



MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE L'ENSEIGNEMENT  
TECHNIQUE ET DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE



## TECHNICIEN EN MAINTENANCE INFORMATIQUE

- Référentiel d'évaluation

(Version du 2 octobre 2016)

## TABLE DES MATIÈRES

INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION .....	4
DÉFINITIONS .....	6
PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION : DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE ET FICHE D'ÉVALUATION .....	6
COMPÉTENCE 1: Se situer au regard du métier.....	8
COMPÉTENCE 2 : Prévenir les risques environnementaux et accidents en milieu de travail .	12
COMPÉTENCE3: Communiquer en français fonctionnel .....	16
COMPÉTENCE4: Lire et interpréterdes documents techniques en anglais .....	20
COMPÉTENCE 5 : Assurer la production et la gestion de documents .....	24
COMPÉTENCE 6: Assurer l'opérationnalité du matériel et des équipements en milieu de travail .....	28
COMPÉTENCE 7 : Effectuer de la recherche d'informations .....	32
COMPÉTENCE 8: Gérer les matériels, l'équipement et l'outillage.....	36
COMPÉTENCE 9: Interagir dans des situations professionnelles variées .....	40
COMPÉTENCE 10: Gérer son temps et les priorités .....	44
COMPÉTENCE 12 : Fournir de l'assistance aux utilisateurs .....	52
COMPÉTENCE 13 : Analyser l'architecture et le fonctionnement des systèmes informatiques .....	56
COMPÉTENCE 14 : Rétablir le bon fonctionnement de l'équipement informatique et des logiciels .....	62
COMPÉTENCE 15 :Installer les équipements et logiciels.....	66
COMPÉTENCE 16 : Optimiser l'opérationnalité de l'équipement et des logiciels .....	70
COMPÉTENCE 17 : Appuyer l'utilisateur dans ses activités informatiques.....	74
COMPÉTENCE18 : Optimiser l'utilisation du matériel et des équipements .....	78
COMPÉTENCE 19 : Assurer les opérations de maintenance.....	82
COMPÉTENCE 20 : Formaliser les documents relatifs à l'intervention .....	86
COMPÉTENCE21: S'initier à la création et à la gestion d'une PME.....	89
COMPÉTENCE 22: S'intégrer dans le milieu du travail .....	93

# **Référentiel d'évaluation**

## INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

En formation professionnelle, la fonction évaluation repose sur quelques concepts; elle présente certaines caractéristiques et se déploie en prenant appui sur des valeurs et des orientations de base. Tous ces éléments constituent un cadre de référence à partir duquel l'évaluation des apprentissages est structurée et mise en œuvre. Souvent, ~~l'on ne perçoit ou ne retient~~ n'est perçu ou retenu de la notion d'évaluation des apprentissages que l'aspect qui consiste à porter un jugement sur la maîtrise des compétences et sur la performance des apprenants qui souhaitent obtenir un diplôme. Cette perception conduit à occulter la place que devrait occuper l'évaluation au sein du processus de formation et d'apprentissage.

Toute la pédagogie de la réussite sur laquelle repose l'APC nécessite une étroite association entre formation, apprentissage et évaluation. L'évaluation doit non seulement être intégrée aux différentes phases d'acquisition des compétences, mais elle doit également constituer l'un des piliers de la démarche d'apprentissage de l'apprenant. L'acquisition d'une compétence ne peut se faire sans que l'apprenant ait développé sa capacité de juger des résultats atteints et de la performance réalisée. Cet aspect de l'évaluation est appelé « **évaluation formative** » et elle n'est pas prise en compte dans le référentiel d'évaluation.

Le volet le plus connu de l'évaluation des apprentissages est ~~sans contredit~~ **l'évaluation sommative ou de sanction**. Ce sont les résultats de cette évaluation ~~qui sont colligés~~ que l'on retrouve dans le référentiel d'évaluation et qui figureront ultérieurement dans les communications de résultats et les documents officiels. Bien que l'évaluation formative ne peut être utilisée pour attester officiellement de la compétence d'un apprenant, l'épreuve décrite dans le référentiel (ou certaines de ses composantes) peut être valorisée pour guider l'enseignant dans la mise en œuvre des activités d'évaluation formative.

**L'évaluation de sanction** doit être faite de manière rigoureuse. Elle doit porter sur toutes les compétences d'un métier et proposer des situations suffisamment complexes qui permettent d'évaluer les différentes composantes d'une compétence (savoir, savoir-faire et savoir-être).

Le référentiel d'évaluation repose sur les compétences contenues dans le référentiel de formation. Il est un guide proposant des orientations en matière d'évaluation des compétences.

Une certaine latitude est ainsi laissée aux établissements de formation afin qu'ils puissent prendre en considération le profil de chaque cohorte et le contexte de formation qui prévaut dans leur milieu.

En conséquence, le référentiel d'évaluation présente une description de l'épreuve et une fiche d'évaluation pour chacune des compétences. Ces éléments sont soit prescriptifs ou d'application obligatoire, selon leur importance dans le référentiel de formation. Les consignes et précisions au regard des modalités de l'évaluation sont présentées dans le référentiel afin de guider les établissements dans sa mise en œuvre.

La vision de l'équipe de production est de valoriser l'évaluation en situation réelle ou dans le cadre de la mise en situation en s'inspirant du contexte du milieu du travail. En misant sur l'évaluation pratique, l'équipe de production veut démontrer l'importance qu'elle accorde à l'APC qui soutient une participation active de l'apprenant dans le cadre de la formation, mais aussi de l'évaluation de ses apprentissages. La stratégie aussi adoptée par l'équipe de production est de valoriser l'évaluation des compétences générales par l'entremise des compétences particulières. Le choix par le formateur d'activités d'évaluation qui sont multidimensionnelles est aussi favorisé afin que les compétences puissent être évaluées sous des aspects diversifiés, mais complémentaires.

L'équipe de production a retenu les quatre principes suivants dans la construction du référentiel :

### **1. Choix des objets d'évaluation**

Le choix des objets d'évaluation se fait en considérant l'objectif opérationnel associé à une compétence (le comportement attendu) et en tenant compte de l'ensemble des objectifs opérationnels d'un programme d'études. En se référant au comportement attendu identifié dans le référentiel de formation, on retient, pour chaque compétence, un échantillon significatif et représentatif d'éléments à évaluer. On assure ainsi une représentativité des éléments retenus pour l'évaluation de sanction.

### **2. Choix de stratégies d'évaluation**

Les caractéristiques du comportement attendu ainsi que les contraintes liées à l'évaluation influent le choix de la stratégie d'évaluation (évaluation d'un produit/résultat ou d'un processus). Il s'agit donc de proposer la stratégie ou les stratégies d'évaluation la plus ou les plus adapté/es et susceptibles de [proposer une](#) évaluation objective.

## Élaboration des indicateurs et des critères d'évaluation

Pour chacun des objets d'évaluation, on propose 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 du comportement attendu, et plus particulièrement, des critères généraux et particuliers de performance (ou de participation).

Les indicateurs présentent chacun un aspect à évaluer ou précisent sous quel angle on compte évaluer un élément de la compétence. 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.

### 3. Détermination des pondérations

Pour chacun des indicateurs d'évaluation, il s'agit d'attribuer une valeur numérique qui précise son 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. Ceci permet de faire ressortir l'importance relative des indicateurs et des critères d'évaluation associés à un objet d'évaluation.

## DÉFINITIONS

- **Critères d'évaluation:** Ce sont les aspects précis sur lesquels l'évaluation de la maîtrise de la compétence repose.
- **Évaluation des apprentissages:** Processus qui conduit à porter un jugement sur les apprentissages, à partir de données recueillies, analysées et interprétées en vue de décisions pédagogiques et administratives.
- **Indicateur :** présente l'aspect ou l'angle sous lequel les éléments de la compétence sont évalués.

## PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION : DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE ET FICHE D'ÉVALUATION

Dans le but de soutenir les établissements de formation à gérer l'évaluation des compétences des apprenants, sont ici présentées une description de l'épreuve et une fiche d'évaluation. Il est important de préciser que les modalités de l'épreuve ou sa nature même sont des suggestions soumises par l'équipe de production. Elles reposent sur le contenu du référentiel de formation et [sur celui du](#) ~~le~~ guide pédagogique. En contrepartie, la philosophie par laquelle

sont déterminés les critères d'évaluation se doit d'être respectée, puisqu'elles inspire directement des critères de performance identifiés par les professionnels du métier lors de l'AST. En Par conséquent, les critères d'évaluation doivent permettre l'évaluation de la compétence dans sa globalité.

#### a) Description d'épreuve

L'équipe de production propose une description de l'épreuve répondant aux exigences des critères d'évaluation de sanction et tenant compte des conditions d'évaluation prescrites au programme. L'objectif du référentiel est d'uniformiser le niveau de complexité de l'épreuve entre les établissements d'enseignement et ainsi de fournir l'encadrement nécessaire.

La description de l'épreuve présente :

- des directives et renseignements généraux : compétence évaluée, comportement observé, 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 ou des activités à effectuer par l'apprenant, les conditions de réalisation, suggestions de tâches en fonction des stratégies d'évaluation, etc.;
- une description du matériel nécessaire et de l'environnement de l'évaluation afin d'orienter l'établissement de formation;
- des consignes particulières : restrictions, moments d'observation, importance de certains éléments, priorisation, etc.

#### b) Fiche d'évaluation

La fiche d'évaluation est un outil d'encadrement pour soutenir l'observation et assurer que les responsables de l'évaluation adoptent une observation homogène quel que soit l'établissement de formation. Cet outil est donc directement utilisé par le formateur et lui est utile au moment où il évalue la performance d'un apprenant. La fiche permet donc d'uniformiser les observations et soutient l'objectivité de la décision de reconnaître la réussite d'une compétence.

La fiche d'évaluation présente les informations suivantes :

- des données générales : titre du programme, titre du module, nom de l'apprenant, nom du formateur, 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;
- la pondération de chaque élément;
- des tolérances qui s'appliquent à un critère et qui font en sorte que l'apprenant ne soit pas pénalisé;
- des espaces qui facilitent la consignation des résultats ou sa justification par le formateur au regard des éléments d'observation;
- une approche dichotomique;
- un seuil de réussite soutenant le verdict de SUCCÈS ou D'ÉCHEC;
- une règle de verdict en fonction des besoins;
- toutes autres informations permettant de cadrer l'évaluation et d'éliminer la subjectivité du formateur, tout en maintenant la flexibilité nécessaire pour que l'évaluation puisse être réalisée dans divers établissements de formation.

## COMPÉTENCE 1: Se situer au regard du métier

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
TITRE MODULE 1 :	Orientation au métier	CODE :
DURÉE MODULE:	25 heures	DURÉE DE L'ÉPREUVE :2h sur l'ensemble de la formation
COMPORTEMENT ATTENDU :	Développer une compréhension accrue de l'exercice du métier de Technicien en maintenance informatique	
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :	L'évaluation a pour but de juger de l'engagement de l'apprenant, mais aussi de sa compétence à se situer au regard de son métier et de sa formation. L'évaluation portera sur les données recueillies, la participation et le respect des consignes de la part de l'apprenant tout au long du module. Un jugement définitif sur la réussite ne devrait pas être porté avant la fin de la durée totale du module.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels</b> :Pas de matériels particuliers et spécifiques au métier. Documents et références soumises par le formateur.		
<b>Local</b> :L'épreuve ne nécessite pas une salle spécialisée. Elle peut se dérouler dans la salle de formation ou les espaces alloués au programme de TMI.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Étant donné que cette compétence est la première développée au sein du programme de formation, son évaluation devrait reposer sur l'engagement de l'apprenant dans sa formation, ainsi que sa participation active. En conséquence, l'évaluation devrait porter sur l'intégration de trois phases qui sont: l'information sur le métier, l'engagement dans la démarche de formation et l'évaluation de l'orientation professionnelle. Ces trois phases couvrent l'ensemble de la compétence.		
<b>Informations sur le métier et engagement dans la démarche de formation:</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. S'informer sur les caractéristiques du marché du travail en soutien informatique : on s'attend à ce que l'apprenant recueille de l'information sur le sujet et s'informe sur les types d'entreprises, les perspectives d'emploi, la rémunération, les possibilités de mobilité professionnelle, les critères d'embauche, etc. L'apprenant choisit 2 sujets/thèmes parmi ceux présentés par le formateur.</li><li>2. S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : on s'attend à ce que l'apprenant recueille de l'information sur le sujet et s'exprime de façon claire et soutenue sur 2 sujets/thèmes parmi ceux présentés par le formateur : sur les tâches, les responsabilités, les critères de performance, les conditions de travail, les règles d'éthique professionnelle, les droits et responsabilités.</li><li>3. Se familiariser avec les habiletés, aptitudes et connaissances nécessaires pour exercer le métier : on s'attend à ce qu'au cours d'une rencontre de groupe l'apprenant participe aux discussions et présente sa perception du métier.</li><li>4. Se renseigner sur les particularités du travail autonome : on s'attend à ce que l'apprenant recueille des informations sur 2 particularités du travail autonome pour le TMI et qu'il puisse présenter celles-ci.</li><li>5. Se familiariser avec les législations liées au travail de technicien en maintenance informatique : on s'attend à ce que l'apprenant recueille des informations et participe aux discussions lors de rencontres de groupe.</li></ol>		
<b>Évaluation de l'orientation professionnelle :</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>6. Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses à améliorer : on s'attend que l'apprenant puisse présenter 3 éléments (de façon orale ou écrite) mettant en relation ses aptitudes, ses intérêts et les exigences du métier. Il devrait aussi prendre en compte les caractéristiques du métier dans la présentation et démontrer sa compréhension de l'environnement de travail du TMI.</li></ol>		

7. Comparer les exigences du métier avec son profil personnel : on s'attend que l'apprenant puisse présenter sa réflexion, en fournissant des explications sur son orientation professionnelle et qu'il participe de façon active dans le partage de sa réflexion. Cette réflexion peut être soumise de façon écrite ou encore de façon verbale lors d'une discussion avec le formateur. L'évaluation de cet élément devrait être réalisée à la fin du module (en fin d'acquisition de la compétence).

#### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants, mais permet de placer ceux-ci dans un contexte d'interrelations avec ses pairs et le formateur. L'évaluation individuelle de cette compétence est importante car elle permet de confirmer l'engagement de la personne et sa motivation au regard du métier;
- L'évaluation mise sur l'observation en contexte réel d'intervention (recherche, discussions, etc.);
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 1 – Se situer au regard du métier**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

INFORMATIONS SUR LE MÉTIER ET ENGAGEMENT	Jugement	
	OUI	NON
<b>1. CARACTÉRISTIQUES MARCHÉ DU TRAVAIL</b> 1.1 Recueil de l'information pertinente sur 2 des sujets suivants: types d'entreprise, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités de mobilité professionnelle, critères d'embauche, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. NATURE ET EXIGENCES DE L'EMPLOI</b> 2.1 Recueil de l'information pertinente sur 2 des sujets suivants: tâches, responsabilités, critères de performance, conditions de travail, règles d'éthique professionnelle, droits et responsabilités, etc. 2.2 Participation aux discussions : donne son opinion en utilisant un argument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. HABILITÉS, APTITUDES ET CONNAISSANCES</b> 3.1 Présente au moins une habileté, une aptitude ou une exigence du métier lors d'une rencontre de groupe 3.2 Participation aux discussions : donne son opinion en utilisant un argument pertinent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. PARTICULARITÉS DU TRAVAIL AUTONOME</b> 3.1 Collecte de renseignements sur un sujet, qui pourrait être : caractéristiques personnelles de l'entrepreneur, exigences relatives à la carrière de l'entrepreneur, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. LÉGISLATIONS</b> 5.1 Participation aux discussions : partage une information reposant sur ses recherches et se fondant sur un argument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ÉVALUATION DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE</b>		
<p>6. PRÉSENTATION</p> <p>6.1 Présente au moins 3 éléments mettant en relation ses aptitudes, ses intérêts avec certains aspects ou exigences du métier</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7. RÉFLEXION DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE</p> <p>7.1 Présente des explications/arguments sur son orientation professionnelle</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.2 Participe activement lors d'une discussion ou démontre son engagement dans le cas d'une présentation écrite</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL:</b>	<b>/10</b>	
<b>Seuil de réussite:</b> 6 des 10 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères 3.1, 6.1 et 7.1		
<b>Remarques</b>		

## COMPÉTENCE 2 : Prévenir les risques environnementaux et accidents en milieu de travail

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 2 :</b>	Risques environnementaux et sécurité au travail	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	20 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 2 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Appliquer les mesures de sécurité et préserver l'environnement dans le métier de TMI	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à prévenir les risques environnementaux et les accidents en milieu de travail. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances de base, des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint d'apprenant en raison de la disponibilité du matériel et de la capacité du formateur à observer plusieurs apprenants à la fois. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail (présence dans la salle informatique ou dans l'atelier) notamment pour la composante de type pratique. Il est important de noter que cette compétence générale est transversale à plusieurs compétences particulières, en conséquence, la mise en application pourra aussi être évaluée lors de l'évaluation des dites compétences particulières.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<p><b>Matériels :</b> Manuels de procédures, EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, manuels de référence technique, textes ou articles de lois qui régissent la protection environnementale, documents avec pictogrammes (ou enseignes et panneaux appropriés), outils et matériels nécessaires.</p> <p><b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances et connaissances pratiques et les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour la composante pratique.</p>		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et des habiletés pratiques. Pour cette raison, elle se subdivise ainsi.</p> <p><b>Composante 1 : Connaissance des normes et mesures (15 minutes)</b> On s'attend à ce que l'apprenant puisse citer 5 points essentiels à son travail et qui sont préconisés par le décret MECIE en matière de protection environnementale. Il pourrait aussi expliquer brièvement les mesures de HSE, en lien avec la législation, et l'utilisation des EPI prescrits.</p> <p><b>Composante 2 : Identification des risques (20 minutes)</b> À partir de 2 scénarios (image : évaluation des connaissances pratiques ou simulation en atelier : évaluation pratique), l'apprenant devrait identifier pour chaque scénario, deux situations dangereuses ou problématiques et 2 risques d'accidents. Il pourrait aussi identifier des mesures correctives pour assurer une intervention sécuritaire et minimiser les accidents.</p> <p><b>Composante 3 : Comportement préventif (45 minutes)</b> À l'aide de documents avec pictogrammes (d'enseignes ou de panneaux), l'apprenant pourrait démontrer sa connaissance de la signification des signes et pictogrammes associés à la sécurité. Il pourrait lui être proposé une activité d'association, dans laquelle il identifie correctement les pictogrammes qui lui sont présentés.</p>		

À l'aide d'un scénario illustrant un accident, l'apprenant pourrait effectuer une procédure d'intervention adéquate et qui démontrerait sa connaissance des gestes/actions appropriés (donc d'une conduite sécuritaire).

