

PROGRAMME DE L'EPREUVE ORALE

**Connaissances de base sur les thématiques suivantes :**

**I – L'assistance**

- les missions du pupitreur assistant-utilisateurs
- le service d'assistance à l'aide des outils Helpdesk
- les structures d'assistance
- les fichiers et les bases de données
- les logiciels et les applications
- le rôle du pupitreur assistant-utilisateurs dans le processus de maintenance des matériels pour les personnes handicapées
- l'assistance applicative

**II – Le poste de travail**

- le poste de travail de l'utilisateur
- les composants physiques de l'unité centrale
- les organes périphériques
- le système d'exploitation
- l'installation du poste de travail
- l'ergonomie du poste de travail

**III – Les réseaux**

- la communication en réseau
- la composition et le fonctionnement d'un réseau
- les réseaux locaux
- les réseaux externes et internes
- l'assistance réseau
- les services en réseau
- les fonctionnalités du Web

**IV – Les normes, la sécurité et l'environnement juridique**

- la normalisation
- les normes de communication
- la sécurité du système d'information
- la sécurité sur les postes de travail et les serveurs
- la sécurité : spécificités des réseaux
- l'environnement juridique