

# AGENTE DE SOUTIEN INFORMATIQUE



 Condition féminine  
Canada



## DESCRIPTION :

Tu fournis une assistance technique de première ligne aux utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés avec le matériel informatique, les applications informatiques et les logiciels de communication.

Tu communiquez électroniquement et en personne avec les utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés pour déterminer et documenter des problèmes.

Tu consultes des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour repérer et implanter des solutions.

Tu fournis des conseils et de la formation aux utilisateurs en réponse aux difficultés éprouvées.

Tu fournis du soutien aux utilisateurs de système administratif, réseau et Internet en réponse à des difficultés identifiées.

Tu recueilles des données et organises et tiens un journal de problèmes et solutions destiné à être utilisé par les autres agents en assistance technique.

Tu participes à la rédaction de nouvelles spécifications pour les applications ou les autres logiciels.

Tu travailles pour des manufacturiers et détaillants de matériel informatique, des développeurs de logiciels, des centres d'appel et dans les services informatiques des secteurs privé et public.

## DIPLÔME :

DEP de 1 800 heures en soutien informatique – un DEC de trois ans est également offert

## PRÉALABLES :

TDG avec français et mathématiques de 4<sup>e</sup> secondaire

## PERSPECTIVES D'AVENIR :

Très bonnes dans toutes les régions

## TAUX DE FEMMES DANS CE MÉTIER :

20 % de femmes

## SALAIRE MOYEN :

25 \$ / heure, 40 000 \$ / année

## HABILITÉS ET AVANTAGES :

Bonne condition physique, sens de l'observation, des responsabilités et de l'organisation, analyse et jugement, autonomie et débrouillardise, initiative, entregent et discrétion