**Composante 4 : Actions environnementales préventives (20 minutes)**

En présence de diverses pièces, de matériels, de résidus (ou de tous autres éléments pertinents – cartouche d'encre, etc.), l'apprenant pourrait trier adéquatement les déchets/résidus produits par le secteur informatique. Il devrait expliquer ses choix en faisant le lien avec les risques des résidus/déchets pour l'environnement et la santé.

**Composante 5 : Normes de sécurité électrique (20 minutes)**

En utilisant un équipement informatique, l'apprenant pourrait faire le branchement de l'appareil. Il devrait alors démontrer son respect des normes de sécurité électrique, dont entre autres la vérification des pictogrammes, le respect des procédures et le choix des EPI.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider le comportement préventif et sécuritaire de l'apprenant avant qu'il entame le développement des compétences particulières au métier (donc présence accrue en atelier pour les travaux pratiques) ;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC ;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels ni aux notes de cours ;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.





## COMPÉTENCE3: Communiquer en français fonctionnel

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 3 :</b>	Français de communication professionnelle	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	120 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 6 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Comprendre et produire un message simple et clair relatif à une situation professionnelle en respectant la courtoisie et le professionnalisme	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à communiquer en français fonctionnel <b>o</b> Oral et <b>é</b> Écrit. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances de base sur l'usage des terminologies techniques, des connaissances des principes de la rédaction des lettres administratives et des principes pour exposer un point de vue. L'évaluation de la compréhension et l'usage de terminologies techniques et de correspondance administrative pourrait se faire individuellement. Pour ce qui est des exposés et interactions pour le traitement des demandes verbales des utilisateurs, cela peut être réalisée en petit ou en grand groupe dépendamment de la disponibilité du formateur et des ressources disponibles au centre de formation. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail (utilisation de documents inspirés du marché du travail). Il est important de noter que cette compétence générale est transversale à plusieurs compétences particulières, en conséquence, la mise en application pourrait aussi être évaluée lors de l'évaluation des dites compétences particulières si cela s'avère approprié et pertinent.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Polycopies, texte, pictogrammes, documents techniques, brochures publicitaires, notes techniques, etc.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation ou informatique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances et de connaissances pratiques, et ce, sur le plan oral ou écrit. Pour cette raison, elle se subdivise ainsi :		
<b>Partie 1 – Compréhension d'un message verbal et traitement de la demande (3 heures)</b>		
Cette première partie de l'épreuve pourrait porter sur la composante verbale de la compréhension et du traitement approprié d'une courte demande verbale. L'épreuve soumise à l'apprenant pourrait reposer sur 1 scénario dans lequel un utilisateur s'adresse à un TMI et lui demande son aide pour comprendre une publicité, ainsi que des questions au regard de la terminologie. En conséquence, l'enseignant pourrait lire lentement à 3 reprises la publicité afin que les apprenants puissent identifier les termes techniques, saisir l'essentiel du message et proposer une réponse appropriée. Les composantes 1 et 2 peuvent être réalisées avec l'ensemble des apprenants, alors que la composante 3 demandera une présentation individuelle de l'apprenant avec l'enseignant.		
<b>Composante 1 : Compréhension orale des terminologies techniques de base (30 minutes)</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse identifier 8 termes ou expressions techniques pertinents présentés dans le scénario, puisse les noter et les présenter à l'évaluateur.		
<b>Composante 2 : Repérage de l'essentiel d'un message (30 minutes)</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse reconnaître le sens général de la requête et des idées essentielles		

## FICHE D'ÉVALUATION

présentées dans celle-ci. Il pourrait expliquer ce qu'il retient de la demande en utilisant un vocabulaire approprié et justifier ses explications.

### Composante 3 : Traitement de la demande verbale (2 heures)

On s'attend que l'apprenant utilise les informations recueillies dans les deux premières composantes et qu'il prépare une réponse à proposer à l'évaluateur qui joue alors le rôle de l'utilisateur. Il devrait formuler des réponses et questions appropriées pendant un court échange de 5 minutes, et ce, dans une situation d'interaction verbale.

### Partie 2 – Compréhension d'un message écrit et rédaction (3 heures)

Cette seconde partie de l'épreuve pourrait porter sur la composante écrite, c'est-à-dire la compréhension d'un court texte et le suivi écrit à lui donner. L'épreuve soumise à l'apprenant pourrait reposer sur deux scénarios dans lesquels des documents liés au TMI sont utilisés ou encore dans la mise en scène d'une requête écrite d'un utilisateur adressée à un TMI. On s'attend de l'apprenant qu'il puisse lire, comprendre le sens général et proposer une réponse écrite adaptée aux situations présentées

### Composante 4: Compréhension du contenu

Le scénario 1 pourrait reposer sur l'utilisation d'une publicité, une annonce, un prospectus dans lequel l'apprenant devrait distinguer les informations générales des informations particulières concernant un produit/l'entreprise et qui lui serait utile pour formuler une réponse appropriée à la requête de l'utilisateur (scénario 2).

Le scénario 2 pourrait reposer sur l'utilisation d'une correspondance formelle ou informelle ou encore courriel(imprimé), dans lequel une requête est présentée. L'apprenant devrait interpréter le contenu et dégager les éléments importants de réponse (en utilisant les informations présentées dans le scénario 1)

### Composante 5: Rédaction

On s'attend à ce que l'apprenant produise un message de réponse à l'utilisateur de 180-200 mots en respectant les règles de syntaxe et de vocabulaire appropriées, sans oublier l'ordre logique d'idée et de conviction, les principes régissant ce type de correspondance et l'utilisation des informations techniques présentées dans le scénario 1.

## CONSIGNES PARTICULIÈRES

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider le comportement relationnel (communicatif) de l'apprenant avant qu'il entame la composition des compétences particulières au métier (donc présence accrue en salle de formation pour les travaux pratiques orales);
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels ni aux notes de cours ni dictionnaire ni appareil mobile genre tablette;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC;
- Tous documents, s'il y a lieu de s'en munir, doivent être placés du côté de la salle où se déroule l'épreuve. Si des brouillons ne sont pas prévus par le formateur, le port de cahier vierge est permis.

**INFORMATIONS GENERALES**

Nom de l'apprenant:

Etablissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Signature du formateur:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ELEMENT D'OBSERVATION**

Jugement	Résultat		
	OUI	NON	
<b>1. COMPRÉHENSION ORALE DES TERMINOLOGIES TECHNIQUES DE BASE</b> 1.1. Repérage adéquat des termes/expressions techniques dans un message verbal - 8 termes ou expressions techniques correctement identifiés - Pertinence des termes ou expressions techniques repérés Tolérance : néant (nombre des termes) 1.2 Reconnaissance des termes techniques - Termes techniques bien expliqués - Termes techniques bien appropriés	<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"/>	<b>0 ou 5</b>     <b>0 ou 5</b>
<b>2. REPERAGE DE L'ESSENTIEL D'UN MESSAGE</b> 2.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles - Repérage des termes importants - Interprétation juste de la terminologie française - Interprétation cohérente avec le contexte 2.2 Explication simple et appropriée - Formulation claire - Vocabulaire approprié	<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"/>	<b>0 ou 5</b>     <b>0 ou 5</b>
<b>3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE VERBALE</b> 3.1. Formulation acceptable des questions-réponses en interaction - Questions claires et pertinentes - Réponses adaptées à l'interlocuteur 3.2. Communication claire et cohérente de 5 minutes - Durée de l'échange respectée - Vocabulaire pertinent par rapport au sujet traité - Utilisation généralement correcte des temps de verbe 3.3. Prononciation, intonation et débit acceptables - Bonne reformulation de réponses à la demande - Bonne reformulation de questions pour le traitement de la demande	<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"/>	<b>0 ou 5</b>     <b>0 ou 5</b>     <b>0 ou 5</b>
<b>4. COMPREHENSION DU CONTENU</b>			

<p>4.1. Repérage adéquat d'informations dans des documents courants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notion des idées adéquates extraites des documents</li> <li>- Reconnaissance des informations adéquates</li> </ul> <p>4.2. Compréhension du sens général et des idées essentielles de documents simples</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance de définir le sens général de l'information</li> <li>- Reconnaissance des éléments importants dans des documents</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p>
<p>5. REDACTION</p> <p>5.1 Rédaction d'un texte clair et cohérent de 180-200 mots</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance de la présentation d'une rédaction (forme, contenue, clarté)</li> <li>- Respect de nombre de mots recommandés (180-200 mots)</li> </ul> <p>5.2 Respect du registre de langue appropriée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de niveau des langues appropriées</li> <li>- Application des terminologies appropriées</li> </ul> <p>5.3 Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance de la bonne écriture</li> <li>- Respect de syntaxes et de ponctuation</li> <li>- Cohésion et enchaînement des idées</li> <li>- Clarté dans la démonstration des idées</li> </ul>	<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"/>	<p><b>0 ou 10</b></p> <p><b>0 ou 15</b></p> <p><b>0 ou 20</b></p>
<b>TOTAL :</b>		<b>/100</b>	
<p><b>Seuil de réussite:</b> 75 des 100 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères : 4 1, 4 2,</p>			
<p><b>Règle de verdict:</b></p>			
<p><b>Remarques</b></p>			

## COMPÉTENCE4: Lire et interpréter des documents techniques en anglais

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 4 :</b>	Initiation à l'anglais technique en informatique	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	70heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 5heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Lire et interpréter des documents techniques simples en maintenance informatique	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à lire et comprendre des documents techniques simples en anglais. L'évaluation de la compréhension et de la capacité d'interpréter la terminologie technique en anglais pourrait se faire individuellement ou en présence de tous les apprenants selon les stratégies déployées par l'évaluateur. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances de base, des connaissances pratiques et une portion de type pratique. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. Si l'évaluateur souhaite valider la compréhension orale lors d'un entretien individuel, il devra alors prévoir une rencontre individuelle de chaque apprenant.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Des documents technique, texte, polycopies tableau et des références soumises par le formateur.		
<b>Local :</b> L'épreuve n'a pas besoin d'une salle très spécialisée elle peut se faire dans la salle de formation.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve pourrait comprendre des composantes prenant en compte l'évaluation des connaissances et des connaissances pratiques. Pour cette raison, elle se subdivise ainsi.		
<b>Composante 1 : Connaissance de la terminologie technique (30 minutes)</b> On pourrait utiliser un document présentant 25 images et 20 termes techniques en anglais. On pourrait demander à l'apprenant d'associer les 20 termes techniques aux images présentées. Pour ce qui est des 5 images additionnelles, l'apprenant devrait lui-même écrire en anglais les termes associées à celles-ci.		
<b>Composante 2 : Détermination des expressions adaptées au métier (45 minutes)</b> On pourrait utiliser un document qui présente 25 expressions relatives au métier, pour lesquelles l'apprenant devrait en donner le sens français. On s'attend que l'apprenant puisse donner le mot français ou l'expression correspondante à aux termes et expressions anglaises.		
<b>Composante 3 : Interprétation d'un message simple (45 minutes)</b> À l'aide d'un message de 3 lignes relatif au secteur de l'informatique, on s'attend que l'apprenant puisse expliquer le sens général et les idées essentielles du message.		
<b>Composante 4 : Interprétation d'une note technique (1 heure)</b> À l'aide d'une note technique d'environ 500 mots, on pourrait demander à l'apprenant d'expliquer le sens général de la note technique et des éléments essentiels à retenir dans le cadre de son travail.		
<b>Composante 5 : Interprétation d'un document technique (2heures)</b> A l'aide d'un document technique (composante du manuel du fabricant ou d'un texte tiré d'Internet), on demande à l'apprenant de choisir une portion du document équivalente à 750 mots et d'en extraire les		

éléments essentiels à retenir.

### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels ni aux notes de cours; ni dictionnaire, ni téléphone mobile.
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 4– Lire et interpréter de documents techniques en Anglais**

Code:

### **Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Signature du formateur:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DE LA TERMINOLOGIE TECHNIQUE</b>			
1.1 Correspondance correcte de vingt termes - Nombre adéquat de correspondance Tolérance : cinq manquements sont acceptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 05</b>
1.2 Interprétation juste de la terminologie - Nombre adéquat d'interprétation Tolérance : une mauvaise interprétation est acceptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 05</b>
<b>2. DETERMINATION DES EXPRESSIONS ADAPTEES AU METIER</b>			
2.1 Identification juste de vingt-cinq expressions ou mots - Nombre adéquat d'identification Tolérance : cinq manquements sont acceptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 05</b>
2.2 Compréhension adéquate des expressions - Cohérence des vingt-cinq expressions anglaise avec vingt-cinq expressions françaises - Terminologie technique appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>3. INTERPRETATION D'UN MESSAGE SIMPLE</b>			
3.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message - Repérage des termes importants - Interprétation juste de la terminologie anglaise - Interprétation cohérente avec le contexte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
3.2 Explication simple et appropriée - Formulation claire - Vocabulaire approprié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>4. INTERPRETATION DE NOTE TECHNIQUE</b>			
4.1. Interprétation juste de l'information - Exactitude de l'information - Identification correcte de mots essentiels - Traduction correcte de mots	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
4.2. Compréhension du sens général et des idées principales d'une			

note d'environ 500 mots - Repérage des mots important - Interprétation juste des idées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
<b>5. INTERPRETATION DE DOCUMENT TECHNIQUE</b>			
5.1 Exactitude de l'interprétation des informations lues - Repérage des idées générales de document - Extraction des éléments essentiels	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
5.2 Pertinence des informations identifiées - Distinction de document - classement de document	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>/100</b>	
<b>Seuil de réussite: 75 points</b>			
<b>Règles de verdict : la réussite des éléments présentés dans le 4.1 est obligatoire pour reconnaître le succès de cette compétence</b>			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 5 : Assurer la production et la gestion de documents

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 5 :</b>	Internet et bureautique	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	60 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Utiliser Internet et divers systèmes d'exploitation pour produire des documents simples.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve s'effectue à la fin du module, elle consiste à évaluer les apprenants sur leur fondement de base en informatique bureautique et en internet en utilisant des systèmes d'exploitation. Il s'agit d'une épreuve totalement pratique et intégratrice durant laquelle l'apprenant réaliserait individuellement la gestion de ceux-ci. Il démontrerait sa compétence à l'utilisation des différentes fonctionnalités du réseau local et de l'internet. Durant l'épreuve, l'évaluateur devrait prendre un temps d'observation individuel afin qu'il puisse valider le comportement et la bonne pratique de chaque apprenant. Ce dernier disposerait d'un dossier personnel dans lequel il pourra archiver les travaux demandés dans l'épreuve.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Chaque apprenant disposerait un ordinateur de bureau et/ou ordinateur portable muni de systèmes d'exploitation, des divers logiciels d'application, et d'une connexion intranet et internet. Les apprenants utiliseraient également certains types de support de stockage numérique, des équipements audiovisuels, d'appareil photo, d'imprimante, du scanner.		
<b>Local :</b> Les deux parties de l'épreuve se dérouleraient dans le laboratoire informatique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et des habiletés pratiques.		
L'évaluation pourrait se présenter sous forme de scénario où un client voudrait que le technicien lui propose un document simple lié à la maintenance qui permet d'évaluer la maîtrise des logiciels de base en Informatique bureautique correspondant à un certain nombre d'opérations incluant une recherche sur Internet. Le document sera envoyé par e-mail à plusieurs personnes.		
<b>Composante 1 : Détermination de support du document</b> On s'attend à ce que l'apprenant détermine de façon adéquate le support nécessaire ainsi que les logiciels qui seront utilisés dans l'environnement de travail.		
<b>Composante 2 : Production d'un document technique ou administratif</b> A partir de consignes bien déterminées, l'apprenant assurerait le fond et la forme d'un document ou qu'il pourrait produire un document.		
<b>Composante 3 : Utilisation d'Internet pour la recherche</b> L'apprenant devrait effectuer une recherche d'informations pertinentes.		
<b>Composante 4 : Diffusion d'un document</b> On attend à ce que l'apprenant assure l'envoi du document produit par e-mail à une liste de diffusion et qu'il vérifie l'envoi effectif du document.		
<b>Composante 5 : Classement d'un document</b> On s'attend à ce que l'apprenant classe le document produit selon les procédures et les consignes reçues		

**Composante 6 : Utilisation des systèmes d'exploitation**

On s'attend de l'apprenant qu'il utilise les systèmes d'exploitation, lors de l'exploitation des logiciels (et la production de documents), selon les consignes reçues et en respect des normes d'utilisation

**Composante 7 : Utilisation des logiciels**

On s'attend à ce que l'apprenant démontre sa capacité d'utiliser efficacement des logiciels dans son activité.

