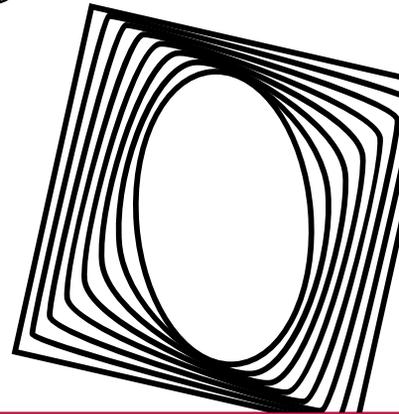
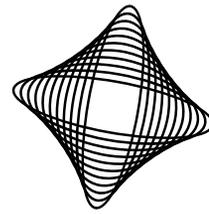


En tête

Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-722

CORRIGÉ
À PART
gratuit

SOUTIEN TECHNIQUE

2^e édition

23

SOFAD



En tête

Secrétariat

CORRIGÉ
À PART
gratuit

SOUTIEN TECHNIQUE

2^e édition

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-722

23

SOFAD

SOUTIEN TECHNIQUE

2^e édition

Ce guide a été réalisé par la SOFAD.

1^{re} édition 2018

Équipe de production

Gestion de projets

Stéphanie Roy (2^e édition)

Éliane Bélanger (2^e édition)

Andrée Thibeault (1^{re} édition)

Brigitte Trudel (1^{re} édition)

Rédaction

Audrey Shink

Cégep de Saint-Hyacinthe

Révision pédagogique

Suzie Desmarais

Centre multiservice des Samares

(Commission scolaire des Samares)

Révision linguistique

Nadia Leroux

Correction d'épreuves

Ginette Choinière

Isabelle Rolland

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Karine Chevrier (2^e édition)

Marquis Interscript (1^{re} édition)

© SOFAD, 2022

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays.

Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi on a donné la priorité à l'emploi du féminin dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Dépôt légal – 3^e trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-102-0 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-111-2 (numérique)

JUILLET 2023

Table des matières

INTRODUCTION	V
Présentation.....	VI
Aperçu du guide.....	VIII
SITUATION DE TRAVAIL 1 Pratiquer la médecine informatique	1
Tâche 1.1 Déterminer les problèmes courants de différents appareils	4
Les médecins de la technologie.....	4
1.1.1 Suivre les étapes de la résolution d'un problème informatique	5
Le dépannage d'un ordinateur de bureau.....	7
Les problèmes les plus courants.....	7
Deux questions importantes.....	9
Des tests d'ordre matériel à effectuer sur un ordinateur de bureau.....	9
La vérification des logiciels ou des applications.....	10
Le dépannage d'un ordinateur portable.....	12
Des vérifications et des tests à effectuer sur un ordinateur portable.....	12
Le dépannage d'Internet.....	14
Le dépannage d'un téléphone intelligent.....	17
Le dépannage d'un téléphone de bureau (ou téléphone fixe).....	18
Débrancher l'appareil.....	19
Effectuer quelques tests.....	19
Un service infonuagique.....	20
Le dépannage d'un système d'exploitation et de logiciels.....	20
La fermeture manuelle d'un logiciel sur un ordinateur de type PC.....	21
Tâche 1.2 Communiquer avec les employés lors d'une panne générale	22
Les renseignements à fournir.....	22
Tâche 1.3 Documenter et produire une marche à suivre	26
Les méthodes de diffusion.....	27
Microsoft Sharepoint.....	28
ACTIVITÉ NOTÉE 1	30
SITUATION DE TRAVAIL 2 Effectuer le dépannage d'appareils d'impression et les approvisionner	31
Tâche 2.1 Reconnaître les différents types d'imprimantes et résoudre les problèmes de base qui leur sont liés	34
L'imprimante à jet d'encre.....	35

L'imprimante laser.....	36
L'imprimante multifonction à grand volume.....	37
L'imprimante traceuse	38
2.1.1 Effectuer le dépannage d'un appareil d'impression	39
Les cartouches d'origine.....	42
La file d'attente.....	42
Supprimer un ou plusieurs documents de la file d'attente.....	42
Vérifier les configurations de l'imprimante.....	44
Tâche 2.2 Effectuer un appel de service.....	47
Le journal des événements.....	48
2.2.1 Améliorer l'ergonomie ainsi que la santé et la sécurité au travail.....	49
Tâche 2.3 Tenir à jour l'inventaire des fournitures d'impression.....	51
La prise d'inventaire	54
La réception et la validation	55
La validation.....	55
Aviser rapidement le fournisseur en cas d'erreur.....	56
En résumé.....	56
SITUATION DE TRAVAIL 3 Effectuer le dépannage général des équipements informatiques.....	57
Tâche 3.1 Réagir efficacement dans tous les contextes en se servant de sa logique	60
La nécessité de suivre les étapes	61
L'importance de la débrouillardise et de la polyvalence.....	61
La destruction de documents.....	64
La déchiqueteuse.....	64
Les modes de déchiquetage : automatique, retour et manuel	65
Les services de destruction de documents.....	66
Tâche 3.2 Assurer le fonctionnement adéquat de l'équipement technologique.....	68
La capacité d'adaptation.....	71
ACTIVITÉ NOTÉE 2	71
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	72

INTRODUCTION

La compétence *Soutien technique* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1 485 heures de formation.

