



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION  
ET DES COMPTES PUBLICS



## EXAMEN PROFESSIONNEL DE VERIFICATION D'APTITUDE AUX FONCTIONS DE PUPITREUR ASSISTANT-UTILISATEURS

SESSION 2019



**EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE DU MARDI 13 NOVEMBRE 2018**

(Durée : 3 heures)

### REMARQUES IMPORTANTES

Les candidats :

- porteront les réponses au sujet n° 1 - QCM directement sur le questionnaire distribué **qui sera inséré obligatoirement dans la copie de composition** ;
- traiteront le sujet n° 2 - cas pratique sur la copie de composition ;
- porteront les réponses au sujet n° 3 - fiche de procédure directement sur l'imprimé distribué **qui sera inséré obligatoirement dans la copie de composition**.

Les copies doivent être rigoureusement anonymes et ne comporter aucun signe distinctif ni signature, même fictive, sous peine de nullité.

Dans la correction des copies, il sera tenu compte du respect des règles de français (grammaire, orthographe et ponctuation).

Le candidat s'assurera, à l'aide de la pagination, qu'il détient un sujet complet (le sujet comporte 2 pages, 1 QCM et 1 fiche de procédure).

**TOUTE NOTE INFÉRIEURE A 10 SUR 20 EST ÉLIMINATOIRE**

### Sujet n° 1 – Questionnaire à choix multiple (QCM)

Compléter le questionnaire joint.

### Sujet n° 2 – Cas pratique

Vous êtes affecté en tant que PAU. Votre direction souhaite anticiper la fin du support du système d'exploitation Windows 7 (au 14/01/2020) en migrant progressivement son parc informatique vers Windows 10.

Ce chantier de migration devra être lancé au début du 1<sup>er</sup> trimestre 2019, au plus tard.

Cette opération concerne exclusivement les postes de travail.

Des postes de travail ont été livrés pour remplacer la partie du parc obsolète et non éligible. Le système d'exploitation personnalisé par votre direction ainsi qu'une bibliothèque d'utilitaires vous sont fournis.

Le reste du parc devra migrer de Windows 7 professionnel (32 bits) vers Windows 10 (64 bits).

**Vous contribuerez à la mise en œuvre de ce changement, en précisant les différentes étapes conduisant à la réussite de ce projet ainsi que les outils que vous devrez employer.**

**Vous annoncerez également votre démarche d'accompagnement auprès des utilisateurs pour que chacun profite pleinement de cette évolution.**

#### METHODE

**Vous devez :**

- Rédiger une introduction avec annonce de plan ;
- Proposer un plan structuré comprenant les éléments de réponse au sujet ;
- Rédiger une conclusion.

### Sujet n°3 – Fiche de procédure

Vous êtes assistant de proximité à la direction des systèmes d'information.

Vous êtes destinataire d'un ticket d'incident ouvert ce jour, le 13 novembre 2018, par Mme Bonnie DÉ, cheffe du Service des ressources humaines.

Elle vous informe que depuis la migration du système d'exploitation du service vers Windows 10, les agents de son service ne peuvent plus accéder à la ressource réseau U:\Paie Agents.

Dans moins d'une semaine, les fiches de salaires de la totalité des agents devront y être récupérées et traitées.

#### Coordonnées

Bonnie DÉ

Cheffe du Service des ressources humaines

23 rue Pierre Mendès France

75015 PARIS

Mél : [bonnie.de@finances.gouv.fr](mailto:bonnie.de@finances.gouv.fr)

Tél. : 01.02.03.04.05

Renseignements pour l'ouverture du ticket :

Numéro du ticket : S180913\_000080

Matériel : PC LENOVO X270

N° d'inventaire : 100026896

Nom du poste : W100026896

Nom de l'intervenant : Edith MOITOU

**Vous procéderez en fonction des éléments fournis, à l'ouverture du ticket d'incident, en évaluant son niveau de gravité et sa durée de résolution.**