**CONSIGNES PARTICULIERES**

- Une fiche d'évaluation serait complétée individuellement pour chaque apprenant;
- Les documents et photocopies distribués pendant la formation sont autorisés;
- L'évaluation mise sur l'observation en contexte réel d'intervention et la pratique;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**Compétence 5 – Assurer la production et la gestion de documents**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1.3 DÉTERMINATION DE SUPPORT DU DOCUMENT</b>			
1.1. Détermination juste du support nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>
1.2. Sélection correcte du logiciel à utiliser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>
<b>1.4 PRODUCTION D'UN DOCUMENT TECHNIQUE OU ADMINISTRATIF</b>			
2.1. Préparation appropriée des éléments du contenu :			<b>0 ou 10</b>
- Manipulation du clavier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Insertion de tableau, image, autres objets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2. Établissement adéquat du format de mise en page :			<b>0 ou 10</b>
<i>(l'apprenant doit obtenir obligatoirement au moins 4 des éléments de critères)</i>			
- Mise en forme des textes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Mise en forme des paragraphes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Mise en page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Mise en forme du tableau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Mise en forme des objets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>1.5 UTILISATION D'INTERNET POUR LA RECHERCHE</b>			
3.1. Utilisation efficace d'un moteur de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
3.2. Pertinence de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>1.6 DIFFUSION D'UN DOCUMENT</b>			
4.1. Utilisation juste du mode de diffusion :			<b>0 ou 15</b>
- Liste de diffusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Mode de diffusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Vérification de l'envoi/réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>1.7 CLASSEMENT D'UN DOCUMENT</b>			
5.1. Document classé correctement :			<b>0 ou 5</b>
- nom significatif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- emplacement correct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>1.8 UTILISATION DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION</b> 6.1. Productionsréussies sur deux systèmes Tolérance : 1 production réussie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>1.9UTILISATION DES LOGICIELS</b> 7.1. Utilisation efficace des logiciels bureautiques : - Traitement de texte - Tableur - Présentation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 20</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		

**Seuil de réussite:** 70 points

**Règles de verdict :**

**Remarques :**

## COMPÉTENCE 6: Assurer l'opérationnalité du matériel et des équipements en milieu de travail

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 6 :</b>	Vérification des matériels et équipements	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	40 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 2 heures 30 mn
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Examiner l'état de fonctionnement des matériels et équipements retrouvés dans le milieu de travail.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant d'assurer l'opérationnalité du matériel et des équipements. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint d'apprenant en raison de la disponibilité du matériel et de la capacité du formateur à observer plusieurs apprenants à la fois. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail (présence dans la salle informatique ou dans l'atelier) notamment pour la composante de type pratique, puisqu'elle devrait permettre à l'apprenant d'examiner l'état de fonctionnement des matériels et équipements retrouvés.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<p><b>Matériels :</b> Ordinateurs connectés à un réseau internet, manuels de procédures, manuels de référence technique, appareils de mesure, fiche technique et d'inventaire, EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, outils et matériels nécessaires.</p> <p><b>Local :</b> L'épreuve se déroule dans l'atelier et/ou laboratoire informatique.</p>		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve comprend des étapes, mais qui portent sur l'évaluation des habiletés pratiques ou des connaissances pratiques, selon la disponibilité du matériel et de l'évaluateur.</p> <p>L'épreuve présentée à l'apprenant pourrait être, dans un premier temps, une mise en situation dans laquelle 05 machines présentent un dysfonctionnement de base (absence de souris, débranchement d'un câble, etc.) on s'attend que l'apprenant examine l'état de fonctionnement des machines et équipements, respecte les procédures appropriées et fournisse un rapport précis de ses observations. Les 05 machines pourraient être de marques différentes ou de disposition différente afin de recréer la réalité d'un environnement de travail.</p> <p>Dans un second temps, l'épreuve pourrait se poursuivre par la vérification de la fonctionnalité des matériels et logiciels en utilisant plus précisément une seule machine. L'apprenant pourrait vérifier les branchements et câblages, mettre les machines sous/hors tension.</p> <p>Pour démontrer que la compétence est acquise, les composantes suivantes devraient être démontrées de la part de l'apprenant :</p> <p><b>Composante 1 : Réalisation d'un inventaire/état des lieux (1heure)</b> On s'attend à ce que l'apprenant réalise un inventaire/état des lieux des matériels et des équipements en respect de la procédure préconisée. Il devra aussi produire un rapport clair et précis démontrant l'exactitude de</p>		

ses observations

**Composante 2 : Vérification de l'état et la fonctionnalité des matériels et logiciels (1heure 30minutes)**

On s'attend à ce que l'apprenant respecte une procédure de vérification de l'état de fonctionnalité des matériels et logiciels. Il pourrait entre autres vérifier les branchements et câblages, mettre les machines sous/hors tension, vérifier le paramétrage les connexions internet et au serveur selon les consignes qui lui sont données. Ensuite, il remplit une fiche technique en respect des modalités prescrites lors d'une intervention d'un TMI.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.



2.5. Vérification des connexions internet et au serveur 2.6. Remplissage d'une fiche d'intervention : - Pertinence de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite : 80 points</b>			
<b>Règles de verdict : Respect des règles de sécurité pouvant affecter sa sécurité ou celle des autres</b>			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 7 : Effectuer de la recherche d'informations

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 7 :</b>	Recherche d'informations	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	30 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 3 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Appliquer les techniques de recherche d'information en maintenance informatique	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer de la recherche d'informations et de démontrer sa capacité d'appliquer des techniques de recherche appropriées. L'évaluation se déroulerait en salle informatique en reflétant une situation réelle en milieu de travail. Cette compétence générale comporte des éléments transversaux à d'autres compétences particulières qui pourraient être évalués ultérieurement.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Documents et données provenant du domaine de la maintenance informatique, manuels techniques, outil internet, connexion.		
<b>Local :</b> L'épreuve se déroule dans la salle informatique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve repose sur la mise en application des étapes liées à la recherche d'informations adaptées au contexte du TMI et la démonstration des habiletés de l'apprenant d'effectuer une recherche selon des paramètres définis. Il s'agit d'une épreuve pratique.</p> <p>L'épreuve présentée à l'apprenant pourrait être une mise en situation dans laquelle on met en contexte les besoins d'une entreprise par rapport à un problème informatique, on s'attend à ce que l'apprenant puisse produire un compte rendu comportant quelques solutions. Ce rapport pourrait être soumis de façon électronique ou en version papier.</p> <p>Pour démontrer que la compétence est acquise, les composantes suivantes devraient être démontrées de la part de l'apprenant dans le compte rendu produit:</p> <p><b>Composante 1 : Précision de l'objet de recherche</b> L'apprenant devrait formuler un but de recherche adapté au contexte de la recherche et le présenter dans une formulation claire.</p> <p><b>Composante 2 : Sélection des sources de référence</b> L'apprenant devrait présenter au moins trois sources d'information appropriées à la recherche et devrait expliquer laquelle est la plus appropriée à la situation présentée.</p> <p><b>Composante 3 : Extraction d'information</b> L'apprenant devrait présenter les informations pertinentes qu'il a retenues et interpréter celles-ci pour proposer des pistes de solutions à la problématique présentée dans la mise en situation.</p> <p><b>Composante 4 : Consignation des résultats de recherche</b> On s'attend à ce que l'apprenant démontre que la compétence est acquise par la consignation des résultats de ses recherches en présentant un compte rendu clair et pertinent, qui démontre une interprétation juste de l'information et une utilisation appropriée de la terminologie.</p>		

### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour permettre aux apprenants de démontrer les techniques de recherche pour qu'ils puissent prendre une ou plusieurs mesures/conditions afin de gérer, d'analyser et de résoudre les problèmes;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 7 – Recherche d'informations**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. PRECISION DE L'OBJET DE RECHERCHE</b>			
1.1 Identification de l'objet de recherche :			<b>0 ou 20</b>
- Formulation claire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- But adapté au contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Terminologie appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. SELECTION DES SOURCES DE REFERENCE</b>			
2.1 Pertinence des sources sélectionnées :			<b>0 ou 20</b>
- Présentation de 3 sources	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Sources appropriées à la recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Explication Source appropriée à l'intervention :			<b>0 ou 20</b>
- Interprétation juste de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence du choix de la source en lien avec la situation présentée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence de l'explication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Fiabilité des sources	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. EXTRACTION D'INFORMATION</b>			
3.1 Pertinence de l'information retenue :			<b>0 ou 10</b>
- Lien avec l'objet de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Lien avec le scénario/contexte présenté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Interprétation juste des informations retenues :			<b>0 ou 5</b>
- Interprétation juste de la terminologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Distinction des informations pertinentes et non pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Proposition de pistes de solution adéquates :			<b>0 ou 5</b>
- Suggestion de 2 pistes au minimum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence avec le contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Terminologie appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>4. CONSIGNATION DES RESULTATS DE RECHERCHE</b> 4.1 Clarté et concision de la présentation des résultats <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logique des propos</li> <li>- Bonne formulation</li> <li>- Concision</li> <li>- Clarté</li> </ul> 2.2. Consignation méthodique de l'information	<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"/>	<b>0 ou 10</b>          <b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> la satisfaction aux exigences des critères 3.1 ( <i>Pertinence de l'information retenue</i> ) est obligatoire pour reconnaître le succès.			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 8: Gérer les matériels, l'équipement et l'outillage

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 8 :</b>	Gestion de stocks	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	45 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Gérer les stocks de matériel, l'équipement et l'outillage	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour objectif d'évaluer l'acquisition de la compétence de l'apprenant sur la gestion des matériels, des équipements et des outillages. L'épreuve devrait permettre de juger du comportement de l'apprenant vis à vis des opérations liées à la vérification et au contrôle des matériels, des équipements et des outillages. Il s'agit d'une épreuve sous forme : écrite, orale et pratique. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réaliste du contexte du travail du TMI.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Manuels de référence technique, ordinateur, logiciels de gestion de stocks, connexion, fiche d'inventaire.		
<b>Local :</b> L'épreuve devrait se dérouler dans la salle informatique en raison de l'utilisation de l'ordinateur pour une grande portion de l'épreuve.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve pourrait comprendre une composante permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et de mise en pratique.		
L'épreuve présentée se segmente en parties afin d'évaluer les composantes de la compétence.		
<b>Partie -1 (2 heures)</b> – Cette partie de l'épreuve présentée à l'apprenant pourrait reposer sur la remise d'une liste de matériels, équipements et outillages (dans le secteur informatique ou secteur connexe) d'un lycée technique. L'épreuve pourrait alors reposer sur la capacité de l'apprenant à proposer des modalités de gestion en prenant en compte divers normes et outils de gestion.		
Pour démontrer que la compétence est acquise, les composantes suivantes devraient être démontrées de la part de l'apprenant :		
<b>Composante 1 : Connaissance des normes usuelles</b> On attend de l'apprenant qu'il présente par écrit 3 raisons expliquant l'utilité de la gestion des stocks au sein d'une entreprise (par exemple d'un lycée). On s'attend ensuite qu'il présente une norme qui pourrait être mise en application dans le cas de la mise en situation proposée, soit en lui demandant de se référer à la liste remise.		
<b>Composante 2 : Application des techniques de gestion de stocks</b> A partir de la même liste, l'apprenant dresse une fiche d'inventaire en appliquant les techniques de rangement/agencement. Puis, il devrait enregistrer les données recueillies à l'aide d'un logiciel de gestion de stocks, selon les consignes reçues de l'épreuve.		
<b>Partie -2 (2 heures)</b> – Cette partie de l'épreuve présentée à l'apprenant pourrait reposer sur la capacité de l'apprenant à classer les logiciels selon leurs modalités d'utilisation et particularités.		
<b>Composante 3 : Classification des logiciels</b>		

A l'aide des logiciels déjà installés et fonctionnels sur un ordinateur, l'apprenant devrait classer 4 différents types de logiciels en déclinant leurs similarités, leurs particularités selon les droits accordés par le contrat de licence ainsi que leurs mode de fonctionnement et modes d'utilisation. L'apprenant devrait produire un fichier contenant un tableaude classification prenant en compte les particularités des familles et modalités d'utilisation.

#### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- Les logiciels utilisés pour la mise en situation devraient être des logiciels liés à la réalité des interventions du TMI en milieu professionnel;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**Compétence 8 – Gérer les matériels, l'équipement et l'outillage** Code:

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:  
 Établissement d'enseignement:  
 Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DES NORMES USUELLES</b>			
1.1 Présentation de 3 raisons expliquant l'utilité de la gestion des stocks :			<b>0 ou 10</b>
- 3 raisons présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence des raisons présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence avec le contexte présenté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Identification adéquate des normes liées à la gestion de stocks :			<b>0 ou 10</b>
- Présentation d'une norme qui corresponde au contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. APPLICATION DES TECHNIQUES DE GESTION DE STOCKS</b>			
2.1 Utilisation correcte des procédures de gestion de stocks :			<b>0 ou 15</b>
- respect des procédures de comptabilité matière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- utilisation juste des techniques de rangement/ agencement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- remplissage correcte d'une fiche d'inventaire (formulation correcte, bonne qualité de phrases)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Utilisation correcte d'un logiciel de gestion de stocks :			<b>0 ou 15</b>
- choix des données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- traitement des données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- données enregistrées convenablement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- feuille des synthèses correcte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- respect des consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. CLASSIFICATION DES LOGICIELS</b>			
3.1 Distinction correcte des grandes familles des logiciels			<b>0 ou 15</b>
- Identifie 4 familles de logiciels :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tolérance : identification de 3 types de logiciels parmi 4			
3.2 Distinction correcte des catégories de logiciels selon les droits accordés par le Contrat de licence :			<b>0 ou 10</b>
- Analyse adéquate des informations dans le Contrat de licence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- classement juste des 3 ou 4 logiciels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Classification précise de 4 différents logiciels (logiciel d'application, utilitaire, pilote/driver, etc.) :			<b>0 ou 25</b>
- Présente leurs similarités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présente leur mode de fonctionnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présente les modes d'utilisation</li> <li>- Relations avec le système d'exploitation</li> <li>- Analyse judicieuse des informations présentées</li> <li>- Tableau complet et présenté selon les consignes</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> La réussite des critères d'évaluation 2.2 ( <i>Utilisation correcte d'un logiciel de gestion de stocks</i> ) et 3.3 ( <i>Classification précise de 4 différents logiciels</i> ) est obligatoire pour reconnaître le succès			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 9: Interagir dans des situations professionnelles variées

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 9:</b>	Interactions professionnelles	<b>CODE:</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	70 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Gérer des échanges sociaux en respectant et en appliquant la courtoisie, les normes, les règlements et les règles d'éthique professionnelle.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'évaluation a pour but de juger de la compétence de l'apprenant à gérer des échanges sociaux en respectant et en appliquant la courtoisie, les normes, les règlements et les règles d'éthique professionnelle. L'évaluation pourrait se réaliser en grand groupe. L'évaluation portera sur la connaissance et sur des éléments de mise en application (connaissance pratique). Il se réalisera individuellement pour l'évaluation des connaissances et connaissances pratiques et lors d'une discussion de groupe (pour la composante application. L'environnement de réalisation de l'épreuve et les scénarios proposés devraient s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail. Cette compétence générale est transversale à plusieurs compétences particulières, en conséquence, la mise en application pourra aussi être évaluée lors de l'évaluation des dites compétences particulières.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Ouvrages de référence.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve mise sur la démonstration de la part de l'apprenant qu'il comprend les fondements d'une interaction professionnelle appropriée et qu'il peut analyser adéquatement les diverses situations qui se présentent à lui afin d'adapter son comportement.</p> <p>L'épreuve présentée à l'apprenant pourrait être fondée sur deux scénarios dans lesquels on lui présente des situations qui décrivent des conflits ou situations faisant appel à une bonne application des relations interpersonnelles dans le secteur de la maintenance informatique (par exemple un scénario pourrait porter sur un conflit entre deux TMI qui doivent travailler en équipe au sein d'une entreprise et l'autre scénario sur l'insatisfaction d'un utilisateur face à une intervention d'un TMI, car celui-ci refuse d'installer un logiciel illégal). Dans les deux cas, le scénario présenterait la réaction fictive d'un TMI dans de telles situations et on s'attend que l'apprenant puisse présenter des réflexions, recommandations et solutions, et ce, en respect des éléments professionnels prescrits dans l'emploi de TMI.</p> <p>Pour démontrer que la compétence est acquise, les composantes suivantes devraient être prises en compte dans l'épreuve:</p> <p><b>Composante 1: Connaissance de l'importance des relations interpersonnelles</b> On s'attend à ce que l'apprenant puisse citer 5 éléments qui affectent les relations interpersonnelles, ainsi que 5 principes qui devraient être respectés pour améliorer la communication.</p> <p><b>Composante 2: Identification des règles d'éthique professionnelle</b> On s'attend à ce que l'apprenant puisse identifier 5 principes ou règles d'éthique, dans le cadre de la maintenance informatique, qui ne sont pas respectés.</p> <p><b>Composante 3: Expérimentation des techniques de négociation</b> A partir d'un des scénarios présentés, soit celui portant sur l'insatisfaction d'un utilisateur, on s'attend à ce</p>		

que l'apprenant présente deux solutions pour désamorcer le conflit, et ce, en présentant les techniques de négociation qu'il privilégierait en situation réelle.