Code	Numéro	Titre des compétences	Durée	Unités
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
460-666	17	Rédaction de textes en anglais	90	6
460-672	18	Médias numériques	30	2
460-833	19	Interaction en anglais	45	3
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	24	Coordination de tâches multiples	45	3
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

PRÉSENTATION

La compétence générale *Assurer un soutien technique* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques, de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en soutien technique. Vous apprendrez à fournir de l'assistance technique dans votre futur milieu de travail pour l'exécution de tâches sur des postes informatiques, pour rétablir le fonctionnement d'un appareil ou en optimiser son rendement.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement: des mises en situation de travail représentatives de l'exercice du métier de secrétaire ainsi que des explications claires vous permettant de réaliser efficacement diverses tâches liées au soutien technique: déterminer les problèmes courants de différents appareils informatiques (ex.: ordinateur, téléphone intelligent, imprimante), dépanner un système d'exploitation, des logiciels de base ou un accès à Internet.

QUALITÉ DU FRANÇAIS

Ce guide favorise aussi le développement de vos compétences en français, car votre rôle de soutien technique ne s'arrête pas là. Vous devrez produire de la documentation afin d'aider les utilisateurs à régler des problèmes semblables ou à effectuer une tâche informatique. Il est à noter que la SOFAD a choisi de rédiger son guide en orthographe traditionnelle. Cependant, la nouvelle graphie ne peut être considérée comme fautive, pas plus que l'ancienne. Les formateurs et les tuteurs doivent donc toujours accepter les deux graphies dans la correction des travaux.

PRÉALABLES REQUIS

Les apprentissages attendus dans ce guide tiennent compte des compétences générales que vous avez précédemment acquises dans le cadre de votre formation en secrétariat.

SITUATIONS DE TRAVAIL

Le présent guide est composé de trois situations de travail (ST) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les manier avec aisance et à les utiliser avec compétence. Chaque ST est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié.

Une ST est divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les contenus vous seront expliqués en détail et seront appuyés de nombreux exercices qui vous permettront d'acquérir ces nouveaux savoirs. Votre enseignant ou votre tuteur a pour sa part accès au corrigé de tous les exercices. Faites-lui-en la demande lorsque nécessaire.

Sur le site portailsofad.com, retrouvez des exercices supplémentaires interactifs. Une rétroaction automatique vous sera fournie pour chacun..

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de deux activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec ce guide ou que vous pourrez télécharger sur le site portailsofad.com. Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

MATÉRIEL REQUIS

- Le guide d'apprentissage *Soutien technique* et son corrigé.
- Deux activités notées.
- Un accès au site portailsofad.com.
- Des vidéos montrant le fonctionnement d'équipement, de matériel et d'outils technologiques (disponibles sur le site portailsofad.com).

QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Après avoir terminé les exercices d'une tâche, vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé que votre enseignant ou tuteur aura accepté de vous partager. Au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée de la formation est évaluée à 30 heures de travail approximativement. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

APERÇU DU GUIDE

Les pages d'ouverture



La page de titre présente le numéro et le titre de la situation de travail.

La mise en situation décrit le contexte de réalisation dans lequel vous effectuez les différentes tâches permettant d'acquérir la compétence.

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir durant la situation de travail.



La durée totale de l'ensemble des tâches de la situation inclut l'activité notée, s'il y a lieu.



Quelques pages de la situation de travail

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

TÂCHE 1.1

Déterminer les problèmes courants de différents appareils

L'informatique est une science très large basée sur la logique. Comme en mathématiques et en science, les algorithmes sont utilisés en programmation. Par exemple, si vous effectuez un retrait de 20 \$ au guichet automatique, l'algorithme orchestrera plusieurs opérations dans le but de vous donner un résultat : votre billet de 20 \$.

Malgré de rigoureux algorithmes, il arrive parfois que survient un problème informatique ne répondant pas à l'attente.

Algorithme

L'algorithme est une suite d'opérations ou de tâches permettant d'obtenir un résultat. Cette suite comporte nécessairement un début et une fin.

