

NOTE DE SERVICE

N° 01-083-V37 du 3 août 2001

NOR : BUD R 01 00083 N

Texte publié au **Bulletin Officiel de la Comptabilité Publique**

PRÉPARATION À L'EXAMEN PROFESSIONNEL DE QUALIFICATION AUX FONCTIONS
DE PUPITREUR ASSISTANT UTILISATEUR B ET C - SESSION 2002 -

ANALYSE

Date d'application : 03/08/2001

MOTS-CLÉS

FORMATION ; ADMINISTRATION DE L'ÉTAT ; SERVICES DÉCENTRÉS DU TRÉSOR ; INFORMATIQUE ;
CATÉGORIE B ; CATÉGORIE C ; PUPITREUR ; EXAMEN ; CYCLE PRÉPARATOIRE ; ASSISTANT UTILISATEUR

DOCUMENTS À ANNOTER

Néant

DOCUMENTS À ABROGER

Note de service n° 00-113-V37 du 12 octobre 2000

DESTINATAIRES POUR APPLICATION

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-------|----|---|-----|------|
| ACT | RGP | PGT | TPG | DOM | TGAP | TGC | TGE | TGCST | RF | T | TOM | CSOM |
| CPE | CSE | PGA | SR | DCC | ACSR | EP | | | | | | |

DIFFUSION

GT 69

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

2^{ème} Sous-direction - Bureau 2D

SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| 1. DÉFINITION DES FONCTIONS..... | 3 |
| 2. CONDITIONS DE PARTICIPATION A L'EXAMEN..... | 3 |
| 3. NATURE DES ÉPREUVES..... | 3 |
| 4. ORGANISATION DE LA PRÉPARATION..... | 3 |
| 5. MODALITÉS D'INSCRIPTION A LA PRÉPARATION | 4 |
| 6. AFFECTATION DES LAURÉATS..... | 4 |
| 6.1. Pour les lauréats exerçant, ou ayant déjà exercé, une autre qualification informatique dans leur catégorie | 4 |
| 6.2. Pour les lauréats n'ayant pas exercé d'autre qualification informatique dans leur catégorie | 4 |

LISTE DES ANNEXES

| | |
|---|---|
| ANNEXE N° 1 : Programme de la préparation..... | 6 |
| ANNEXE N° 2 : Conditions d'inscription..... | 8 |
| ANNEXE N° 3 : Modèle de bulletin d'inscription..... | 9 |

Un enseignement préparatoire à l'examen professionnel de qualification aux fonctions de pupitreur "Assistant utilisateur B et C" va être organisé dans le courant de l'année 2002. La présente note a pour objet de présenter les conditions d'organisation et d'inscription à cette préparation.

1. DÉFINITION DES FONCTIONS

Le pupitreur "Assistant utilisateur B et C" exerce à temps plein les tâches de dépannage de premier niveau, d'installation et de configuration d'un poste de travail. Il assure également une mission de conseil et de formation complémentaire au bénéfice des utilisateurs.

2. CONDITIONS DE PARTICIPATION A L'EXAMEN

L'examen est ouvert aux personnels des corps de catégorie B ou C (les personnels de catégorie D peuvent également être autorisés à y accéder).

3. NATURE DES ÉPREUVES

Épreuve écrite :

Questions permettant d'apprécier les connaissances informatiques du candidat, notamment en matière de méthodologie de l'exploitation (durée : 5 heures ; coefficient : 4).

Épreuve orale :

Interrogation portant sur le programme déterminé en annexe n° 1 (durée : 30 minutes ; coefficient : 2).

Ces épreuves permettent d'apprécier les connaissances informatiques du candidat, notamment en matière d'assistance utilisateur.

Chacune des épreuves est notée de 0 à 20. Peuvent seuls être autorisés à subir l'épreuve orale d'admission les candidats qui, après délibération du jury, obtiennent une note au moins égale à 10 sur 20 à l'épreuve écrite.

Nul ne peut recevoir la qualification s'il n'obtient une note au moins égale à 10 sur 20 à l'épreuve orale d'admission.

4. ORGANISATION DE LA PRÉPARATION

La préparation à cet examen s'effectuera en deux étapes.

Première étape

La préparation sera assurée exclusivement par correspondance. Elle **débutera fin janvier 2002**.

Elle comportera l'envoi de cinq fascicules contenant des plans de travail, des chroniques, des thèmes de réflexion, des sujets et des corrigés de devoirs.

Un contrôle d'assiduité et de qualité des devoirs sera effectué. Seuls les candidats ayant satisfait aux deux critères pourront, après accord de leur supérieur hiérarchique, participer à la préparation orale.