Si l'enseignant choisit que la présentation se fasse verbalement, il devrait alors planifier la présence de 2 apprenants, qui démontreraient leurs habiletés de communication en jouant le rôle du TMI et de l'utilisateur. L'évaluateur devrait alors planifier une période de 10 minutes et être présent pour l'évaluation.

À noter que l'évaluation des habiletés pratiques de négociation pourrait être réalisée dans le cadre d'autres modules.

#### **Composante 4 : Compréhension des modalités du travail d'équipe efficace**

On s'attend à ce que l'apprenant explique à l'aide de 2 éléments comment il interviendrait dans une telle situation, et ce, en démontrant qu'il prend en compte les modalités du travail d'équipe efficace. À noter que l'évaluation des habiletés pratiques en matière de travail d'équipe efficace pourrait être réalisée dans le cadre de d'autres modules.

#### **Composante 5: Identification de solutions**

On s'attend à ce que l'apprenant puisse présenter 2 solutions créatives et appropriées de gestion de conflits à partir des 2 scénarios présentés. Il devrait présenter une solution pour chacun des scénarios. À noter que l'évaluation des habiletés pratiques en matière d'interactions dans diverses situations pourrait être réalisée dans le cadre de d'autres modules.

#### **Composante 6: Coopération avec les pairs**

On s'attend de l'apprenant qu'il participe activement à une discussion de groupe et intervienne en présentant son avis.

#### **Composante 7: Connaissance des normes et règlements applicables aux utilisateurs**

On s'attend à ce que l'apprenant identifie 2 normes ou règlements applicables aux utilisateurs et qu'il ne peut enfreindre à titre de TMI. Il devrait préparer en quelques lignes une intervention appropriée visant à éduquer l'utilisateur en lui expliquant les normes et règlements qui se doivent d'être respectés.

### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants mais pourrait permettre de placer ceux-ci dans un contexte d'interrelations avec ses pairs (si l'option de la discussion est retenue);
- L'évaluation mise sur des scénarios s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

### Compétence 9-Interactions professionnelles

#### Informations générales

Nom de l'apprenant :

Établissement d'enseignement :

Date de l'évaluation :

Signature du formateur :

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DE L'IMPORTANCE DES RELATIONS INTERPERSONNELLES</b> 1.1 Connaissance des règles qui affectent les relations interpersonnelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 éléments qui affectent les relations interpersonnelles identifiés correctement Tolérance : un manquement est accepté</li> <li>- 5 principes identifiés pour améliorer correctement la communication Tolérance : un manquement est accepté</li> <li>- Pertinence des informations présentées</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>2. IDENTIFICATION DES REGLES D'ETHIQUE PROFESSIONNELLES</b> 2.1 Connaissance des règles d'éthique professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 principes ou règles d'éthique non respectés identifiés correctement Tolérance : un manquement est accepté</li> <li>- Cohérence des réponses en lien avec le contexte</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>3. EXPERIMENTATION DES TECHNIQUES DE NEGOCIATION</b> 3.1 Utilisation appropriée des techniques de négociation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique de négociation choisie adaptée au contexte</li> <li>- 2 solutions adéquates pour désamorcer le conflit sont présentées</li> <li>- Cohérence des propos échangés</li> </ul> 3.2. Créativité démontrée dans les techniques proposées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 5</b>
<b>4. COMPREHENSION DES MODALITES DU TRAVAIL D'ÉQUIPE EFFICACE</b> 4.1 Choix des modalités du travail d'équipe efficace dans diverses situations : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 solutions appropriées au travail d'équipe efficace sont présentées</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 20</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Description claire et précise des solutions proposées</li> <li>- Relève les attitudes et comportements facilitant le fonctionnement d'une équipe de travail</li> <li>- Cohérence des propos</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>5. IDENTIFICATION DE SOLUTIONS</b> 5.1 Proposition de solutions créatives et appropriées de gestion de conflits <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 solution appropriée à la gestion de conflit pour chaque scénario est présentée</li> <li>- Description claire et précise des solutions proposées</li> <li>- Pertinence des propos</li> <li>- Cohérence avec le contexte</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
<b>6. COOPERATION AVEC LES PAIRS</b> 6.1 Choix de modalité de travail d'équipe efficace <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation active dans une discussion et présentation de son point de vue</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 20</b>
<b>7. CONNAISSANCE DES NORMES ET REGLEMENT APPLICABLES AUX UTILISATEURS</b> 7.1 Recueil des données applicables aux utilisateurs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification 2 normes ou règlements applicable aux utilisateurs</li> <li>- Explication en 5 lignes une intervention appropriée visant à éduquer les utilisateurs</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite : 75 points dont la satisfaction aux exigences des critères : 5.1, 6.1 et 7.1</b>			
<b>Règle de verdict :</b>			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 10: Gérer son temps et les priorités

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 10 :</b>	Gestion du temps et les priorités	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	30 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 2 heures 30mn
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Gérer les priorités selon l'importance du travail	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à gérer son temps et les priorités. Il s'agit d'une épreuve qui tient compte d'une partie d'évaluation des connaissances de base, des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint d'apprenant en raison de la disponibilité du matériel et de la capacité du formateur à observer plusieurs apprenants à la fois. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail (présence dans la salle informatique ou dans l'atelier) notamment pour la composante de type pratique. Il est important de noter que cette compétence générale est transversale à plusieurs compétences particulières, en conséquence, la mise en application pourra aussi être évaluée lors de l'évaluation des dites compétences particulières.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<p><b>Matériels :</b> Documents appropriés (calendrier...) aux besoins de l'évaluation, manuels de procédure, contrats de travail qui montrent les détails des exécutions et les conditions d'accomplissement des interventions à faire. Outils et matériels nécessaires.</p> <p><b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances et connaissances pratiques et les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour la composante pratique.</p>		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve mise sur la démonstration de la part de l'apprenant qu'il puisse analyser adéquatement diverses situations qui se présentent à lui afin d'adapter ses priorités de travail et ainsi démontrer une saine gestion de son temps.</p> <p>L'épreuve présentée à l'apprenant pourrait porter sur une mise en situation qui place l'apprenant dans un contexte s'inspirant de la réalité du marché du travail. Lors du début de l'épreuve, l'évaluateur pourrait présenter à l'apprenant 8 demandes d'utilisateur reçues et lui demander d'analyser celles-ci. Les 8 demandes pourraient proposer des délais différents d'intervention en raison des impacts liés à la problématique ou demande de l'utilisateur. L'apprenant devrait donc démontrer ses habiletés de planification par l'organisation de l'information et subséquemment, la prise en compte des éléments à prioriser dans la gestion de son temps.</p> <p>Pour démontrer que la compétence est acquise, les composantes suivantes devraient être prises en compte dans l'épreuve:</p> <p><b>Composante 1 : Connaissance des moyens et des outils de gestion du temps</b> On s'attend à ce que l'apprenant puisse analyser les informations qui lui sont soumises et puisse identifier 5 éléments qu'il prendra en compte pour prioriser ses interventions. On s'attend également à ce qu'il cite au moins 2 outils de planification et explique la pertinence de son choix.</p>		

**Composante 2 : Planification du travail**

À l'aide des demandes présentées, on s'attend à ce que l'apprenant présente une planification des activités journalières, hebdomadaires et mensuelles de son travail, en expliquant les critères pertinents de priorisation qu'il a retenu. Il pourrait compléter le chronogramme en identifiant 3 obstacles fréquemment rencontrés et susceptibles d'affecter le temps imparti à ses activités.

**Composante 3 : Connaissance des principes de gestion du temps**

Partant de ce qui a été déjà fait jusqu'ici, on s'attend à ce que l'apprenant décrive quelques lois et principes de base pour gérer efficacement le temps. L'apprenant devrait aussi expliquer au moins 3 avantages d'une gestion efficace du temps et 3 effets néfastes d'une mauvaise gestion pour le TMI.

**Composante 4 : Habiletés de gestion de temps et des priorités**

L'apprenant pourra démontrer sa capacité de mesurer l'importance d'une situation par l'entremise de la composante 2 de l'épreuve, en présentant la planification des activités et les critères pertinents de priorisation.

À noter que l'évaluation des habiletés pratiques en matière de gestion du temps et des priorités pourrait être réalisée dans le cadre de d'autres modules.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'évaluation repose sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant a le droit aux manuels, de même qu'aux notes de cours;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 10 – Gérer son temps et les priorités**

**Code:**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

### ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DES MOYENS ET DES OUTILS DE GESTION DU TEMPS</b>			
1.1 Connaissance des paramètres de priorisation			<b>0 ou 10</b>
- Informations recueillies appropriées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Identification de 5 éléments appropriés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence des éléments présentés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Choix des outils de planification appropriés			<b>0 ou 10</b>
- Identification de 2 outils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence du choix avec le contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence des explications présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. PLANIFICATION DE TRAVAIL</b>			
2.1 Description appropriée des activités du TMI			<b>0 ou 5</b>
- Clarté de la présentation des activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Distinction appropriée de la fréquence des activités :			<b>0 ou 15</b>
- Activités journalières regroupées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Activités hebdomadaires regroupées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Activités mensuelles regroupées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Détermination adéquate de l'ordre de priorité :			<b>0 ou 10</b>
- Respect des critères de priorisation des tâches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- 8 tâches logiquement ordonnées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Chronogramme cohérent avec les tâches présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Clarté du chronogramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Identification adéquate des obstacles			<b>0 ou 5</b>
- Identification de 3 obstacles fréquents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence des obstacles proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. CONNAISSANCE DES PRINCIPES DE GESTION DU TEMPS</b>			
3.1 Connaissance des principes de base de la gestion des temps			<b>0 ou 15</b>
- Citation correcte d'au moins 4 lois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Explication de l'application pratique de 3 sur les 4 lois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Connaissance des impacts de la bonne planification			<b>0 ou 10</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification d'au moins 3 avantages</li> <li>- Pertinence des avantages présentés</li> <li>- Cohérence avec le contexte</li> </ul>			
<b>4. HABILITÉS DE GESTION DE TEMPS ET DES PRIORITÉS</b> 4.1 Établissement d'une liste de 5 activités personnelles  4.2 Proposition des moyens réalistes pour mieux gérer son temps	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite: 75 points</b>			
<b>Règles de verdict</b> : Il est à noter que la satisfaction aux exigences des critères : 2.3 (Détermination adéquate de l'ordre de priorité) est obligatoire			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 11: Appliquer une démarche de résolution de problèmes

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 11:</b>	Résolution de problèmes en maintenance informatique	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	45 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Appliquer les procédures de résolution de problèmes	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à résoudre des problèmes en maintenance informatique, en appliquant une démarche appropriée. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances de base, des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation de type pratique pourrait se faire avec l'ensemble des apprenants, bien que l'évaluateur doive prévoir des observations ponctuelles des apprenants afin d'évaluer le respect des procédures, ce qui pourrait nécessiter la présence de petits groupes d'apprenant. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. La réalisation de l'épreuve devrait refléter le plus réalistement possible une situation en milieu de travail (présence dans la salle informatique ou dans l'atelier) notamment pour la composante de type pratique.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, outils et matériels nécessaires; Ordinateur.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour l'évaluation des connaissances et connaissances pratiques et dans la salle informatique pour la composante pratique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et de type pratique.</p> <p>L'épreuve présentée à l'apprenant pourrait reposer sur une situation problème dans laquelle on présente un problème simple rencontré par un utilisateur (par exemple perte de connexion Internet) et on fournit les explications de la personne faisant face au problème. Pour démontrer que la compétence est acquise les composantes suivantes (méthode de résolution de problème) devraient être démontrées de la part de l'apprenant, et ce, autant sur le plan des connaissances pratiques que de l'évaluation pratique. La problématique présentée dans la situation problème serait créée en salle informatique afin que l'apprenant puisse démontrer de façon pratique l'application d'une démarche de résolutions de problèmes.</p> <p><b>Composante 1 : Examen de la problématique (30 minutes)</b> On s'attend que l'apprenant puisse présenter un relevé complet des anomalies présentées dans la situation problème.</p> <p><b>Composante 2 : Détermination du problème (15 minutes)</b> On s'attend que l'apprenant décrive le problème de façon claire et concise.</p> <p><b>Composante 3 : Formulation et vérification des hypothèses</b> À partir de la situation problème, on s'attend que l'apprenant formule 3 hypothèses claires et précises sur les causes du problème. Par la suite, l'apprenant poursuit l'épreuve de façon pratique en appliquant une démarche de vérification et en effectuant les tests associés aux hypothèses présentées.</p>		

**Composante 4 : Résolution des problèmes**

On s'attend que l'apprenant propose la solution la plus appropriée et justifie son choix de solution.

**Composante 5 : Vérification des résultats**

On s'attend que l'apprenant applique une démarche de vérification des résultats, qu'il évalue les résultats obtenus et consigne les résultats.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'enseignant devrait soutenir l'évaluation des composantes de la compétence dans des contextes s'inspirant du marché du travail;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 11 – Appliquer une démarche de résolution de problèmes**

Code:

**Informations générale**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. EXAMEN DE LA PROBLEMATIQUE</b> 1.1 Repérage adéquat des points à vérifier : - Prise en compte des étapes adaptées au contexte - Repérage précis des anomalies - Présentation correcte des anomalies	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
<b>2. RECUEILS DES DONNEES RELATIVES AUX PROBLEMES</b> 2.1 Identification des principales sources des problèmes - Au moins deux sources présentées  2.2 Description claire et précise du problème : - Précision sur la source de problème - Formulation exacte du problème - Terminologie appropriée	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>   <b>0 ou 5</b>
<b>3. FORMULATION ET VERIFICATION DES HYPOTHESES</b> 3.1 Formulation claire et concise des hypothèses : - Formulation de 3 hypothèses claires Tolérance : au moins deux hypothèses - Liens pertinents entre le problème et des situations antérieures - Justesse des hypothèses - Terminologie appropriée 3.2 Application d'une démarche rigoureuse de vérification du problème - Cohérence entre les tests effectués et les hypothèses présentées - Justesse de la démarche de vérification - Respect des étapes de vérification	<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"/>	<b>0 ou 10</b>       <b>0 ou 10</b>

<p><b>4. RESOLUTION DES PROBLEMES</b></p> <p>4.1 Proposition de solutions créatives et appropriées - Présentation au moins deux solutions</p> <p>4.2 Détermination de la solution la plus appropriée - Justesse du choix - Compatibilité de la solution selon le contexte</p> <p>4.3 Exécution correcte des opérations de résolutions - Remplacement convenable des composants / installation, paramétrage, configuration, restauration ou mise à jour correcte des logiciels</p>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p>
<p><b>5. VERIFICATION DES RESULTATS</b></p> <p>5.1 Application correcte du processus de vérification : - Étapes de la démarche respectée</p> <p>5.2 Pertinence du jugement - Cohérence par rapport aux hypothèses présentées - Évaluation du résultat obtenu</p> <p>5.3 Démarche documentée de façon précise et complète - Terminologie appropriée - Présence de tous les éléments - Précision de l'information - Cohérence avec les hypothèses et les manipulations réalisées</p>	<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"/>	<p><b>0 ou 5</b></p> <p><b>0 ou 5</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite: 75 points</b>			
<b>Règles de verdict :</b>			
<b>Remarque</b>			