Le dépannage d'un ordinateur de bureau

Un ordinateur de bureau peut se présenter sous différents formats. Au minimum, les équipements suivants lui sont reliés :

- un écran (également appelé « moniteur ») ;
- un clavier ;
- une souris.

Évidemment, d'autres équipements, nommés « périphériques », peuvent lui être reliés, tels que :

- une imprimante de bureau ;
- une clé USB ;
- des haut-parleurs ;
- un numériseur ;
- une caméra ;
- un concentrateur USB.



3 Nommez trois problèmes pouvant survenir avec un ordinateur de bureau. Faites appel à votre expérience.

- _____
- _____
- _____

Les problèmes les plus courants

Différents problèmes peuvent survenir avec un ordinateur de bureau. D'ordre matériel, voici une liste exhaustive des problèmes les plus courants :

- l'ordinateur ne s'allume plus ;
- le moniteur affiche un écran noir ;
- un écran bleu apparaît à l'écran ;
- le clavier ou la souris ne répond pas ;
- l'ordinateur émet des sons inhabituels.

N. B.

Certains problèmes peuvent figurer dans plus d'une catégorie et s'appliquer à différents outils technologiques.

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page. Les définitions utilisées dans le guide sont inspirées en grande partie du logiciel *Antidote*.

La rubrique « N. B. » attire votre attention sur une observation importante.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

La rubrique « Astuce » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.

D'ordre logiciel, les problèmes suivants peuvent survenir :

- un message d'erreur apparaît à l'écran ;
- le logiciel en cours est grisé et affiche la note « Ne répond pas » ;
- l'ordinateur démarre, mais après quelques instants il redémarre, et ce, dans une boucle continuelle ;
- un écran bleu apparaît à l'écran.

Vous devez garder en tête que chaque personne possède un niveau de connaissances informatiques différent, et que certaines sont plus à l'aise avec la technologie que d'autres. Les problèmes résultent donc parfois d'un mauvais usage de l'appareil par l'utilisateur ou d'un manque de connaissances informatiques. De plus, l'interprétation de l'utilisateur peut fausser le diagnostic. En voici quelques exemples :

EXEMPLE 1

Pierre Millot, un courtier de l'agence, vous informe que son ordinateur ne démarre plus. Il dit avoir tout débranché et rebranché les fils à plusieurs reprises, mais sans succès. Le seul problème est que Pierre n'appuyait pas sur le bouton d'alimentation. Il ne voyait donc qu'un écran noir pour le mettre en marche.

Astuce

La planification
Afin d'acquies de bonnes méthodes de travail, il est pertinent de planifier un moment périodique dans son agenda réservé à la prise d'inventaire des fournitures. Par exemple, vous pouvez réserver 20 minutes à cette tâche, toutes les deux semaines.

Une façon simple et efficace de dresser un inventaire est de préparer un document dans Microsoft Excel, sous la forme d'un tableau qui contient les éléments suivants :

- la date de la prise d'inventaire ;
- le nom de la personne qui a dressé l'inventaire ;
- la liste des fournitures à avoir en stock, incluant leur numéro de produit ;
- la description des produits ;
- la quantité de chacune des fournitures qu'il faut avoir en stock ;
- la quantité actuelle de chacune des fournitures.

21 À l'aide d'un logiciel qui permet de produire un tableau (ex. : Microsoft Excel, Google Sheets), préparez un tableau destiné à la prise d'inventaire des fournitures de l'école Aux-Quatre-Ponts.

La réception et la validation

Vous avez reçu une boîte contenant les fournitures d'impression que vous avez commandées. Avant toute chose, vous devez valider deux renseignements :

- Quelle commande allez-vous valider ?
- Les quantités commandées et reçues concordent-elles ?

En effet, vous pouvez avoir passé plusieurs commandes chez un même fournisseur. Heureusement, les fournisseurs doivent toujours inclure un bon de livraison. Ce bon se trouve à l'intérieur de la boîte ou sur la boîte, dans une enveloppe autocollante transparente. Ce document contient des renseignements similaires au bon de commande : la date, le nom et les coordonnées du fournisseur, votre nom, le nom de l'entreprise et ses coordonnées ainsi que le nom et le numéro du produit, la description de la ou des fournitures commandées et les quantités livrées.

La validation

Lors de la validation, la rigueur est de mise afin d'éviter toute erreur. Par exemple, il est important de vérifier sur la fourniture, sur le bon de commande et sur le bon de livraison le numéro du produit, car certains articles ont des numéros similaires. Avoir en main la fourniture, le bon de commande et le bon de livraison est une bonne méthode de travail. Lorsque le produit et la quantité ont été vérifiés, vous pouvez encercler la quantité commandée sur le bon de commande et la quantité reçue sur le bon de livraison. Si tous les articles ont été livrés, indiquez la date de réception et signez le bon de livraison. Conservez ces documents en cas de questionnement ou de vérification par votre supérieur.