**Par le biais de la fiche de procédure que vous complétez, vous devrez diagnostiquer le problème et vous servir de ce diagnostic pour établir un plan d'actions qui permettra de rétablir l'accès à la ressource partagée.**

Cadre réservé  
à l'administration

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE VERIFICATION D'APTITUDE  
AUX FONCTIONS DE PUPITREUR ASSISTANT-UTILISATEURS - SESSION 2019**

*NB : il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la copie.*

**Sujet n° 1 - QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLE (à insérer dans votre copie)**

**(Répondre directement sur le sujet en cochant une seule réponse parmi celles qui sont proposées)  
Seules les bonnes réponses seront comptabilisées**

<b>1</b>	<p><b><u>La commande ipconfig :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Teste la connexion réseau avec une adresse distante</p> <p><input type="checkbox"/> Affiche la configuration réseau</p> <p><input type="checkbox"/> Affiche l'état de la pile TCP/IP sur la machine locale</p>
<b>2</b>	<p><b><u>Le nouveau règlement général sur la protection des données (RGPD) inclut désormais l'opt-in et l'opt-out pour :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Emailing</p> <p><input type="checkbox"/> Phishing</p> <p><input type="checkbox"/> Tracking</p>
<b>3</b>	<p><b><u>L'une des fonctions de l'UEFI est :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> L'amorçage du système d'exploitation</p> <p><input type="checkbox"/> Le partitionnement des disques</p> <p><input type="checkbox"/> L'affichage des applications et des processus en cours d'exécution</p>
<b>4</b>	<p><b><u>Un logiciel malveillant qui prend en otage les données personnelles en les chiffrant est :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Un Adware</p> <p><input type="checkbox"/> Un Ransomware</p> <p><input type="checkbox"/> Un Rootkit</p>
<b>5</b>	<p><b><u>Quel protocole permet de synchroniser les horloges des équipements d'un réseau ?</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> ICMP Internet Control Message Protocol</p> <p><input type="checkbox"/> NTP Network Time Protocol</p> <p><input type="checkbox"/> FTP File Transfer Protocol</p>

<p><b>6</b></p>	<p><b><u>Quelle adresse IP est routable sur Internet ?</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> 192.168.224.224</p> <p><input type="checkbox"/> 172.16.224.224</p> <p><input type="checkbox"/> 128.172.168.224</p>
<p><b>7</b></p>	<p><b><u>A quelle date a été créée la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ?</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Le 6 janvier 1978</p> <p><input type="checkbox"/> Le 16 janvier 1987</p> <p><input type="checkbox"/> Le 12 juin 2009</p>
<p><b>8</b></p>	<p><b><u>Dans une infrastructure informatique l'abrégié SSD désigne :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Serveur de Donnée Distant</p> <p><input type="checkbox"/> Solid-State Drive</p> <p><input type="checkbox"/> Système de Suivi des Demandes</p>
<p><b>9</b></p>	<p><b><u>La taille d'une adresse réseau IPv6 est de :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> 32 bits/4 octets</p> <p><input type="checkbox"/> 64 bits/8 octets</p> <p><input type="checkbox"/> 128 bits/16 octets</p>
<p><b>10</b></p>	<p><b><u>L'IEEE 802.11 est :</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Un ensemble de normes concernant le Wifi</p> <p><input type="checkbox"/> Le nom d'un processus informatique</p> <p><input type="checkbox"/> Un algorithme de cryptage</p>