**COMPÉTENCE 12 : Fournir de l'assistance aux utilisateurs**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 12 :</b>	Assistance technique	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	60 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 3 heures 30
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Offrir l'assistance technique adaptée aux besoins des utilisateurs	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à fournir une assistance technique aux utilisateurs. C'est une épreuve qui sert à évaluer à la fois les connaissances de base, les connaissances pratiques et qui comportera nécessairement une évaluation de type pratique qui pourrait se présenter sous la forme d'une situation-problème. L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint d'apprenant ou en binôme où l'on pourrait créer un problème technique simple qui permettrait la mise en situation de l'apprenant. Si un binôme est créé, l'évaluateur devra s'assurer de réaliser une observation individuelle et bien précise des éléments de compétence qu'il souhaite vérifier chez l'apprenant afin d'attester de la compétence. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<p><b>Matériels :</b> Manuels techniques, fiches d'enregistrement et d'intervention, catalogue, statistiques d'incidents, fichier de classement unique, outils et matériels nécessaires (Ordinateur, logiciel de traitement de texte,...).</p> <p><b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances et connaissances pratiques et les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour la composante pratique.</p>		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et des habiletés pratiques. Pour cette raison, elle se subdivise ainsi :</p> <p>Partie – 1 (1h00) – Cette partie de l'épreuve pourrait reposer sur une situation problème présentée à l'apprenant. À partir de l'information présentée, on s'attend à ce qu'il puisse démontrer sa compétence à recevoir des requêtes d'assistance technique et recueillir les informations nécessaires pour informer l'utilisateur. Cette situation-problème devrait contenir les éléments suivants : le statut de l'utilisateur, le contexte de la situation, la nature ou le type de problème qui nécessite un appui technique afin de permettre l'évaluation de son professionnalisme dans les discussions (si cette option est retenue), la précision des questions et réponses pour le recueil d'information.</p> <p><b>Composante 1 : Réception des requêtes d'assistance technique</b> A partir de la situation-problème, on s'attend que l'apprenant choisisse le protocole d'accueil approprié en justifiant son choix. Il pourrait aussi présenter les questions à poser qui lui permettrait, dans cette situation, de recueillir les informations pertinentes concernant le problème.</p> <p><b>Composante 2 : Suivi auprès des utilisateurs</b> A partir de la situation-problème donnée, on s'attend que l'apprenant fournisse une note explicative des modalités de prise en charge de l'utilisateur (délais, planification de l'intervention, frais, garantie, etc.). On s'attend également qu'il formule des recommandations à l'utilisateur, lors ou en attendant l'intervention (la résolution du problème). L'évaluation pourrait porter sur l'interprétation juste des consignes et informations présentées dans la situation problème ainsi que la clarté et précision des informations/recommandations transmises.</p>		

Partie – 2 (2h30) – Cette partie de l'épreuve pourrait reposer sur une mise en situation présentée à l'apprenant par le courriel. Cette partie pourrait se réaliser dans la salle informatique, alors que l'apprenant ouvre sa boîte courriel ou un intranet où il recueille différentes demandes d'utilisateur. À partir de l'information présentée, on s'attend à ce qu'il puisse démontrer sa compétence à organiser les demandes, analyser les suivis à préconiser et finaliser l'intervention.

### **Composante 3 : Gestion des demandes des utilisateurs**

À partir de la mise en situation, on s'attend de l'apprenant qu'il organise les demandes des utilisateurs et propose une classification par ordre d'importance. Pour ce faire, il pourrait, à l'aide des informations recueillies lors de la réception des requêtes, déterminer l'importance des demandes des utilisateurs, les regrouper dans un fichier unique puis les classer suivant un ordre de priorité (en justifiant les éléments qu'il a retenu pour la priorisation). Le recours à un scénario ou mise en situation est recommandé pour l'évaluation de cette composante afin de pouvoir statuer sur la pertinence des informations recueillies, la justesse de l'ordre de priorité, la pertinence du vocabulaire technique employé à titre d'éléments de priorisation.

### **Composante 4 : Analyse de l'objet d'assistance ou de suivi**

À partir de l'une des demandes présentées par un utilisateur (qui sera déterminée par l'évaluateur) l'apprenant procède à l'analyse des incidents rencontrés et émet des hypothèses sur la cause du dysfonctionnement. On s'attend également à ce que l'apprenant vérifie la validité des hypothèses formulées sur son propre appareil (l'évaluateur devrait alors s'assurer de créer sur l'appareil la situation décrite dans la demande de l'utilisateur) et situe la source de dysfonctionnement. L'apprenant devrait alors démontrer sa rapidité d'agir et d'analyser, la justesse des décisions qu'il a prises, la pertinence des hypothèses émises, l'application correcte de la démarche de vérification des hypothèses et puis l'évaluation juste des conséquences et de la priorité du problème.

### **Composante 5 : Finalisation de l'intervention d'assistance technique**

En utilisant une fiche d'intervention, l'apprenant devrait la remplir correctement et procéder ainsi à la finalisation de son intervention (au regard de la situation précise qui lui fut attribuée). L'évaluation consisterait alors à constater si la fiche d'intervention est correctement remplie et s'il applique une procédure adéquate de réflexions au regard des résultats atteints à la fin de son intervention

#### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider son esprit d'analyse lors d'une assistance/appui technique aux utilisateurs;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels autres que ceux qui seront nécessaires à l'évaluation ni aux notes de cours;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 12 – Assistance technique**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. RECEPTION DES REQUETES D'ASSISTANCE TECHNIQUE</b>			
1.1 Distinction des protocoles selon la situation:			<b>0 ou 10</b>
- Choix du protocole adapté à la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence du choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Précision des questions et réponses en situation d'interaction :			<b>0 ou 10</b>
- Pertinence des questions posées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Justesse de l'interprétation des réponses obtenues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. SUIVI AUPRES DES UTILISATEURS</b>			
2.1 Interprétation juste des consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>
2.3 Clarté et précision des informations transmises			<b>0 ou 10</b>
- Reformulation des problèmes rencontrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence des recommandations formulées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. GESTION DES DEMANDES DES UTILISATEURS</b>			
3.1 Regroupement des demandes dans un fichier unique			<b>0 ou 15</b>
- Le candidat rédige clairement les requêtes afin de faciliter leur classement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Pertinence des vocabulaires techniques utilisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Création et paramétrage d'un fichier unique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Classification des demandes selon un ordre de priorité :			<b>0 ou 10</b>
- Le candidat explique les critères de priorisation des demandes en les justifiant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Justesse de l'ordre de priorité des requêtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. ANALYSE DE L'OBJET D'ASSISTANCE OU DE SUIVI</b>			
4.1 Pertinence de la formulation des hypothèses			<b>0 ou 10</b>
- Le candidat effectue des recherches d'informations complémentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Le candidat émet des hypothèses à partir des données recueillies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Vérification de la validité des hypothèses			<b>0 ou 20</b>
- Application correcte de la démarche de vérification des hypothèses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Justesse des décisions prises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Précision de la source de dysfonctionnement</li> <li>- Rapidité d'action et d'analyse</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>5. FINALISATION DE L'INTERVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE</b> <b>5.1 Enquête de satisfaction auprès de l'utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat pose des questions pertinentes pour l'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur.</li> </ul> <b>5.2 Remplissage de la fiche d'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence des informations</li> </ul>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;"><b>0 ou 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>0 ou 5</b></p>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> satisfaction aux exigences des critères 2.2 et 4.1			
<b>Remarques</b>			

**COMPÉTENCE 13 : Analyser l'architecture et le fonctionnement des systèmes informatiques**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 13 :</b>	Analyse de l'architecture et du fonctionnement	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	100 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 7 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Expliquer la structure matérielle et logicielle ainsi que le fonctionnement des systèmes informatiques.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à analyser l'architecture et le fonctionnement des systèmes informatiques. L'épreuve devrait donc vérifier si l'apprenant peut expliquer la structure matérielle et logicielle ainsi que le fonctionnement des systèmes informatiques. Il s'agit alors, d'une épreuve qui prend en considération une portion prépondérante des connaissances de base, des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation des connaissances pourrait se réaliser avec tous les apprenants en même temps. Tandis que, pour l'évaluation des connaissances pratiques et l'évaluation du type pratique, il appartiendrait au formateur de privilégier l'évaluation individuelle des apprenants selon les possibilités offertes à son établissement. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu de travail notamment pour la composante de type pratique. La prise en compte du respect des règles HSE et de la manipulation sécuritaire et correcte des appareils/équipements durant le déroulement de la composante pratique devrait être soutenue.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Manuels de procédures, EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, manuels de référence technique, machine avec connexion internet, les matériels qui ont été utilisés durant la formation.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances et les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour connaissances pratiques et la composante pratique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve est scindée en 3 parties, reposant sur une évaluation des connaissances, connaissances pratiques et sur l'évaluation des habiletés pratiques. Chacune des parties pourrait comprendre des scénarios ou mise en situation soutenant l'évaluation des divers éléments de la compétence.		
<b>Partie 1 : (1 heure) – Cette partie de l'épreuve repose sur l'évaluation des connaissances et connaissances pratiques à partir de divers scénarios</b>		
<b>Composante 1 : Représentation des données</b> Le scénario présenté à l'apprenant illustre une situation où dans le travail du TMI, il doit utiliser des notions de base en Algèbre de Boole et en numérotation. Les apprenants devraient réaliser des conversions numériques (binaire/décimal – binaire/octal - binaire/hexadécimal et vice-versa) et démontrer leur compréhension de la manipulation des portes logiques (portes OR, AND,...) présenté dans le sujet.		
<b>Composante 2 : Distinction des systèmes numériques et analogiques</b> On pourrait, à l'aide de jeu de 10 mots mêlant des noms de grandeurs physiques, demander à l'apprenant de trier les grandeurs numériques par rapport aux grandeurs analogiques. On s'attend aussi que l'apprenant cite avec une expression brève et précise des domaines d'exploitation.		

Ensuite, on pourrait, à l'aide d'images/photos représentant des systèmes numériques et analogiques ou des équipements à système numérique et analogique, demander à l'apprenant de citer au moins 02 caractéristiques pertinentes et leurs principes de fonctionnement. Si la disponibilité de l'équipement dans l'atelier ou du formateur est présente, réaliser cette partie de l'épreuve en atelier.

**Partie 2 : (2 heures)** - Pour cette 2<sup>nd</sup>e partie, les scénarios proposés permettent l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques ou du type pratique.

### **Composante 3 : Analyse du processus de traitement des données**

À partir d'une boîte contenant une douzaine de composantes en provenance d'ordinateurs de différentes générations, on s'attend que l'apprenant identifie les composantes en utilisant les terminologies correctes et qu'il associe la composante à la bonne génération d'ordinateur. Ensuite, le formateur pourrait mettre à la disposition de l'apprenant 03 ordinateurs de différentes générations. Pour une génération donnée d'ordinateur (l'évaluateur peut donner une génération différente à chaque apprenant), on s'attend que l'apprenant établisse correctement la représentation schématique en bloc du système, avec une proposition des caractéristiques essentielles compatibles entre l'ensemble.

### **Composante 4 : Emmagasinement des supports**

En présence d'un lot de 10 composants mémoires ou de 10 plaques signalétiques des équipements, on s'attend que l'apprenant identifie et classe adéquatement les composants selon sa famille et son domaine d'utilisation, ainsi que les types de mémoire (03 caractéristiques pertinentes sur la capacité d'emmagasinage). L'apprenant inscrit dans un tableau la capacité d'emmagasinage d'un disque dur, des différents périphériques de stockage présentés. Il doit aussi présenter une conversion en bits, octet, kilo-octets, méga-octets, giga-octets et téraoctets selon les consignes présentées. Les mêmes modalités d'évaluation peuvent être aussi répliquées à l'aide de deux machines (ou plus) bien déterminées (PC desktop et Laptop ou de générations différentes).

Pour l'évaluation des habiletés pratiques de l'apprenant et reconnaître ses habiletés à gérer les périphériques, on pourrait placer l'apprenant en présence d'appareils. On s'attend que l'apprenant procède à l'exécution correcte des opérations de branchement et d'interconnexion des systèmes numériques avec interprétation des caractéristiques techniques des différents périphériques donnés et justifie le choix du processus entrepris.

### **Partie 3 - (4 heures): Cette troisième partie de l'épreuve repose sur une mise en situation.**

L'apprenant est mis en présence d'au moins 5 appareils, on lui présente deux scénarios décrivant les besoins d'un utilisateur envers un système informatique, ses composants et ses attentes. L'un des scénarios présente une demande de modification (par exemple ajout de mémoire) à une machine d'un modèle précis (qui est aussi présente devant l'apprenant), alors que l'autre scénario demande la connexion à un réseau. Cette partie de l'épreuve devrait permettre d'évaluer l'apprenant sur sa compréhension des systèmes d'exploitation, la compatibilité des technologies et la mise en place de la communication entre systèmes et périphériques.

### **Composante 5 : Analyse des systèmes d'exploitation**

L'apprenant détermine les caractéristiques essentielles du système d'exploitation installé dans l'ordinateur qui lui est remis. Il devrait aussi être capable de réaliser deux opérations liées au système d'exploitation.

### **Composante 6 : Systèmes communicants**

A partir d'une demande d'un utilisateur pour installer un réseau local composé de quatre ordinateurs avec possibilité d'accès internet, l'apprenant devrait être en mesure de définir l'organisation du réseau, la technologie utilisée, l'infrastructure réseau correspondante ainsi que les accessoires nécessaires. Il devrait

aussi être capable d'installer ce réseau.

### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider la compétence de l'apprenant à analyser l'architecture et le fonctionnement de systèmes informatiques;
- L'évaluation repose sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels ni aux notes de cours durant l'évaluation des connaissances et des connaissances pratiques;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 13 – Analyser l'architecture et le fonctionnement des systèmes informatiques**      **Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<p><b>1. REPRÉSENTATION DES DONNÉES</b></p> <p>1.1. Respect des méthodes de conversion et présentation claire et adéquate des circuits logiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation correcte des 04 sur 06 opérations de conversions numériques (binaire/décimal – binaire/octal - binaire/hexadécimal et vice-versa)</li> <li>- Démonstration de la compréhension de la manipulation des portes logiques (portes OR, AND,...) sur 04 sujets. Tolérance : un manquement est accepté</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<p><b>2. DISTINCTION DES SYSTÈMES NUMÉRIQUES ET ANALOGIQUES</b></p> <p>2.1. Distinction correcte entre un système analogique et un système numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Triage ou discernement des grandeurs numériques par rapport aux grandeurs analogiques pour un lot de 10 grandeurs physiques. Tolérance : 3 manquements sont acceptés</li> </ul> <p>2.2. Identification des mesures correctives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulation correcte du principe de fonctionnement et 02 caractéristiques pertinentes pour un lot confondu des 05 équipements à système numérique et analogique Tolérance : 2 manquements sont acceptés</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>  <b>0 ou 5</b>
<p><b>3. ANALYSE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DONNÉES</b></p> <p>3.1. Identification correcte des fonctions des 12 composants d'ordinateurs de différentes générations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des terminologies correctes</li> <li>- Formulation claire et précise des fonctions principales des composants</li> </ul> <p>3.2. Association de la composante à la bonne génération d'ordinateur et énumération correcte des générations d'ordinateurs</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 10</b>

<p>3.3. Représentation schématique correcte d'un système à processeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schéma bloc correct</li> <li>- Génération reconnue</li> <li>- Localisation de 08 sur 10 composants</li> <li>- Proposition de composants compatibles sur 2 blocs constituant l'ensemble pour chaque ordinateur</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p>
<p><b>4. EMMAGASINAGE DES SUPPORTS</b></p>			
<p>4.1 Distinction des types de mémoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 composants mémoires (RAM, HDD, CD,...) identifiées parmi le lot proposé, et arrive a les classifiés adéquatement selon sa famille et son domaine d'utilisation</li> <li>- 8 sur 10 composants classifiés selon famille et domaine</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 5</b></p>
<p>4.2 Évaluation juste des capacités d'emmagasinement des supports</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Énumération des 03 caractéristiques pertinentes sur la capacité d'emmagasinement <ul style="list-style-type: none"> <li>• 02 sur 02 Disques durs internes</li> <li>• 02 sur 02 RAM</li> <li>• 02 sur 02 Supports amovibles (clés USB, HDD externe,...)</li> <li>• 03 sur 03 Disques compacts (CD ou DVD,...)</li> </ul> </li> <li>- Comparaison de la capacité de 2 supports</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 5</b></p>
<p>4.3 Exécution correcte des opérations de branchement et d'interconnexion des systèmes numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix judicieux de source/dispositif d'alimentation électrique des 04 sur 04 équipements et périphériques</li> <li>- Interprétation correcte des 02 caractéristiques techniques pour 03 sur 04 périphériques</li> <li>- Opération de branchement et d'interconnexion correctes des 04 sur 04 équipements et périphériques.</li> <li>- Respect des normes de sécurité</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p>
<p><b>5. ANALYSE DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION</b></p>			
<p>5.1. Caractérisation correcte du système d'exploitation</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 5</b></p>
<p>5.2. Réalisation correcte de 2 opérations liées au système d'exploitation</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 5</b></p>
<p><b>6. SYSTEMES COMMUNICANTS</b></p>			
<p>6.1 Détermination correcte des caractéristiques réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Type de réseau correct</li> <li>- Équipement réseau adéquat</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p>
<p>6.2 Installation correcte du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Câblage correct</li> <li>- Visibilité dans le réseau local</li> <li>- Accès internet établie</li> <li>- Respect de norme HSE</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 10</b></p>
<p><b>TOTAL:</b></p>		<p><b>/100</b></p>	
<p><b>Seuil de réussite: 75 points</b></p>			
<p><b>Règles de verdict</b> : Satisfaction aux exigences des critères 3.1, 3.2, 4.1, et 6.1</p>			