Seconde étape

Elle comportera un premier stage oral de trois jours, pour les candidats ayant satisfait aux critères d'éligibilité, et un second stage oral de deux jours, pour les candidats ayant réussi l'épreuve d'admissibilité et étant inscrits à la préparation. Ces stages se dérouleront en région. La date des stages et les modalités d'organisation seront précisées au moyen d'une note insérée dans l'un des fascicules de la préparation écrite. Les candidats sélectionnés seront informés par la Direction Générale de la Comptabilité Publique. Parallèlement à la formation orale, l'enseignement par correspondance se poursuivra pour l'ensemble des agents inscrits à la préparation.

5. MODALITÉS D'INSCRIPTION A LA PRÉPARATION

Les personnels des services du Trésor public qui désirent suivre l'enseignement prévu par la présente note de service sont invités à suivre les consignes indiquées en annexe n° 2. Ils doivent souscrire immédiatement et avant *le 14 décembre 2001 au plus tard* une demande de participation conforme au modèle joint en annexe n° 3, et l'adresser, par la voie hiérarchique à la DGCP, Bureau 2D "préparation aux concours" - 6, rue Louise Weiss, télédéc 322, 75703 PARIS CEDEX 13.

6. AFFECTATION DES LAURÉATS

En cas de succès à l'examen professionnel de pupitreur assistant utilisateur, ces agents pourront recevoir une affectation conforme à leur nouvelle qualification, selon les besoins recensés par la Direction Générale.

L'affectation des lauréats est régie par les dispositions de l'instruction n° 99-121 V33 du 9 décembre 1999.

6.1. POUR LES LAURÉATS EXERÇANT, OU AYANT DÉJÀ EXERCÉ, UNE AUTRE QUALIFICATION INFORMATIQUE DANS LEUR CATÉGORIE

Ces agents pourront, le cas échéant, recevoir une ou deux propositions d'affectation, jusqu'à la période d'expression des vœux de demande de mutation sur emploi informatique suivant la date d'obtention de leur nouvelle qualification.

Ils pourront alors présenter une demande de mutation sur la nouvelle qualification détenue, y compris pour leur département d'affectation.

6.2. POUR LES LAURÉATS N'AYANT PAS EXERCÉ D'AUTRE QUALIFICATION INFORMATIQUE DANS LEUR CATÉGORIE

Ces agents doivent se mettre à la disposition de l'Administration et accepter toute affectation qui leur est proposée.

Dans l'hypothèse où ils ne pourraient recevoir une affectation immédiate, ils conserveront le bénéfice de leur qualification dans les conditions suivantes :

- les lauréats recevront trois propositions d'affectation successives ;
- les lauréats ayant refusé ces trois propositions ne pourront prétendre à aucune nouvelle proposition d'affectation ;
- un lauréat ayant, tout à la fois, refusé de se déplacer et refusé d'être affecté à l'intérieur de sa résidence administrative ne se verra proposer, après ce refus, aucune autre affectation.

Enfin, les agents n'ayant pas exercé d'autre qualification informatique dans leur catégorie, et affectés sur un emploi de pupitreur *s'engagent à exercer leurs fonctions pendant trois ans au minimum* avant de pouvoir prétendre à une affectation sur un emploi administratif, par voie de mutation ou de reversement. En particulier, les agents nouvellement affectés sur emploi de pupitreur, et inscrits sur les tableaux de demandes de mutation sur emploi administratif ne sont pas *mutables* durant les trois ans qui suivent la date de leur désignation sur emploi informatique.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

Pour le Directeur Général de la Comptabilité Publique

LE SOUS-DIRECTEUR CHARGÉ DE LA 2ÈME SOUS-DIRECTION

HERVE GUILLOU

ANNEXE N° 1 : Programme de la préparation

| |
|--|
| <p style="text-align: center;">PROGRAMME DE LA PREPARATION A LA QUALIFICATION</p> <p style="text-align: center;">PUPITREUR - ASSISTANT UTILISATEUR</p> |
|--|

Les thèmes précisés ci-dessous sont ventilés dans les 5 fascicules et les 5 jours de formation orale.

