



Service de soutien informatique *Procédure*

Soutien informatique aux enseignants :

- L'enseignant qui éprouve une difficulté avec le portable de la classe où il enseigne ou un poste de table informatique (s'il y en a un dans le local où il enseigne) procède comme suit :
 - L'enseignant envoie un courriel à la direction pour signaler le problème.
 - La direction compile les demandes et au besoin les priorise.
 - La direction achemine les demandes au technicien informatique avec, au besoin, l'ordre de priorité.
 - Lorsque la direction a dû prioriser les demandes, dû à un grand nombre de demandes ou d'une situation particulière, il informe les enseignant(e)s qui n'auront pas le soutien du technicien. En outre, il indique à quel moment il croit que le soutien sera possible.
 - Lorsque le technicien informatique ne sera pas présent à l'école à une journée où il le devrait (dû à une décision du service informatique de la CSMB ou une absence pour maladie du technicien), la direction informe tous les enseignant(e)s par courriel.
 - Lors de son passage à l'école, le technicien informatique répond uniquement aux demandes acheminées par la direction.
 - Le technicien informatique, s'il n'a pas le temps de répondre à toutes les demandes, en informe la direction.
 - La direction informe l'enseignant(e) concerné(e) que le technicien n'a pas eu le temps de passer et il lui indique à quel moment il croit que le soutien sera possible.
 - Si le technicien est passé et le problème n'est pas réglé, l'enseignant(e) le signale à la direction.

Note : Seul le technicien informatique a le mandat, dans l'école de donner du soutien informatique aux enseignants. Bien qu'il y ait d'autres membres du personnel qui puissent être compétents pour régler des problèmes informatiques mineurs, il ne leur revient pas de cesser leur mandat pour lequel ils sont engagés afin de régler des problèmes informatiques.

Soutien informatique aux élèves ayant des mesures d'aide technologique :

- L'élève qui éprouve une difficulté technique avec le portable qui lui a été assigné suit la même procédure que pour un enseignant à la différence que c'est l'enseignant titulaire qui envoie le courriel à la direction.
- L'élève qui éprouve un problème d'application ou d'utilisation d'applications du portable le signale à son enseignante ou à la personne chargée du soutien aux aides technologiques dans l'école.
 - Si c'est l'enseignant(e) qui a reçu l'information, il ou elle communique l'information à la personne chargée du soutien aux aides technologiques dans l'école.
 - La personne chargée du soutien aux aides technologiques dans l'école reçoit l'élève avec son portable, selon l'horaire établi le vendredi matin et règle le problème.
 - Si la personne chargée du soutien aux aides technologiques dans l'école ne peut régler le problème, elle en réfère à la direction.