**Remarques**

**COMPÉTENCE 14 : Rétablir le bon fonctionnement de l'équipement informatique et des logiciels**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 14 :</b>	Maintenance corrective	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	80 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Assurer la remise en fonctionnement des équipements et des logiciels	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à mettre en œuvre la maintenance corrective des équipements et des logiciels, donc à démontrer qu'il peut assurer la remise en fonctionnement d'équipements et de logiciels. Cette épreuve mise sur une évaluation des connaissances pratiques et sur l'évaluation pratique (processus et résultats) concernant principalement les diagnostics des pannes, les choix des solutions, la validité des hypothèses et la finalisation d'intervention. L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint (moitié de la classe) en raison de la capacité du formateur à observer plusieurs personnes à la fois, mais de la nature de l'épreuve pratique suggérée. La réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer d'une situation de dysfonctionnement des équipements ou logiciels dans la salle informatique ou dans l'atelier permettant de déterminer convenablement le processus de diagnostic, de localisation et de caractérisation de la panne et de formulation d'hypothèses.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Équipements et logiciels (ordinateurs et logiciels de maintenance), manuel de procédures, banque de connaissances, documents de constructeurs, ressources sur internet, fiches d'intervention, boîte à outils, pièces de rechange, disques durs externes et E.P.I.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle informatique ou dans l'atelier alloué au programme de TMI.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve pratique repose sur la démonstration des comportements attendus dans le rétablissement du fonctionnement des équipements et logiciels. On pourrait subdiviser le groupe en deux, afin de permettre à l'évaluateur de jouer le rôle de l'utilisateur.</p> <p>L'épreuve pourrait se dérouler ainsi :</p> <p>L'apprenant est placé devant un poste de travail présentant une problématique ou défectuosité, qui peut être autonome ou relié, dont le ou les problèmes peuvent être liés aux composants physiques ou logiques. Tous les postes présenteraient la même problématique pour une moitié du groupe, alors qu'une seconde problématique serait présentée pour l'autre portion du groupe. On s'attend de l'apprenant qu'il puisse rétablir le fonctionnement donné en fonction des consignes reçues et du temps imparti, et ce, en respect des normes de sécurité (si approprié).</p> <p>A partir de la mise en situation écrite décrivant les problèmes rencontrés, le contexte de travail de l'utilisateur, les contraintes de temps et de budget, on s'attend à ce que l'apprenant pose des questions pour clarifier les problèmes rencontrés (le rôle de l'utilisateur étant joué par l'évaluateur). Les questions sont pourraient être posées à voix haute pour être entendues de tous, de même que les réponses seraient présentées à l'ensemble des apprenants.</p> <p>La reconnaissance de la compétence reposera sur les composantes suivantes, chacune d'entre elle étant évaluée par l'entremise de l'épreuve.</p>		

**Composante 1 : Diagnostics des pannes**

On s'attend à ce que l'apprenant puisse prendre connaissance de la mise en situation, qu'il prenne note des éléments pertinents, qu'il choisisse les questions à poser à l'utilisateur et note les réponses reçues. L'apprenant devrait aussi évaluer la recevabilité de la demande en fonction de la technologie, de la compatibilité, des logiciels et des composantes présentes dans le poste. Il devra faire des vérifications et proposer des hypothèses liées aux pannes rencontrées.

**Composante 2 : Détermination de la solution**

A l'aide des informations reçues et recueillies, des recherches réalisées, on s'attend que l'apprenant applique un processus de sauvegarde et conservation des données, qu'il applique des tests pertinents pour identifier le problème et en repérer la cause, qu'il interprète le résultat des tests, qu'il formule clairement le problème.

**Composante 3 : Validité des hypothèses**

En se basant sur les informations préalables reçues, on s'attend que l'apprenant puisse vérifier correctement les hypothèses émises et la justesse du problème qu'il a décelé. Il devrait aussi proposer une solution temporaire et une solution permanente qui sont dans les deux cas les plus appropriées. Il devrait ensuite appliquer la solution retenue, restaurer la configuration et évaluer les résultats.

**Composante 4 : Finalisation d'intervention**

On s'attend à ce que l'apprenant puisse consigner par écrit les changements apportés lors de l'intervention en complétant la fiche appropriée et puisse émettre des recommandations simples et pertinentes (écrites ou verbales) à l'utilisateur.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider le comportement relatif à la remise en fonctionnement des équipements et logiciels;
- L'évaluation repose sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'EVALUATION**

**Compétence 14 - Rétablir le bon fonctionnement de l'équipement informatique et des logiciels**      **Code :**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Etablissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCES	ECHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. DIAGNOSTICS DES PANNES</b>			
1.1 Questionnement précis pour identifier la panne			<b>0 ou 5</b>
- Adéquation de questions posées à l'utilisateur par rapport à la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Evaluation juste de la recevabilité de la demande			<b>0 ou 10</b>
- Evaluation adéquate de la compatibilité et la technologie utilisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evaluation adéquate de logiciel et matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Pertinence des hypothèses			<b>0 ou 10</b>
- Formulation appropriée des hypothèses liées aux pannes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. DETERMINATION DE LA SOLUTION</b>			
2.1 Application juste du processus de sauvegarde et conservation de données			<b>0 ou 5</b>
- Sécurisation adéquate de données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Application pertinente des tests			<b>0 ou 10</b>
- Conformité et manipulation correcte des outils et appareils utilisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Respect de l'ordre logique de test et du temps prévu pour chaque étape réalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. VALIDITE DES HYPOTHESES</b>			
3.1 Vérification correcte des hypothèses			<b>0 ou 10</b>
- Exactitude d'hypothèses de départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Détermination de la cause exacte du problème			<b>0 ou 20</b>
- Matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Logiciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Justesse des solutions apportées			<b>0 ou 10</b>
- Solution temporaire appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Solution permanente adéquate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4 Interprétation juste de résultats			<b>0 ou 10</b>
- Evaluation juste de la bonne marche du matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evaluation adéquate du bon fonctionnement du logiciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. FINALISATION D'INTERVENTION			
4.1 Pertinence, clarté et simplicité des recommandations - Recommandation écrite et verbale appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>
4.2 Rapport d'intervention concluant - Meilleure qualité du contenu et normalisation du rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b>
<b>TOTAL :</b>			<b>/100</b>
<b>Seuil de réussite : 75 points</b>			
<b>Règles de verdict :</b>			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 15 : Installer les équipements et logiciels

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 15 :</b>	Installation d'équipements et logiciels	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	100 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 8 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Installer les équipements et des logiciels dans une station de travail	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à installer conformément les équipements, les logiciels et les systèmes d'exploitation fréquemment rencontrés en milieu de travail, et ce, en suivant des procédures appropriées et en respectant les délais impartis. Cette épreuve est basée sur des situations pratiques qui s'inspirent des réalités du marché du travail.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Documents constructeurs, manuels de procédures, outils de référence, guide d'installation des logiciels, fiche d'intervention, ordinateurs fonctionnels 32 et 64 bits préinstallés, équipements internes à installer (carte son, imprimante, carte graphique, carte TV ...), périphérique externes à installer, boîte à outils et matériels nécessaires.		
<b>Logiciels :</b> Logiciels d'application pour plusieurs systèmes d'exploitation 32 et 64 bits, divers systèmes d'exploitation 32 et 64 bits.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle informatique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve est intégratrice et repose sur l'évaluation des habiletés.		
L'épreuve présentée repose sur une mise en situation et part d'une demande écrite réelle ou réaliste d'un utilisateur qui serait distribuée à chaque candidat. Dans cette demande, l'utilisateur souhaiterait changer son système d'exploitation actuel en dual boot, installer un logiciel d'application. Il souhaite aussi ajouter un équipement interne et un périphérique externe. Cette épreuve peut être menée en deux temps :		
<input type="checkbox"/> Installation des systèmes d'exploitation et des logiciels d'application : <i>composantes 1, 2 et 3</i> (05heures);		
<input type="checkbox"/> Installation des équipements et consignment des données : <i>composantes 4 et 5</i> (03 heures).		
<b>Composante 1 : Planification du travail</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse, au regard des opérations souhaitées par l'utilisateur, choisir les composantes, les matériels et les logiciels et outillages nécessaires et élaborer un document global de planification des travaux à réaliser.		
<b>Composante 2 : Désinstallation et installation des nouveaux systèmes d'exploitation</b>		
En utilisant une machine fonctionnelle mise à sa disposition, le candidat doit réaliser correctement la désinstallation ou la remise à niveau du système d'exploitation actuel et mettre en place un dual boot fonctionnel tout en respectant les diverses procédures y afférentes.		
<b>Composante 3 : Installation des équipements et des périphériques</b>		
À cette phase de l'évaluation, le candidat devrait installer correctement un équipement interne de type carte PCI et un élément périphérique externe avec les pilotes correspondants.		

**Composante 4 : Installation et désinstallation des logiciels d'application**

On demande ici au candidat de désinstaller complètement un logiciel d'application et d'en installer un autre, en effectuant tous les paramétrages nécessaires.

**Composante 5 : Consignation des données et informations**

À cette partie finale de l'évaluation, il s'agirait pour le candidat de remplir correctement la fiche d'intervention. Il devrait aussi formuler des recommandations simples quant à l'utilisation des logiciels et équipements et en utilisant les terminologies appropriées.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle de l'apprenant;
- La préparation des épreuves doit être faite dans le plus grand soin;
- Le port d'EPI n'est pas nécessaire pour cette évaluation exclusivement soft;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel et sous pression d'intervention;
- Les phases de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique conforme à la réalité du métier;
- L'apprenant a le droit de se référer à toute source d'information y compris ses manuels et notes de cours;
- L'évaluation pouvant se faire en deux jours, afin que l'apprenant puisse mener à bien la composante 5 de l'épreuve, le remplissage de fiche d'intervention en fin d'évaluation doit lui être clairement signifié au début de l'évaluation afin qu'il puisse recueillir au fur et à mesure les données qui lui seront nécessaires;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 15 – Installer les équipements et logiciels**

Code:

### *Informations générales*

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

### ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. PLANIFICATION DU TRAVAIL</b> 1.1 Choix conforme des matériels, logiciels et outillages: - Matériels à installer conformes - Logiciels compatibles - Outillages conformes 1.2 Fiche de planification élaborée correctement: - Inventaire précis des opérations - Ordonnancement logique des opérations - Document de planification élaboré correctement	<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"/>	<b>0 ou 10</b>      <b>0 ou 5</b>
<b>2. DESINSTALLATION ET INSTALLATION DES NOUVEAUX SYSTEMES D'EXPLOITATION</b> 2.1 Travail sur les systèmes d'exploitation: - Système d'exploitation correctement désinstallé 2.2 Installation des systèmes et paramétrage en fonction des besoins : - Réglage du mode de démarrage BIOS correct selon source - Procédures de gestion des disques durs respectées - Procédures d'installation respectées - <b>Dual boot opérationnel</b> - Manipulations sécuritaires au cours du processus	<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"/>	<b>0 ou 5</b>  <b>0 ou 20</b>
<b>3. INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET PERIPHERIQUES</b> 3.1 Installation correcte des équipements internes: - Respect des procédures de mise hors tension - <b>Toute source de choc électrique écartée</b> - <b>Manipulation sécuritaire des outillages</b> - <b>Manipulation soigneuse des équipements</b> - Équipement interne fonctionnel 3.2 Installation correcte des périphériques - Gestes et manipulation des périphériques sécuritaires - <b>Branchement et connexion sécuritaires</b> - Séquences de mise en marche respectée selon document	<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"/>	<b>0 ou 10</b>         <b>0 ou 20</b>

constructeur - Périphérique fonctionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. INSTALLATION ET DESINSTALLATION DES LOGICIELS D'APPLICATION</b>			
4.1 Désinstallation correcte de logiciels			<b>0 ou 10</b>
- Procédures de désinstallation standard respectée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Procédure de nettoyage réalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Vérification à posteriori des traces effectuées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Opération de défragmentation de disque dur réalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Installation correcte de logiciels d'application			<b>0 ou 10</b>
- Logiciel installé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Paramétrages corrects effectués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>5. CONSIGNATION DES DONNEES ET INFORMATIONS</b>			
5.1 Fiche d'intervention correctement remplie			<b>0 ou 5</b>
- Dates correctes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Références machines correctes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Spécifications techniques correctes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Description correcte des opérations effectuées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Description appropriée de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Recommandations pertinentes quant à l'utilisation			<b>0 ou 5</b>
- Au moins 2 recommandations majeures sur l'utilisation adéquate des systèmes d'exploitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Au moins 2 recommandations sur l'utilisation des logiciels d'application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Au moins 2 recommandations sur l'utilisation sécuritaire du périphérique installé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>TOTAL:</b>			<b>/100</b>
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> La réussite des éléments présentés en gras dans les critères d'évaluation est obligatoire pour reconnaître le succès du critère d'évaluation.			
<b>Remarques</b>			

**COMPÉTENCE 16 : Optimiser l'opérationnalité de l'équipement et des logiciels**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 16 :</b>	Performance des équipements et logiciels	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	60 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Améliorer la performance des matériels et équipement en milieu de travail	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à optimiser la performance des matériels et équipements. Il s'agit surtout d'une épreuve pratique qui prend en considération l'évaluation des connaissances de base et des connaissances pratiques dans le déroulement des étapes présentées. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail (présence dans la salle informatique ou dans l'atelier) pour la composante de type pratique. Il est important de noter que l'évaluation de cette compétence particulière, nécessite l'intégration de connaissances de plusieurs compétences antérieures dont des composantes pourraient être évaluées dans la présente épreuve.	
<b>MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS</b>		
<b>Matériels :</b> Divers logiciels (utilitaires, antivirus,...) documents constructeurs, manuel de procédures, connexion internet, guide d'installation des logiciels, manuel des équipements, boîte à outils et produits nettoyants, EPI, ordinateur.		
<b>Local :</b> L'épreuve devrait se réaliser dans l'atelier ou salle informatique en raison de l'importance de la pratique dans l'épreuve.		
<b>DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE</b>		
Cette épreuve est surtout de nature pratique et pourrait reposer sur un scénario présenté à l'apprenant.		
À partir d'un scénario complet, pouvant être reçu par courriel ou remis en copie papier, l'apprenant reçoit une demande, par exemple d'un utilisateur dont les budgets sont limités, mais qui souhaiterait recevoir les services par rapport à l'optimisation d'un poste informatique. La mise en situation devrait préciser le contexte de travail de l'utilisateur, ses contraintes de temps et de budget, sa demande d'optimisation, ainsi que tous les détails pertinents nécessaires à l'apprenant pour réaliser les tâches associées à chacune des composantes.		
Le scénario devrait contenir un aspect réaliste et un aspect techniquement irréalisable. L'apprenant ne pourrait soumettre des questions additionnelles, puisque la mise en situation repose sur le fait que toutes les informations nécessaires à démontrer sa compétence sont présentées dans le scénario. L'ordinateur fonctionnel sur lequel travaille l'apprenant dans le contexte de l'épreuve représente l'ordinateur de l'utilisateur (donc qui doit être optimisé) et l'apprenant est donc placé dans un contexte d'intervention inspiré du marché du travail. L'épreuve prend en compte toutes les composantes de la compétence.		
<b>Composante 1 : Interprétation des besoins de l'utilisateur</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse prendre connaissance des informations et prendre des notes pertinentes et concises sur les besoins de l'utilisateur, suivant un canevas pré établi. Les notes et éléments sur lesquels reposeront les décisions de l'apprenant devront être remis à l'évaluateur.		
L'apprenant devra aussi 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.		

**Composante 2 : Détermination des interventions**

On s'attend à ce que l'apprenant émette deux hypothèses de cause probable de la baisse de performance de l'équipement. Ensuite, on s'attend qu'il propose des améliorations appropriées à la demande et qu'il détermine les interventions appropriées qu'il réalisera.

**Composante 3 : Choix des solutions**

On s'attend à ce que l'apprenant identifie précisément les composants à changer ou à mettre à jour, les nouveaux composants à installer, et les mises à jour à effectuer.

