

---

## **EXAMEN PROFESSIONNEL DE PROMOTION INTERNE D'INGÉNIEUR TERRITORIAL**

### **SESSION 2016**

#### **ÉPREUVE DE PROJET OU ÉTUDE**

##### **ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :**

**L'établissement d'un projet ou étude portant sur l'une des options choisie par le candidat, au moment de son inscription.**

Durée : 4 heures  
Coefficient : 5

**SPÉCIALITÉ : INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION**

**OPTION : SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

##### **À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- ♦ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) **autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier** ne doit apparaître dans votre copie.
- ♦ Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou pour souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- ♦ L'usage de la calculatrice autonome et sans imprimante est autorisé.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 67 pages**

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend  
le nombre de pages indiqué  
S'il est incomplet, en avertir le surveillant**

- ♦ Vous préciserez le numéro de la question et le cas échéant de la sous-question auxquelles vous répondrez.
- ♦ Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

En tant qu'ingénieur territorial vous êtes nommé adjoint au Directeur informatique de la commune de DATAVILLE, 25 000 habitants.

La première mission qui vous est confiée est de mener la réflexion sur la gestion des éléments de l'informatique de la commune et également d'étudier la mise en place du Helpdesk (centre d'assistance) qui fait actuellement défaut.

Votre supérieur vous demande de répondre aux questions suivantes.

### **Question 1 (6 points)**

Vous rédigerez une note qui réponde aux interrogations suivantes :

- Pourquoi chercher à connaître les objectifs du service rendu par l'informatique et pourquoi analyser ses besoins ?
- Comment connaître son parc informatique ?
- Quels sont les inconvénients des logiciels libres ?

### **Question 2 (6 points)**

Le choix de mettre en place un logiciel de gestion Helpdesk est fait.

- Vous élaborerez une liste de questions ou d'axes de réflexion à se poser en amont sur le contexte du projet.
- Vous définirez les critères de choix pour l'acquisition d'un logiciel de ce type.

### **Question 3 (4 points)**

A travers une note, vous argumenterez la pertinence du recours à la procédure de « dialogue compétitif » pour le choix du logiciel.

### **Question 4 (4 points)**

Vous rédigerez la partie de la charte informatique de la collectivité qui prend en compte la mise en place de la solution Helpdesk et d'un logiciel de prise en main à distance dont se dote votre service.

### **Liste des documents :**

**Document 1 :** « Extrait du Guide pratique pour les employeurs » - CNIL - Octobre 2005 - 2 pages

- Document 2 :** « Intervenir sur les PC des salariés oui, mais pas sans condition » - Blandine Poidevin - [www.journaldunet.com](http://www.journaldunet.com) - 12 novembre 2007 - 2 pages
- Document 3 :** « Helpdesk, qu'est-ce que c'est ? » - [www.reseau-informatique.prestataire.com](http://www.reseau-informatique.prestataire.com) - consulté le 20 octobre 2015 - 1 page
- Document 4 :** « Procédure de dialogue compétitif au sens du CMP 2006 » - *Code des marchés publics* - 2006 - 4 pages
- Document 5 :** « Le service desk et son infogérance idées reçues et points de vigilance - *Livre Blanc : Help line* - 2011 - 52 pages
- Document 6 :** « Qu'est-ce qu'un logiciel libre ? » - [www.aful.org](http://www.aful.org) - consulté en octobre 2015 - 2 pages
- Document 7 :** « Workflow de la gestion de tickets » - *solution Gestsup* - consulté en octobre 2015 - 1 page

#### **Documents reproduits avec l'autorisation du CFC**

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*