

AGENTS/AGENTES DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS (CNP : 2282)



Les agents de soutien aux utilisateurs fournissent 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. Ils travaillent 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.



Un diplôme d'études **collégiales** en informatique, en programmation informatique ou en administration de réseaux est habituellement exigé.



Perspectives d'emploi (2018- 2020): **Bonnes**

Techniciens de réseau informatique
(CNP : 2281)

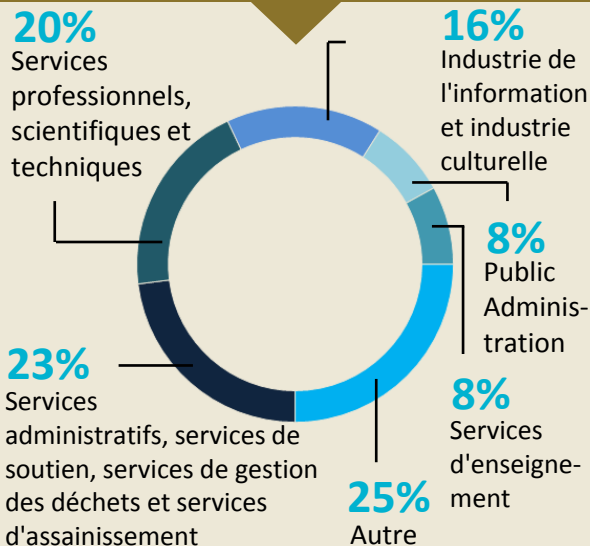
Programmeurs et développeurs en médias interactifs
(CNP : 2174)



Professions apparentées

Analystes et consultants en informatique
(CNP : 2171)

Emploi selon le secteur



Fonctions principales:

- communiquer électroniquement et en personne avec les utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés pour déterminer et documenter des problèmes;
- consulter des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour repérer et implanter des solutions;
- émuler ou reproduire les problèmes techniques éprouvés par les utilisateurs;
- fournir des conseils et de la formation aux utilisateurs en réponse aux difficultés éprouvées.



Exemples d'appellation d'emplois

Responsable du soutien technique

Technicien en installation de matériel

Agent de soutien aux utilisateurs

491

Demande prévues
2017-2026

19,65 \$

Salaire moyen par
heure



Financé par le gouvernement du Canada et la province du Nouveau-Brunswick dans le cadre des Ententes Canada/Nouveau-Brunswick sur le marché du travail.