**Composante 4 : Opérations d'optimisation**

On s'attend à ce que l'apprenant réalise de façon sécuritaire les opérations d'optimisation des matériels et logiciels. Il devrait aussi compléter la fiche d'intervention selon les modalités prévues.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant a droit aux manuels, document et connexion internet;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 16 – Optimiser l'opérationnalité de l'équipement et des logiciels**      **Code:**

### **Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

### **ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. INTERPRÉTATION DES BESOINS DE L'UTILISATEUR</b> 1.1 Pertinence des notes prises 1.2 Évaluation juste de la recevabilité de la demande	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b> <b>0 ou 10</b>
<b>2. DETERMINATION DES BESOINS DE L'UTILISATEUR</b> 2.1. Identification de cause probable de la baisse de performance - Formulation de 2 hypothèses probables de cause  2.2 Application de tests pertinents  2.3 Connaissance des solutions aux baisses de performance - Détermination de 2 solutions possibles - Utilisation judicieuse des sources de référence - Démarche d'intervention proposée correcte	<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"/>	<b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 10</b>
<b>3. CHOIX DE SOLUTIONS</b> 3.1. Identification correcte des composants non performants : - 60% des composants identifiés - Identification correcte des composants à installer - 60% des logiciels identifiés - 60% des mises à jour de logiciel identifiés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 15</b>
<b>4. OPERATIONS D'OPTIMISATION</b> 4.1 Respect des normes de sécurité : - Manipulations sécuritaires des composants - Manipulations sécuritaires des outillages - Port EPI  4.2 Respect des procédures : - Procédure de sauvegarde respectée - Procédure d'installation respectée - Procédure de mise à jour respectée	<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"/>	<b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 15</b>



## COMPÉTENCE 17 : Appuyer l'utilisateur dans ses activités informatiques

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 17 :</b>	Appui aux utilisateurs	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	60 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 3 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Fournir aux utilisateurs des conseils, formations et orientations dans ses activités informatiques et mettre en pratique ses acquis.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à fournir aux utilisateurs de l'appui technique (conseils, formations, orientations et appuis pratiques). Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'évaluation de type pratique devrait être individuelle. Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances pratiques, elle peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. L'environnement de réalisation de l'épreuve devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail ou une demande d'un utilisateur.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Manuels de procédures, EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, manuels de référence technique, divers logiciels de dépannage et d'application, les supports amovibles : (Disque dur externe , flash , lecteur graveur externe ,CD ou DVD), kit outils et matériels nécessaires.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances pratiques et selon les options retenues par l'enseignant pour la composante pratique (bureau du formateur ou atelier ou salle informatique).		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve repose sur l'évaluation des connaissances pratiques et d'une mise en application concrète d'une modalité d'appui.		
L'épreuve pourrait reposer sur une mise en situation dont les éléments se rapprochent le plus d'une réalité du milieu de travail du TMI. La mise en situation pourrait être qu'un TMI doit réaliser une intervention auprès d'un utilisateur, plus précisément le conseiller sur un appareil nouvelle technologie (Surface, NetBook, etc.) et d'un périphérique. La mise en situation devrait présenter de façon détaillée les réalités de l'environnement de travail de l'utilisateur, l'utilisation prévue de l'appareil, mais aussi que le dit utilisateur n'a pas de connaissance de cette nouvelle technologie. L'épreuve devrait donc permettre à l'apprenant de démontrer qu'il peut orienter l'utilisateur sur le choix de l'équipement, guider l'utilisateur sur le choix des périphériques et le guider dans l'exploitation.		
<b>Composante 1 : Orientation de l'utilisateur</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse déterminer de façon appropriée les caractéristiques techniques de l'appareil, déterminer les critères retenus pour conseiller l'utilisateur ainsi que les éléments d'informations à transmettre pour l'orienter ainsi que les sources de référence préconisées.		
<b>Composante 2 : Détermination des périphériques</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant puisse identifier des périphériques correspondants aux demandes de l'utilisateur.		
On s'attend également à ce que l'apprenant puisse expliquer d'une façon claire et simple les raisons de son choix.		
<b>Composante 3 : Appui à l'exploitation des périphériques</b>		
L'apprenant devrait être capable d'expliquer clairement à l'utilisateur le principe de fonctionnement du		

périphérique et de montrer la façon de l'exploiter convenablement.

### **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'évaluation repose sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 17 – Appuyer l'utilisateur dans ses activités informatiques**

Code:

### Informations générales

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

### ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. ORIENTATION DE L'UTILISATEUR</b> 1.1. Spécification technique correcte des caractéristiques de l'équipement : - Type d'appareil adéquat - Système d'exploitation  1.2. Configuration correcte  1.3. Niveau d'information adapté aux besoins - Pertinence des informations à transmettre - Clarté des informations	<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"/>	<b>0 ou 10</b>   <b>0 ou 10</b>  <b>0 ou 10</b>
<b>2. DETERMINATION DES PÉRIPHÉRIQUES</b> 2.1. Spécification technique correcte des caractéristiques du périphérique : - Type/modèle adéquat - Technologie utilisée - Système d'exploitation compatible - Points forts 2.2. Niveau d'information adapté à l'utilisateur : - Pertinence des informations à transmettre - Clarté des informations	<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"/>	<b>0 ou 15</b>   <b>0 ou 15</b>
<b>3. APPUIS A L'EXPLOITATION DES PÉRIPHÉRIQUES</b> 3.1 Formulation correcte du fonctionnement des périphériques : - Fonctions principales - Principe de fonctionnement - Précautions à prendre 3.2 Démonstration convenable de l'exploitation du périphérique : - Procédure de mise sous/hors tension - Procédure de connexion - Respect des règles HSE - Présentation de 2 exemples concrets de manipulation	<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"/>	<b>0 ou 15</b>   <b>0 ou 25</b>

**TOTAL:**

**/100**

**Seuil de réussite:** 70 points

**Règles de verdict :**

**Remarques**

## COMPÉTENCE18 : Optimiser l'utilisation du matériel et des équipements

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 18 :</b>	Optimiser l'utilisation du matériel et des équipements	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	45 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 2heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Rendre optimale l'utilisation des matériels et des équipements	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à rendre optimale d'utilisation des matériels et équipements. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances pratiques et surtout de type pratique. Au terme de ce module, l'apprenant sera en mesure de rendre optimale l'utilisation des matériels et des équipements et aussi d'apporter des solutions ou faire des recommandations aux utilisateurs. Ce type d'évaluation est individuel et se réalise par une mise en situation en atelier ou en salle informatique.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Ordinateur, manuels de procédures, EPI et matériels de sécurité adaptés aux besoins de l'évaluation, des documents constructeurs, ressources sur internet, des fiches d'entretien et des outils et matériels nécessaires.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances pratiques et les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour la composante pratique.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve pourrait comprendre des éléments permettant l'évaluation des connaissances pratiques et des habiletés.		
À partir d'une image représentant l'aménagement d'une zone de travail avec des déficiences sur le plan organisationnel (si en contexte de connaissances pratiques) ou directement dans un espace qui recrée un environnement de travail avec des lacunes (par exemple- fils dénudés, ordinateur mal placé sur un bureau, fils en suspens, etc.). En plus de recréer une situation inadéquate, il devrait y avoir différents appareils présents dans la zone de travail (ordinateurs ou autres) afin d'évaluer toutes les composantes de la compétence. La mise en situation/scénario devrait permettre à l'apprenant de démontrer ce que l'on s'attend de lui à titre de TMI. Pour cette raison, l'épreuve se subdivise ainsi :		
<b>Composante 1 : Sécurisation d'une zone de travail</b>		
On s'attend à ce que l'apprenant, dans un contexte d'évaluation des connaissances pratiques, reconnaisse les paramètres d'une zone de travail sécuritaire, qu'il puisse déterminer les gestes sécuritaires à prioriser ainsi que d'expliquer les procédures d'usage dans le branchement et débranchement des machines. Dans le contexte d'une évaluation pratique, on s'attend que l'apprenant identifie les éléments déficients dans la zone, qu'il adopte des gestes sécuritaires pour corriger la situation et qu'il applique une procédure adéquate de branchement et débranchement des machines.		
<b>Composante 2 : Réalisation d'un état des lieux</b>		
À partir de la mise en situation proposée, l'apprenant est placé directement en situation d'évaluation pratique, c'est-à-dire dans l'espace de travail qui recrée l'environnement d'intervention d'un TMI. On s'attend qu'il fasse un état des lieux, note ses observations, présente des questions à l'enseignant (qui joue le rôle de l'utilisateur) et formalise les observations et constats réalisés.		

### **Composante 3 : Appui technique à l'utilisation**

À partir des informations et observations recueillies, on s'attend à ce que l'apprenant propose un plan d'intervention, élabore des consignes simples, transmette ses consignes et recommandations à l'utilisateur (pour assurer l'utilisation optimale du matériel et de l'équipement) et complète la fiche d'intervention.

#### **CONSIGNES PARTICULIERES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants;
- L'évaluation repose sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant a le droit aux manuels mais non aux notes de cours;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 18 – Optimiser l'utilisation du matériel et des équipements**

**Code:**

### **Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Signature du formateur:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. SÉCURISATION DE LA ZONE DE TRAVAIL</b> 1.1 Reconnaissance des paramètres d'une zone de travail sécuritaire - Identification et correction des éléments déficients dans la zone 1.2 Respect des conditions d'hygiène et de sécurité - Façons de travailler avec des gestes appropriés et sécuritaire (matériels bien ordonnés, branchement et débranchement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>2. RÉALISATION DE L'ÉTAT DES LIEUX SUR L'UTILISATION DES APPAREILS</b> 2.1 Respect de la mode d'utilisation des équipements - Procédure de travail (vérification des périphériques, vérification du système, réalisation d'essai technique ...) 2.2 Obtention des informations pertinentes afin de pouvoir analyser l'état d'utilisation des matériels - Citer 05 informations qui devrait être savoir par rapport à la machine à examiner (historique:origine, date de production, date d'acquisition,...) - poser 05 questions concernant la mode d'utilisation de la machine (durée journalière d'utilisation, fréquence d'usage, emplacement, manipulations, conditions d'exploitation...) Tolérances : un manquant de chaque critère est acceptable 2.3 Méthodes de consignation des informations : - Pertinence de la note d'observation - Constats bien détecté et réalisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>3. APPUI TECHNIQUE À L'UTILISATION</b> 3.1 Réalisations des consignes d'appui simplifié - identification des 05 consignes (recommandations, conseils pratiques, directives...) 3.2 Choix et utilisation des matériels et les outils nécessaires - Le candidat devrait choisir les matériels adéquats à l'intervention et les utiliser correctement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 20</b>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>

3.3 Remplissage correcte de la fiche d'intervention associée - Technique de remplissage et contenu de la fiche d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>/100</b>	
<b>Seuil de réussite:</b> 80 points			
<b>Règles de verdict :</b>			
<b>Remarques</b>			

**COMPÉTENCE 19 : Assurer les opérations de maintenance**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 19 :</b>	Assurer les opérations de maintenance	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	75 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Appliquer les techniques et les processus à suivre pour l'exécution des travaux de maintenance de système informatique.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer les comportements de l'apprenant à planifier et pratiquer des opérations de maintenance liées au métier TMI dans des situations variées. L'évaluation de cette compétence pourrait être réalisée en groupe (connaissances pratiques) ou individuel pour la portion pratique. Le groupe pourrait être segmenté ou non, selon l'orientation que souhaite donner l'évaluateur à l'importance de l'observation. L'épreuve repose principalement sur la pratique, bien que l'évaluation de certains éléments de connaissances pratiques soit aussi prévue.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<p><b>Matériels :</b> Ordinateur, accessoires comme : logiciel, carte des réseaux, connexion internet, multimètre, manuels du fabricant, guide technique.</p> <p><b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances pratiques. Les espaces alloués au programme de TMI (atelier, salle informatique, etc.) pour la composante pratique.</p>		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Cette épreuve a pour but d'évaluer des principalement des habiletés et des connaissances pratiques à l'exécution des travaux de maintenance informatique.</p> <p>L'épreuve repose principalement sur un scénario qui met en scène les besoins d'une entreprise qui possède 25 situés dans une salle où la poussière est fréquemment présente bien que les responsables de l'entretien tentent de minimiser la situation. Chacun des appareils ayant un ou des besoins en matière de maintenance (les besoins peuvent être les mêmes pour quelques appareils, mais offrir une diversité pour que la composante 1 puisse être évaluée). Les besoins de l'entreprise sont décrits en précisant le contexte d'utilisation des ordinateurs, des contraintes de temps associées ainsi que des budgets impartis à la maintenance. Pour déterminer l'atteinte de la compétence, chacune des composantes qui suivent devra être évaluée.</p> <p><b>Composante 1 : Évaluation des besoins pour l'opération de maintenance</b> Toujours à partir du scénario, l'apprenant devrait identifier 2 activités de maintenance prioritaire (dans les exemples/demandes présentés dans le scénario) en prenant en compte les impacts négatifs de ne pas faire la maintenance, les budgets associés et les contraintes de temps. Il devrait justifier ses 2 choix en faisant le lien avec les besoins de l'entreprise.</p> <p><b>Composante 1 : Connaissance des types de maintenance</b> À partir du scénario présenté, on s'attend à ce que l'apprenant puisse identifier les types de maintenance retrouvés dans le scénario et justifier sa réponse en associant des exemples de maintenance demandés par l'entreprise dans la mise en situation.</p> <p><b>Composante 2 : Évaluation des besoins pour l'opération de maintenance</b> Toujours à partir du scénario, l'apprenant devrait identifier 2 activités de maintenance prioritaire (dans les exemples/demandes présentés dans le scénario) en prenant en compte les impacts négatifs de ne pas faire la</p>		

maintenance, les budgets associés et les contraintes de temps. Il devrait justifier ses 2 choix en faisant le lien avec les besoins de l'entreprise.

### **Composante 3 : Planification des opérations de maintenance**

L'évaluateur informera l'apprenant du besoin de maintenance de l'ordinateur auquel l'apprenant est associé. Il pourrait s'agir d'un exemple identifié dans le scénario présenté ou l'évaluateur peut créer une situation. On s'attend que l'apprenant identifie adéquatement les étapes à suivre, présente une procédure d'exécution, assemble/désassemble les composants selon le cas (et en respect des procédures) et configure les composants et périphériques selon les besoins.

### **Composante 4 : Application d'une procédure de sécurisation des données**

Suite à la précédente intervention, on s'attend que l'apprenant applique une procédure de sécurisation des données, qu'il en vérifie l'intégrité et qu'il restaure les données ou fichiers manquants selon le cas.

### **Composante 5 : Intervention de maintenance**

En utilisant le scénario présenté, on demande à l'apprenant de préciser qu'elles sont les adaptations qu'il proposerait d'apporter s'il devait intervenir dans les conditions présentes dans l'entreprise (en comparaison de l'environnement sans poussière de la salle informatique du lycée). On lui demande aussi de préciser qu'elles seraient les adaptations dans un environnement où l'humidité est très présente ainsi que le risque de chocs électriques. Il devrait aussi présenter des arguments pour soutenir ses propos.

## **CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour valider le comportement sur l'opérationnalité de maintenance de l'apprenant pour qu'il puisse faire son intervention correctement;
- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant n'a pas le droit aux manuels ni aux notes de cours;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 19 : Assurer les opérations de maintenance**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Signature du formateur:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DES TYPES DE MAINTENANCE</b> 1.1. État de lieux précis pour le besoin en maintenance 1.2. Identification correcte des types de maintenance : - Identification d'au moins de 02 types de maintenance - Cohérence/pertinence de 02 types de maintenance identifiés.	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 5</b> <b>0 ou 10</b>
<b>2. EVALUATION DES BESOINS POUR L'OPERATION DE MAINTENANCE</b> 2.1. Besoins en matériels correctement identifiés : - Proposition d'au moins 2 documents techniques - Identification des outillages nécessaires	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>3. PLANIFICATION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE</b> 3.1 Planification des activités adaptée aux besoins - Identification des étapes - Séquence appropriée - Cohérence dans la détermination des étapes - Utilisation d'une terminologie appropriée 3.2 Établissement d'une séquence d'opérations logiques - Respect des étapes	<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"/>	<b>0 ou 20</b>       <b>0 ou 10</b>
<b>4. APPLICATION D'UNE PROCEDURE DE SECURISATION DES DONNEES</b> 4.1 Mise en application adéquate des procédures de sécurisation : - Proposition de 02 méthodes de sécurisation appropriées - Identification des 03 supports de sauvegarde - Respect des étapes de la procédure de sécurisation des 2 méthodes. - Intégrité des données vérifiée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 20</b>

<p><b>5. INTERVENTION DE MAINTENANCE</b></p> <p>5.1. Technique d'intervention rigoureusement respectée selon le contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la procédure d'intervention</li> <li>- Respect des règles HSE</li> <li>- Respect du délai d'intervention</li> </ul> <p>5.2. Vérification du bon fonctionnement du matériel et de l'équipement</p> <p>5.3 Remplissage correcte de la fiche d'intervention associée</p>	<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"/>	<p><b>0 ou 15</b></p>    <p><b>0 ou 5</b></p> <p><b>0 ou 5</b></p>
<b>TOTAL:</b>		<b>/100</b>	
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> la satisfaction aux exigences des critères 2.1 et 4.1			
<b>Remarques</b>			

