

**MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES
ET DE L'INDUSTRIE**

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE VÉRIFICATION D'APTITUDE
AUX FONCTIONS DE PUPITREUR « ASSISTANCE-UTILISATEURS »
AU MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE**

*** * * * ***

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ
DU 22 JUIN 2006**

*** * * * ***

(durée : 5 heures)

EXAMEN DE PAU 2006

EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE

Composition : 3 questions à traiter séparément

**Les trois questions peuvent être composées dans n'importe quel ordre.
Précisez le numéro de la question traitée**

L'organisation informatique des services d'une Direction du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie est la suivante : les stations de travail des agents sont organisées autour d'un réseau local de type Ethernet avec un serveur d'applications, un serveur de fichiers et des imprimantes.

Chaque agent dispose d'une station de travail, sous environnement Windows, équipée d'une suite bureautique, d'un logiciel antivirus, d'un navigateur et d'une messagerie électronique.
En tant qu'utilisateur, il accède aux applications locales ou distantes (départementales, régionales ou nationales), à sa boîte à lettres et à l' Intranet directionnel.

Vous faites partie d'une équipe d'assistance aux utilisateurs de premier niveau.

• **QUESTION 1**

Un utilisateur vous téléphone :

Il ne peut pas accéder à ses applications habituelles ;

Il ne peut plus réaliser ses éditions habituelles.

Etablissez le diagnostic pour chacun des deux cas et décrivez les solutions apportées à la résolution de ces incidents, en formulant les questions qui vous permettront, par étapes, d'aboutir aux solutions possibles.

• **QUESTION 2**

Les attaques virales étant de plus en plus nombreuses, quelles mesures et précautions doivent être prises dans les services pour éviter ces attaques ?

• **QUESTION 3**

Avec quels moyens et selon quels principes est mis en place le contrôle d'accès aux différents réseaux.

QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLE : 18 questions

Cochez la réponse adéquate (une seule réponse possible)

1. Un document numérisé est un document :

- a- numéroté pour son archivage dans un système informatique
- b- transformé en signaux numériques
- c- dont le format des nombres est verrouillé

2. Un logiciel est qualifié de libre :

- a- quand il est développé en langage objet
- b- quand il est disponible sur Internet
- c- quand on peut en modifier le code source

3. Le répartiteur :

- a- alloue le temps du processeur entre les processus
- b- permet de répartir des fichiers partagés sur un serveur entre différents utilisateurs
- c- intervient dans le partitionnement de la mémoire

4. Un réseau informatique :

- a- comprend toujours au moins un client et un serveur
- b- comprend toujours des câbles
- c- comprend toujours au moins deux ordinateurs

5. Un logiciel de sauvegarde :

- a- permet de garder une copie de fichiers
- b- permet de restaurer des fichiers détruits
- c- permet d'archiver des fichiers

6. Un virus système :

- a- ne peut détruire que des fichiers système
- b- se niche dans le système de gestion de fichiers
- c- infecte le secteur de boot

7. La télé-assistance consiste à :

- a- dépanner l'utilisateur à distance par téléphone
- b- dépanner un utilisateur nomade distant de son poste de travail
- c- dépanner un utilisateur grâce à un logiciel de prise en main à distance

8. GED signifie :

- a- Global Ethernet Dataweb
- b- Gestion Electronique de Documents
- c- Génie logiciel d'Exploitation de Données

9. Un logiciel portable :

- a- est léger
- b- est spécifique aux ordinateurs portables
- c- est indépendant du système d'exploitation

10. La mission de la CNIL est de veiller à ce que les applications informatiques respectent :

- a- le code des marchés publics
- b- le code de la propriété intellectuelle
- c- les libertés individuelles

11. Une utilisation de son ordinateur en mode dégradé :

- a- permet de contourner un problème de fonctionnement en attente de solution
- b- résulte de la détérioration de fichiers système par un virus
- c- est possible après activation de la touche F8 au démarrage sous Windows

12. Un schéma directeur informatique est un document :

- a- utilisé pour illustrer l'architecture d'une administration ou d'une entreprise
- b- conçu pour préparer l'évolution et l'adaptation de l'environnement informatique d'une administration ou d'une entreprise
- c- utilisé par l'assistant utilisateur d'une administration ou d'une entreprise pour l'aider à orienter son diagnostic de panne

13. La base de connaissances utilisée par un dispositif d'assistance :

- a- peut contenir des FAQ
- b- comprend les caractéristiques logicielles et matérielles du parc
- c- est enrichie par le biais des forums

14. Un ordinateur est dit « esclave » quand :

- a- il n'a pas de disque dur
- b- il est sous contrôle d'un autre ordinateur
- c- il est sous l'emprise d'un virus

15. Laquelle de ces technologies n'est pas utilisée pour effectuer la sauvegarde d'un poste de travail ?

- a- lecteur DAT
- b- streamer
- c- RAID

16. La capacité d'un CD est de l'ordre de :

- a- 650 octets
- b- 650000 octets
- c- 650 bits

17. Une clé privée est utilisée :

- a- pour restreindre l'accès aux lieux sécurisés
- b- pour authentifier les transactions sur le Web
- c- pour interdire le démarrage de l'ordinateur

18. La circulaire Rocard précise :

- a- les notions de piratage et leurs sanctions
- b- la responsabilité du fonctionnaire dans la reproduction des logiciels
- c- les conditions de reproduction de certaines données dans les fichiers