



Collège Boréal

www.borealc.on.ca

Programmes d'apprentissage (*Apprenticeship*) Agent / agente de soutien technique – centre de contact en technologie de l'information (AST)

**Ce programme est offert par le Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, en collaboration avec le Collège Boréal.*

*** ON PEUT S'INSCRIRE AU PROGRAMME EN ENTIER OU À UN SEUL COURS. ***

Ton rôle comme...

Le champ de compétences de l'agent / l'agente de soutien technique (centre de contact en technologie de l'information) comprend les aspects suivants :

- Pratique en matière de santé et de sécurité
- Technologie des micro-ordinateurs
- Systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs
- Applications micro-informatiques
- Plates-formes pour ordinateurs personnels et mobiles
- Techniques de dépannage
- Professionnalisme en milieu de travail
- Communications
- Service à la clientèle
- Gestion du temps
- Stress au travail et règlement des différends
- Environnement des bureaux d'assistance technique
- Gestion des files d'attente et conformité relative à la TI

Comment les cours sont-ils offerts?

- par l'entremise d'Internet
- les dates de chaque cours sont déterminées par le collège
- composante théorique – Collège Boréal
600 heures en milieu scolaire (2 niveaux)
- l'apprenti doit aussi accumuler des heures de travail pratique dans le domaine

Droits de scolarité :

- à déterminer

Pour t'inscrire, tu dois...

1. Te trouver un parrain

L'employeur doit être prêt à superviser tes heures de formation pratique.

2. Avec ton parrain, communiquer avec le bureau du ministère de la Formation et des Collèges et Universités de ta région.

Le MFCU te fournira un numéro de contrat d'apprentissage et un cahier de Normes de formation par l'apprentissage.

3. T'inscrire auprès du Secteur de l'apprentissage du Collège Boréal – 1.800.361.6673, poste 3003 ou apprentissage@borealc.on.ca

Si tu es élève au secondaire...

Communique avec ton conseiller en orientation et ton responsable du PAJO / enseignant de l'éducation coopérative pour apprendre un métier tout en poursuivant tes études pour obtenir ton DESO.

Niveau 1

- Santé et sécurité au travail
- Introduction à la micro-informatique
- Systèmes d'exploitation des micro-ordinateurs
- Applications micro-informatiques
- Plates-formes d'ordinateurs de table et mobiles
- Techniques de dépannage
- Milieu d'un centre de ressources

Niveau 2

- Professionnalisme en milieu de travail
- Communications
- Service à la clientèle
- Gestion du temps
- Gestion des files d'attente
- Conformité aux critères de TI
- Stress en milieu de travail et résolution de conflits
- Travail d'équipe
- Mentorat et accompagnement

Apprenticeship Program Information Technology Contact Centre – Technical Support Officer – offered in FRENCH

**This program is offered by the Ministry of Training, Colleges and Universities, in partnership with Collège Boréal.*

*** REGISTER FOR ONE COURSE OR FOR THE ENTIRE PROGRAM ***

Your role as ...

The scope of practice of Technical Support Officers (Information Technology Contact Centre) includes the following aspects:

- Occupational health and safety practices
- Micro-computer technology
- Micro-computer operating systems
- Computer applications
- Personal and mobile computer platforms
- Troubleshooting techniques
- Professionalism in the workplace
- Communications
- Client service
- Time management
- Work stress and conflict resolution
- Help desk environment
- IT-related queue management

How are courses delivered?

- On-line program offered by Collège Boréal
- The dates and duration of each course is determined by the college
- Collège Boréal in-school training
600 hours (2 levels)
- The apprentice must also accumulate practical training hours in the workforce

Program fees:

- To be determined

To register you must...

- 1. Find a sponsor**
An employer willing to supervise your hours of practical training.
- 2. With your sponsor, contact the Ministry of Training, Colleges and Universities' Apprenticeship office near you.** You will receive a contract number and an Apprenticeship Training Standards book.
- 3. Register with Collège Boréal's Apprenticeship Sector** – 1.800.361.6673, ext. 3003 or apprentissage@borealc.on.ca

You are a secondary school student ...

Contact your guidance counsellor and your OYAP/COOP teacher to learn a trade while completing your schooling to obtain your OSSD.

The following is an overview of the program which is offered in French only:
(program curriculum is listed in English for reference purposes only)

Level 1

- Health and Safety Practices
- Introduction to Microcomputers
- Microcomputer Operating Systems
- Microcomputer Applications
- Desktop and mobile Platforms
- Troubleshooting Techniques
- Contact Centre Environment

Level 2

- Professionalism in the Workplace
- Communications
- Customer Service
- Time Management
- Queue Management
- IT Compliance
- Workplace Stress and Conflict Resolution
- Teamwork
- Mentoring and Coaching