**COMPÉTENCE 20 : Formaliser les documents relatifs à l'intervention**

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 20 :</b>	Documents Administratifs	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE :</b>	60 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 2heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Produire les documents administratifs liés au travail de TMI	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à produire des documents administratifs liés au travail de TMI. Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances pratiques et une portion de type pratique. L'épreuve peut être réalisée avec tous les apprenants en même temps. L'environnement de réalisation devrait s'inspirer le plus réalistement possible d'une situation en milieu de travail notamment pour la composante de type pratique.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> Demande d'un client, Bon de livraison, Bon de Sortie, Bon de commande, Bon réception, facture, ordinateur.		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour les composantes 1 et 2 et dans la salle informatique pour la composante 3.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Cette épreuve mise sur l'évaluation des connaissances pratiques. et sur la pratique même. Elle repose aussi sur une mise en situation tirée directement de la réalité de l'environnement de travail du TMI.		
<b>Composante 1 : Élaboration d'un devis d'intervention</b> À partir de la mise en situation présentée, on s'attend à ce que l'apprenant puisse établir un devis détaillé d'intervention adapté aux besoins d'un client. L'apprenant devra démontrer la logique de sa proposition et présenter (pour les fins de l'épreuve) les couts détaillés de chacune des composantes du devis ainsi que les bénéfices prévus pour cette intervention en respect du budget prévu.		
<b>Composante 2 : Élaboration d'un contrat de maintenance</b> On s'attend à ce que l'apprenant rédige un contrat de maintenance suivant les normes en vigueur relatif au devis élaboré.		
<b>Composante 3 : Mise à jour d'une base de données simplifiées</b> On s'attend à ce que l'apprenant mette à jour la base de données correspondante aux travaux de maintenance en ajoutant les informations obtenues.		
CONSIGNES PARTICULIÈRES		
<ul style="list-style-type: none"><li>- L'épreuve est conçue pour permettre une évaluation individuelle des apprenants et s'avère importante pour vérifier la capacité de l'apprenant à produire des documents administratifs relatifs au travail du TMI;</li><li>- L'évaluation mise sur la mise en situation s'inspirant de la réalité du marché du travail et de l'observation en contexte réel d'intervention;</li><li>- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;</li><li>- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.</li></ul>		

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 20 : Formaliser les documents relatifs à l'intervention**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. ÉLABORATION D'UN DEVIS D'INTERVENTION</b>			
1.1 Présentation claire et adéquate du devis			<b>0 ou 10</b>
- Normes de présentation respectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Terminologie technique approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Ordre logique de présentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Clarté du texte/contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présence des éléments essentiels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Justesse du devis			<b>0 ou 10</b>
- Prise en compte des besoins du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Interprétation juste des informations soumises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présence d'une logique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Utilisation appropriée des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Respect des consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Détermination exacte de chaque paramètre de calcul :			<b>0 ou 10</b>
- Coûts détaillés de chacune des composantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présentation des bénéfices prévus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. ÉLABORATION D'UN CONTRAT DE MAINTENANCE</b>			
2.1 Adaptation juste du contrat			<b>0 ou 10</b>
- Prise en compte des besoins de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Interprétation juste des informations soumises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présence d'une logique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Utilisation appropriée des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Respect des consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Présentation claire et adéquate du contrat			<b>0 ou 10</b>
- Normes de présentation respectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Terminologie technique appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Ordre logique de présentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Clarté du texte/contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présence des éléments essentiels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>3. MISE À JOUR D'UNE BASE DE DONNÉES SIMPLIFIÉES</p> <p>3.1 Détermination correcte de la nature des mises à jour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données à entrer</li> <li>- Champs à mettre à jour</li> <li>- Protection des données</li> <li>- Adaptation de contenu</li> <li>- Prise en compte des besoins</li> </ul> <p>3.2 Mise à jour d'une base de données fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom des champs</li> <li>- Affichage</li> <li>- Prise en compte des consignes</li> <li>- Intégrité des données</li> </ul> <p>3.3 Utilisation d'outils de stockage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils adéquats</li> <li>- Enregistrement réussi</li> </ul> <p>3.4 Rapport complet et adapté au contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration des mises à jour</li> <li>- Présentation appropriée du rapport</li> </ul>	<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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p><b>0 ou 15</b></p> <p><b>0 ou 15</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p> <p><b>0 ou 10</b></p>
		<b>/100</b>	

**Seuil de réussite:** 75 points

**Règles de verdict :** la satisfaction aux exigences de critères **2.1, 2.2** est obligatoire pour le succès du module.

**Remarques**

**COMPÉTENCE21: S'initier à la création et à la gestion d'une PME**

<b>FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE</b>		
<b>TITRE MODULE 21 :</b>	Culture Entrepreneuriale (cas de la PME)	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	50 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Comprendre les fondements nécessaires à la création et à la gestion d'une PME.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'épreuve a pour but d'évaluer l'apprenant à l'acquisition des fondements nécessaires à la création et à la gestion d'une PME. C'est une épreuve qui prend en compte à la fois l'évaluation des connaissances de base, des connaissances pratiques et d'une composante pratique. L'épreuve peut se dérouler en présence de tous les apprenants, bien que l'évaluation soit individuelle. Puisque ce module repose sur les fondements nécessaires à la mise en place et la gestion d'une PME, ce seront ces aspects qui seront surtout évalués par l'entremise d'une étude d'un cas simple.	
<b>MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS</b>		
<b>Matériels :</b> Les outils de gestion d'une entreprise adaptés aux besoins de l'évaluation, les manuels/canevas, les textes et les lois régissant la modalité de création d'entreprise (PCG, bilan, journal, grand livre, balance, compte de résultat, GANTT, pièces justificatives...).		
<b>Local :</b> L'épreuve peut se dérouler dans la salle de formation pour la composante des connaissances et connaissances pratiques et dans la salle informatique pour la composante pratique.		
<b>DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE</b>		
Cette épreuve pourrait comprendre des étapes permettant l'évaluation des connaissances, des connaissances pratiques et des habiletés pratiques.		
L'épreuve misera sur une étude de cas présentée à l'apprenant. Le texte de l'étude de cas pourrait être d'une longueur d'une page et présenter le cas d'une PME qui intervient dans le secteur des TIC. Ladite entreprise présente certaines difficultés en lien avec les caractéristiques de l'entrepreneur, les besoins en ressources et certaines informations qui seront nécessaires pour répondre aux questions seront aussi retrouvées dans le texte. Ladite entreprise souhaite aussi élaborer un plan d'affaires et vous sollicite de l'aider, avec les informations qu'elle vous a soumises. Ensuite, elle mentionne avoir reçu deux offres de financement et sollicite aussi votre opinion.		
<b>Composante 1 : Connaissance du monde des affaires</b>		
À partir de l'étude de cas, on s'attend à ce que l'apprenant puisse repérer 05 termes liés à la création et gestion d'une PME et qu'il puisse brièvement expliquer ceux-ci.		
<b>Composante 2 : Environnement de l'Entreprise</b>		
À partir de l'étude de cas présentée au regard de la PME, on pourrait demander à l'apprenant de déterminer quelle est la forme juridique de l'entreprise. Par la suite, on pourrait lui demander de présenter brièvement un autre type de forme juridique et d'expliquer les différences présentes entre celle-ci et la PME de l'étude de cas.		
<b>Composante 3 : Connaissance des qualités d'un Entrepreneur</b>		
À partir de l'étude de cas présentée et de la problématique soulignée au sein de la PME, l'apprenant pourraient identifier 5 qualités ou responsabilités propres à l'entrepreneur et qui sont absentes dans le cas de la PME présentée.		

**Composante 4 : Connaissance des ressources pour la gestion d'une PME**

On pourrait demander à l'apprenant d'identifier les différentes catégories de ressources (humaines, matérielles, financières) et d'associer (en utilisant l'étude de cas), celles qui sont présentées dans le texte.

**Composante 5 : Législation applicable à la PME**

À partir de l'information présentée dans l'étude de cas, on pourrait demander à l'apprenant de citer un droit et une obligation de la PME (selon le statut et les détails soumis dans l'étude de cas).

**Composante 6 : Conception d'un projet/plan d'affaire**

On pourrait demander à l'apprenant de présenter les composantes d'un plan d'affaires et d'y associer les informations retrouvées dans l'étude de cas (par exemple, la description de l'entreprise, la clientèle ciblée, etc.). On pourrait aussi demander à l'apprenant d'identifier les informations manquantes (celles qui ne sont pas présentes dans l'étude de cas) et de proposer des éléments pour combler ce qui est manquant.

**Composante 7 : Habiletés de négociation d'un projet/plan d'affaires**

À partir de l'étude de cas, on pourrait demander à l'apprenant de faire une courte analyse des deux offres reçues et de recommander celle qui lui paraît la plus avantageuse, en se fondant sur 3 éléments pour soutenir son analyse.

**Composante 8 : Analyse des conditions d'exercice de l'entrepreneur**

Toujours à partir de l'étude de cas, on pourrait demander à l'apprenant de présenter ses propres qualités personnelles qui pourraient être mises à contribution dans une telle entreprise, en fonction des difficultés rencontrées par celle-ci. On s'attend aussi que l'apprenant puisse présenter ses qualités en se référant aux conditions d'exercice de l'entrepreneur.

**CONSIGNES PARTICULIÈRES**

- Les documents utilisés devraient être semblables à la réalité de l'entreprise;
- L'évaluation repose sur une étude de cas s'inspirant de la réalité du marché du travail;
- Les composantes de l'épreuve sont présentées selon un cheminement logique respectant la méthodologie d'élaboration des référentiels et guides en APC;
- L'apprenant aura droit aux manuels et aux notes de cours;
- Une fiche d'évaluation sera complétée individuellement pour chaque apprenant. Les critères particuliers d'évaluation y sont présentés. La fiche pourra être partagée aux apprenants au début du module en respect de la philosophie de l'évaluation en APC.

## FICHE D'ÉVALUATION

**Compétence 21 – S'initier à la création et à la gestion d'une PME**

Code:

### Informations générales

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du formateur:

### ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

	Jugement		Résultat
	OUI	NON	
<b>1. CONNAISSANCE DU MONDE DES AFFAIRES</b>			
1.1 Identification adéquate de 5 termes liés à la création et gestion d'une PME:			<b>0 ou 10</b>
- 05 termes adéquats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tolérance : un manquement est accepté			
1.2 Compréhension de la terminologie			<b>0 ou 10</b>
- Brève explication de chaque terme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE</b>			
2.1 Identification appropriée de la forme juridique			<b>0 ou 10</b>
- Éléments pris en compte selon le contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Cohérence de la réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Distinction des types d'entreprise			<b>0 ou 10</b>
- Identification correcte d'un second type d'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Présentation des différences observées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Explications pertinentes et cohérentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. CONNAISSANCE DES QUALITÉS D'UN ENTREPRENEUR</b>			
3.1 Identification correcte des responsabilités ou qualités d'un entrepreneur			<b>0 ou 10</b>
- 05 qualités ou responsabilités sont présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tolérance : 2 manquements sont acceptés			
<b>4. CONNAISSANCE DES RESSOURCES POUR LA GESTION D'UNE PME</b>			
4.1 Identification adéquate des ressources nécessaires			<b>0 ou 10</b>
- Ressources identifiées cohérentes au contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Reconnaissance des catégories	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>5. LEGISLATION APPLICABLE A LA PME</b>			
5.1 Identification des règles propres à l'entreprise			<b>0 ou 10</b>
- Identification d'un droit adapté au contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Identification d'une obligation adaptée au contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>6. CONCEPTION D'UN PROJET/PLAN D'AFFAIRE</b> <b>6.1 Présentation des composantes d'un plan d'affaires</b> - analyse des informations présentées - liens pertinents avec le contexte - repérage adéquat des informations manquantes - ajouts proposés pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>7. HABILITES DE NEGOCIATION D'UN PROJET/PLAN D'AFFAIRES</b> <b>7.1 Choix approprié d'une offre</b> - Reconnaissance de 3 éléments pertinents - Analyse de l'information - Prise en compte des conditions de financement - Prise en compte des besoins - Cohérence de l'analyse	<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"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>8. ANALYSE DES CONDITIONS D'EXERCICE DE L'ENTREPRENEUR</b> <b>8.1 Identification claire de ses qualités</b> - Qualités proposées cohérentes avec le contexte - Qualités proposées cohérentes avec les conditions d'exercice de l'entrepreneur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>0 ou 10</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>/100</b>		
<b>Seuil de réussite:</b> 75 points			
<b>Règles de verdict :</b> L'apprenant doit réussir obligatoirement les critères 6.1 (Présentation des composantes d'un plan d'affaires) et 8.1 (Identification claire de ses qualités)			
<b>Remarques</b>			

## COMPÉTENCE 22: S'intégrer dans le milieu du travail

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ÉPREUVE		
<b>TITRE MODULE 22 :</b>	Stage–Maintenance informatique	<b>CODE :</b>
<b>DURÉE MODULE:</b>	220 heures	<b>DURÉE DE L'ÉPREUVE :</b> 4 heures sur l'ensemble des 60h en salle + 10 heures sur l'ensemble des 160h en entreprise
<b>COMPORTEMENT ATTENDU :</b>	Appliquer les compétences développées en formation et acquérir de nouvelles habiletés.	
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :</b>	L'évaluation a pour but de juger l'engagement et l'intégration de l'apprenant dans le milieu de travail. Elle porterait sur la capacité de l'apprenant à mobiliser ses acquis de l'apprentissage, son implication dans la préparation de son stage, son adaptation dans le monde professionnel. L'épreuve permettrait au candidat de démontrer ses habiletés, attitudes et comportements liés au métier. L'évaluation va se dérouler en continu au centre de formation et en entreprise. Le jugement final se fait à la fin du stage.	
MATÉRIEL – LOGISTIQUE POUR UN GROUPE DE 25 APPRENANTS		
<b>Matériels :</b> <u>Au centre de formation</u> : Canevas de dossier de stage, matériels informatiques <u>En entreprise</u> : EPI, boîte à outils, divers équipements informatiques et machines <b>Local :</b> L'épreuve se déroule en partie dans la salle informatique du centre de formation et puis en entreprise.		
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
<p>Etant donné que cette compétence est la dernière au sein du programme de formation, son évaluation devrait reposer sur l'engagement de l'apprenant à la préparation du stage et sa vie en entreprise.</p> <p><b>Préparatifs du stage (4 heures en continu sur l'ensemble des 60h en salle)</b></p> <p><b>1. Préparation du stage en entreprise :</b> on s'attend à ce que l'apprenant réalise des activités de recherche d'informations et établisse une liste de milieux de stages disponible liée à la TMI, et qu'il présente ses objectifs personnels par écrit.</p> <p><b>2. Conception du bilan personnel et professionnel :</b> on s'attend à ce que l'apprenant remette une lettre de présentation et CV en respectant les règles d'orthographe, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation associées à la demande de stage. La mise en pratique de technique d'entrevue devrait également être démontrée par un scénario de mise en situation.</p> <p><b>Vie en entreprise (10 heures en continu tout au long du stage)</b></p> <p><b>3. Participation aux travaux liés à la maintenance informatique :</b> on s'attend à ce que l'apprenant respecte les consignes et directives ainsi que les politiques et protocoles de l'entreprise. Il devrait également démontrer son intérêt pour le travail en prenant en compte la qualité dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées.</p> <p><b>4. Développement des habiletés professionnelles :</b> on s'attend à ce que l'apprenant travaille de façon sécuritaire et respectueuse de l'environnement. Il devrait démontrer des qualités personnelles et professionnelles permettant son adaptation aux situations rencontrées.</p> <p><b>5. Évaluation de l'expérience en milieu de travail :</b> on s'attend à ce que l'apprenant puisse présenter son expérience, ses vécus et ses acquis en milieu de stage. Dans sa présentation, il devrait citer les apports positifs du stage, les éléments de compétence personnelle à améliorer, ses appréciations sur la formation ainsi que les méthodologies appliquées et les équipements de l'entreprise.</p>		
CONSIGNES PARTICULIÈRES		
- L'évaluation de l'indicateur N°5 (Évaluation de l'expérience en milieu de travail) est assurée simultanément par le formateur au centre et l'encadreur professionnel en entreprise		

**FICHE D'ÉVALUATION**

**Compétence 22 – S'intégrer dans le milieu du travail**

**Code:**

**Informations générales**

Nom de l'apprenant:

Établissement d'enseignement:

Date de l'évaluation:

Signature du formateur:

Résultat	
SUCCÈS	ÉCHEC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ÉLÉMENTS D'OBSERVATION**

	Jugement	
	OUI	NON
<b>PREPARATIF</b>		
1. PREPARATION DU STAGE		
1.1 Participation à la recherche d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Liste de milieux de stages disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Description de ses objectifs personnels disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. CONCEPTION DU BILAN		
2.1. Curriculum vitae et demande de stage en bonne et due forme remis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Technique d'entrevue respectée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VIE EN ENTREPRISE</b>		
3. PARTICIPATION AUX TRAVAUX		
3.1. Respect des consignes et directives de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Recherche de qualité dans les tâches effectuées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. DÉVELOPPER SES HABILITÉS PROFESSIONNELLES		
4.1. Travail réalisé de façon sécuritaire et respectueuse de l'environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Adaptation convenable aux situations rencontrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. EVALUATION DE L'EXPERIENCE		
5.1. Présentation du stage / son expérience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL:</b>	<b>/10</b>	

**Seuil de réussite:** 7 des 10 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères 3.1, 3.2, 4.1, et 4.2

**Remarques**