© SOFAD - Reproduction interdite.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

TABLE DES MATIÈRES

4 Déterminez si chacune des situations décrites ci-dessous reflète un problème d'approvisionnement ou un problème informatique. Cochez la case appropriée.

ÉNONCÉ	PROBLÈME D'APPROVISIONNEMENT	PROBLÈME INFORMATIQUE
a) Votre patron vous appelle, car l'imprimante multifonction du service n'imprime pas. Une fois devant l'appareil, vous lisez le message « Remplacer la cartouche » sur le panneau d'affichage.		
b) Justine, l'une des commis-comptables du service, vous envoie un courriel mentionnant que son rapport ne s'imprime pas. Une fois à son bureau, vous constatez que la file d'attente d'impressions comporte une dizaine de documents non imprimés.		
c) Vous tentez d'agrafer un document à l'aide de l'appareil multifonction, mais sans succès. Vous vérifiez le nombre de cartouches des agrafes et vous constatez qu'il n'y en a plus.		

TABLE DES MATIÈRES

La fermeture manuelle d'un logiciel sur un ordinateur de type PC

Lorsqu'il est impossible de fermer un logiciel par le bouton **X** de la fenêtre, en haut à droite, ou de cliquer sur le menu **Fichier**, puis sur **Quitter**, suivez la procédure suivante (aussi présentée à la page 10).

- Enfoncez simultanément les touches **Ctrl**, **Alt** et **Suppr.** du clavier. Un menu apparaîtra.
- Cliquez sur **Gestionnaire des tâches** et sélectionnez le logiciel qui pose problème.
- Cliquez sur le bouton **Fin de tâche**. Le logiciel se fermera et vous pourrez l'ouvrir de nouveau.

Lorsque ce type de problème survient, la débrouillardise est d'autant plus mise à l'épreuve. Par exemple, quand un technicien informatique rencontre un problème qu'il ne sait pas résoudre, son premier réflexe sera d'identifier le problème exact, puis de faire une recherche à l'aide d'un moteur de recherche. Bien qu'il soit généralement plus facile de trouver des solutions à l'aide de mots-clés anglais, il est souvent possible de trouver des pistes de solution à l'aide de mots français. Il faut cependant être bref et précis dans l'énoncé de la recherche.

12 Vous tentez de démarrer votre ordinateur et l'écran est bleu. Le système d'exploitation Windows 10 semble rencontrer un problème. Effectuez une recherche dans Internet pour trouver des solutions à ce problème. Indiquez trois sites Internet proposant des solutions.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

© SOFAD - Reproduction interdite.



1 Pratiquer la médecine informatique

Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé.



Rendez-vous sur le portail de la SOFAD et visionnez la vidéo *sante_et_securite.mp4*. Indiquez les cinq dangers potentiels non pris en compte par l'employée et les corrections à apporter.

Lined writing area for student responses.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGE.

Ce pictogramme vous indique d'aller visionner une vidéo sur le site de la SOFAD à l'adresse portailsofad.com.

Dans cette situation de travail, vous avez appris à diagnostiquer les problèmes informatiques les plus courants, à noter les informations pertinentes destinées au technicien informatique, à rédiger une communication en cas de panne généralisée et à produire une marche à suivre. Les notions que vous avez acquises sont essentielles non seulement pour la suite de cette compétence, mais également dans votre vie quotidienne.

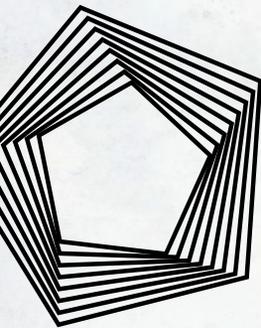
Activité notée 1



Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse portailsofad.com et téléchargez le document intitulé *Activité notée 1*. Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

À la fin des situations 1 et 3, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.



SOUTIEN TECHNIQUE

2^e édition

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE
DE LA COLLECTION

En
tête
Secrétariat

Les apprentissages des guides de la collection **Entête** sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage **Soutien technique** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation: administration, commerce et informatique.

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence *Assurer un soutien technique* :

- veiller au bon fonctionnement de l'équipement et à l'entretien de base des appareils;
- assister le personnel dans l'utilisation d'équipement et d'outils technologiques;
- effectuer la rédaction et la diffusion de l'information technique;
- effectuer l'approvisionnement des fournitures de bureau.

Le guide **Soutien technique** est composé de trois situations de travail :

- 1 Pratiquer la médecine informatique;
- 2 Effectuer le dépannage d'appareils d'impression et les approvisionner;
- 3 Effectuer le dépannage général des équipements informatiques.

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur portailsofad.com.