- I. Les missions et le rôle de l'assistant utilisateur
- II. Préparation à l'examen
 - Méthodologie de l'écrit
 - Méthodologie de l'oral (mise en situation)
- III. Culture générale informatique
- IV. Connaissances techniques
 - Matériel (éléments constitutifs d'un ordinateur y compris les périphériques)
 - Systèmes d'exploitation
 - Logiciels bureautiques
 - Réseau (avec cas pratique de mise en réseau)
- V. Ergonomie / Sécurité
 - Ergonomie du poste de travail
 - Sauvegarde et restauration des données
 - Confidentialité
 - Anti virus
 - Droit d'accès
 - Réseaux
 - Conseil auprès des utilisateurs

ANNEXE N° 1 (suite et fin)

VI. Communication avec les utilisateurs

La relation téléphonique

La reformulation

La gestion des conflits

VII. Méthodes et gestion de l'assistance

Différents moyens d'assistance, contrôle qualité

Etablissement et formalisation d'un diagnostic d'incident

Gestion de parc

Gestion des incidents

Relation avec les sous traitants

VIII. Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Messageries

Internet

Intranet

CONDITIONS D'INSCRIPTION

PRÉPARATION À L'EXAMEN PROFESSIONNEL
DE QUALIFICATION AUX FONCTIONS
DE PUPITREUR ASSISTANT UTILISATEUR
- Session 2002 -

Pour vous inscrire à la préparation à l'examen professionnel de qualification aux fonctions de pupitreur assistant utilisateur, vous devez :

- ◆ compléter le bulletin d'inscription que vous trouverez ci-joint (feuille recto-verso)
- ◆ joindre un chèque **non agrafé** (postal ou bancaire) ou un mandat-cash libellé à l'ordre du **TRÉSOR PUBLIC** à titre de participation forfaitaire aux frais d'envoi des fascicules, d'un montant de :

18,29 Euros soit 120 F

Il vous est précisé que l'IGPDE ne procède, en aucun cas, au remboursement des frais de participation.

Peuvent se dispenser de joindre un chèque, les candidats désireux de recevoir les fascicules à leur bureau si celui-ci est situé sur le site de Bercy ou dans certaines annexes du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et à la stricte condition que les envois n'empruntent pas la voie postale.

- ◆ respecter la date limite d'inscription, fixée au **14 décembre 2001 au plus tard**, et adresser votre bulletin à :

Direction Générale de la Comptabilité Publique
Bureau 2D – Mlle SIMONOT
6, rue Louise Weiss
Télédoc 322
75703 PARIS CEDEX 13

ANNEXE N° 3 : Modèle de bulletin d'inscription

PREPARATION A L'EXAMEN PROFESSIONNEL
DE QUALIFICATION AUX FONCTIONS
DE PUPITREUR ASSISTANT UTILISATEUR
- SESSION 2002 -

BULLETTIN D'INSCRIPTION**- L'inscription à la préparation ne vaut pas inscription aux épreuves -**

M, Mme, Mlle,

Nom de jeune fille

Prénom

Date de naissance

Diplômes ou niveau d'études :

SITUATION STATUTAIRE

Administration d'origine :

Grade et échelon actuels :

Titulaire¹ Stagiaire Contractuel Autre

Catégorie A B C

Administration centrale Services déconcentrés Services rattachés Autres

ADMINISTRATION D'AFFECTATION

Adresse administrative complète (ministère, direction, etc...)²

Télédoc

Code postal Commune

Téléphone² Poste

ADRESSE PERSONNELLE²

Code postal Commune

Téléphone

¹ Cocher la case correspondante.² A renseigner obligatoirement.**SUITE AU VERSO**

ANNEXE N° 3 (suite et fin)

Je désire recevoir les documents de la préparation à mon adresse¹ :

personnelle administrative

Ma participation forfaitaire aux frais d'envoi des fascicules s'élève à (établir votre chèque à l'ordre du **TRESOR PUBLIC**)¹ :

18,29 € soit 120 F
 Bercy ou annexes desservies par navette

Je reconnais être avisé(e) que la date limite d'inscription est fixée au **14 décembre 2001** et certifie sur l'honneur l'exactitude des informations contenues dans cette fiche.

Je déclare me mettre à la disposition de l'Administration et accepter, sans restriction, en cas de succès à l'examen professionnel, une affectation conforme à ma nouvelle qualification correspondant à un besoin recensé par la Direction Générale. Je m'engage à exercer mes nouvelles fonctions durant trois ans au moins avant de pouvoir bénéficier d'une mutation sur un emploi administratif (*non mutabilité sur emploi informatique ou administratif durant 3 ans*)².

A le

(signature)

Avis obligatoire du Trésorier-Payeur Général sur la candidature et certification que l'intéressé(e) remplit les conditions pour se présenter à l'examen professionnel de qualification aux fonctions de pupitreur assistant utilisateur de 2002.³

A le

(signature)

¹ Cocher la case correspondante.

² Conditions applicables aux agents n'exerçant pas, et n'ayant pas exercé d'autre qualification informatique que celle de pupitreur dans leur catégorie.

³ Bulletin à adresser à : DGCP - Bureau 2D - Préparation aux concours - 6, rue Louise Weiss
Télédoc 322 - 75703 Paris Cedex 13.