<p><b>11</b></p>	<p><b><u>Quel est le but du socle interministériel des logiciels libres (SILL) ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sécuriser le système d'information de l'Etat</li> <li><input type="checkbox"/> Simplifier les échanges de fichiers entre les différents services de l'Etat</li> <li><input type="checkbox"/> Encourager l'utilisation de logiciels libres et des formats ouverts dans le système d'information de l'Etat</li> </ul>
<p><b>12</b></p>	<p><b><u>Qu'est-ce que l'authentification forte ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Un mot de passe robuste</li> <li><input type="checkbox"/> Une empreinte digitale</li> <li><input type="checkbox"/> La combinaison d'au moins deux facteurs d'authentification</li> </ul>
<p><b>13</b></p>	<p><b><u>Pour séparer une mémoire de masse logique en deux, il faut :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La formater</li> <li><input type="checkbox"/> La partitionner</li> <li><input type="checkbox"/> La partager</li> </ul>
<p><b>14</b></p>	<p><b><u>En informatique, que désigne-t-on par « bande passante » ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le débit maximal</li> <li><input type="checkbox"/> La vitesse moyenne</li> <li><input type="checkbox"/> Le trafic minimal</li> </ul>
<p><b>15</b></p>	<p><b><u>Quel est le nom du modèle théorique qui répartit les fonctionnalités d'un réseau en 7 couches ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> IETF Internet Engineering Task Force</li> <li><input type="checkbox"/> ISO International Organization for Standardization</li> <li><input type="checkbox"/> OSI Open Systems Interconnection</li> </ul>

<p><b>16</b></p>	<p><b><u>L'adresse 255.255.255.255 est :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Une adresse de bouclage</li> <li><input type="checkbox"/> Une adresse de broadcast</li> <li><input type="checkbox"/> Une adresse privée</li> </ul>
<p><b>17</b></p>	<p><b><u>Un keylogger est :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Un virus virulent</li> <li><input type="checkbox"/> Un enregistreur de frappes</li> <li><input type="checkbox"/> Un dispositif de connexion automatique via une clé d'auto-configuration</li> </ul>
<p><b>18</b></p>	<p><b><u>Le Client Filezilla permet :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De transférer des fichiers sur un réseau TCP/IP</li> <li><input type="checkbox"/> De se connecter à distance sur un serveur de messagerie IMAP</li> <li><input type="checkbox"/> De synchroniser ses marque-pages avec son smartphone</li> </ul>
<p><b>19</b></p>	<p><b><u>Le 25 mai 2018 correspond à :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La date d'entrée en vigueur du RGPD</li> <li><input type="checkbox"/> La date de l'adoption du RGPD par le parlement européen</li> <li><input type="checkbox"/> La date de publication du RGPD au Journal officiel de l'Union européenne</li> </ul>
<p><b>20</b></p>	<p><b><u>Un client riche s'appuie en partie sur :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le Web et ses services</li> <li><input type="checkbox"/> Le clonage d'informations</li> <li><input type="checkbox"/> Le financement participatif</li> </ul>

	<b>Cadre réservé à l'administration</b>
--	---

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE VERIFICATION D'APTITUDE  
AUX FONCTIONS DE PUPITREUR ASSISTANT-UTILISATEURS - SESSION 2019**

*NB : il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque  
pouvant indiquer la provenance de la fiche.*

**Sujet n° 3 - FICHE DE PROCEDURE (à insérer dans votre copie)**

**TICKET D'INCIDENT**

Incident	
Date et heure d'ouverture	
<b>Informations sur le contact</b>	
Demande pour	

Mode de communication recommandé\* (cochez la case correspondante)

Courriel *		
Téléphone *		?
Service		
Pièce		
<b>Informations sur le matériel</b>		
Type		
Marque		
Nom du poste		
Modèle		
N° d'inventaire		

**Description de la demande**

--



Niveau de blocage

Cible de temps de résolution

Escalade fonctionnelle  
*(nom de la personne en charge de l'incident)*


Catégorie du problème (cochez la case correspondante)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

POSTE DE TRAVAIL/ANTIVIRUS/AGENT

POSTE DE TRAVAIL/MESSAGERIE/SECURITE

POSTE DE TRAVAIL/MATERIEL/ORDINATEUR

**Diagnostic et actions à mettre en place**

--

### Résolutions

--

### Clôture de l'incident

Date de clôture

Catégorie de clôture

*(cochez la case correspondante)*

Réparation immédiate	<input type="checkbox"/>
Solution de contournement	<input type="checkbox"/>
Demande de réinstallation	<input type="checkbox"/>

Suivi, communication et recommandations

--