

SOUTIEN INFORMATIQUE-DEP 5229

Habilités

L'habileté est le niveau de compétence d'une personne par rapport à un objectif donné. L'habileté peut être une aptitude innée ou développée. La pratique, l'entraînement et l'expérience permettent à la personne d'améliorer ses habiletés. L'habileté réfère au **savoir-faire**.

Tiré de <http://lesdefinitions.fr/habilete#ixzz2WrSEJkg3>



Les habiletés requises pour exercer le métier de responsable de soutien technique sont les suivantes :

Habilités cognitives

Français

La maîtrise du français oral et écrit est essentielle compte tenu de la nécessité de produire des rapports destinés à des collègues, à la clientèle ou à ses supérieurs.

Anglais

La capacité de parler, de lire et d'écrire l'anglais est fondamentale pour plusieurs raisons. La documentation est généralement en anglais. Le support technique pour bon nombre de produits est disponible auprès des manufacturiers anglophones, souvent américains. Les centres installés au Québec desservent souvent des usagers partout en Amérique du Nord.

Mathématique

La maîtrise d'opérations mathématiques en base de calcul binaire et hexadécimal, principalement pour des calculs de capacité et pour la configuration de logiciels, de composants ou pour certains diagnostics.

Informatique

L'évolution de la technologie informatique accroît le nombre de notions à connaître. Les personnes en soutien informatique doivent se tenir à jour particulièrement sur les éléments suivants : les concepts de base, les réseaux, les périphériques, la programmation, les logiciels, Internet, la sécurité, les lois et règlements, le contexte commercial.

Habilités psychomotrices et perceptives

Savoir taper au clavier rapidement est une nécessité dans la profession. Il faut, savoir en même temps interagir avec un usager, réfléchir au problème soumis et taper les données recueillies.

Habilités et comportement socioaffectifs

La personne affectée au soutien travaille constamment dans un contexte de résolution de problèmes. Elle doit démontrer une certaine tolérance face à l'ambiguïté dans les explications fournies par le client. La personne doit être aussi vive d'esprit. Elle doit être capable de mettre en confiance des usagers qui sont parfois "paniqués". Elle doit donc être attentive au stress et à l'anxiété des autres.

SOUTIEN INFORMATIQUE-DEP 5229

Exigences reliées aux conditions de travail

Les informations présentées dans ce document proviennent du *Rapport d'analyse de situation de travail*¹ produit par le MELS en collaboration avec des partenaires du marché du travail incluant des spécialistes du domaine. Nous croyons qu'il est important de vous informer des particularités de ce métier pour vous permettre de faire des choix éclairés selon vos champs d'intérêt et vos aptitudes.



Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les exigences reliées aux conditions de travail en soutien informatique.

Stress

Le stress, particulièrement dans les cas où la résolution de problèmes occupe l'essentiel du temps de travail, peut-être très important. Les sources de stress sont en général liées au comportement et aux attentes des clients pour qui le problème pourrait avoir des conséquences importantes, telle la perte de données. Le nombre et la fréquence des demandes de soutien sont aussi des facteurs de stress. Il faut être capable d'effectuer plusieurs tâches simultanément et d'établir rapidement une relation de confiance avec les gens.

Exigences physiques

Pour exercer la profession, il faut avoir une bonne vue et une bonne audition afin de pouvoir reconnaître les signaux visuels et sonores. Les tâches demandent aussi d'avoir une diction correcte pour bien se faire comprendre des usagers, particulièrement au cours des entretiens téléphoniques.

Santé et Sécurité

Les risques pour la santé sont souvent associés à la position de travail assise. La fatigue visuelle peut-être importante. L'installation ou la réparation de réseaux ou de postes de travail dans des endroits exigus exigent une certaine souplesse physique.

Attitudes

Une attitude se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter selon notre état d'esprit dans une situation particulière. Au niveau professionnel, il s'agit des qualités essentielles à l'exercice du métier. Une attitude réfère au **savoir-être**.



Les participants à l'atelier ont énuméré les principales attitudes que doivent adopter les responsables du soutien aux usagers :

- savoir garder son calme;
- aimer chercher à régler des problèmes;
- aimer aider les gens;
- faire preuve de persévérance pour résoudre un problème même si les délais sont souvent courts;
- avoir une capacité d'adaptation et de concentration très élevée pour passer rapidement d'un problème à un autre;
- être capable de se représenter la situation au poste du client sans y être.

¹ Rapport d'analyse de situation de travail, soutien informatique (1998) MELS.