent et le professeur peut lui demander de quitter le local.*
 - *Les jeux sont interdits en classe pour les étudiants de 1re année sous peine d'expulsion de la classe.*

PROPRES AU PROFESSEUR:

- **Les examens seront conservés par le professeur et pourront être consultés sur demande.**