

Pupitreur assistant-utilisateurs 2021

Rapport du jury

A) Statistiques générales

Année	2019	2020	2021
Candidats inscrits	345	447	343
Candidats présents	258	345	193
Candidats admissibles	143	168	113
Candidats présents à l'épreuve orale	138	162	107
Candidats admis	67	84	36

La DGFIP garde sa position de direction la plus représentée (140 candidats présents). La DGDDI (22 candidats) puis l'INSEE (7 candidats) complètent le podium des directions les plus représentées.

B) L'épreuve écrite d'admissibilité

D'une durée de 3 heures, elle est structurée en 3 parties (questionnaire à choix multiple, cas pratique, fiche de procédure) ; une note de 10 permet d'être admissible. Le sujet était cette année rédigé par les douanes.

L'épreuve s'est déroulée à Centrex de Noisy-le-Grand (93) ainsi qu'à l'Atrium à Paris. Cette épreuve s'est déroulée dans des conditions optimales, et adaptées par rapport à la pandémie COVID. Aucun incident n'a été à signaler.

Sujet n° 1 : QCM.

Cette épreuve est traditionnellement la mieux réussie par les candidats. Certaines questions restent néanmoins sans réponse.

Le jury tient à rappeler que l'absence de réponse et la mauvaise réponse n'enlèvent pas de point. Le candidat a donc tout intérêt à répondre à l'ensemble des questions posées.

Sujet n° 2 : cas pratique.

Cette épreuve consiste, à partir d'un cas pratique présenté sous la forme d'un sujet d'ordre général, à établir un plan détaillé, rédiger une introduction et une conclusion.

Il s'agissait cette année encore, d'un sujet d'actualité et parfaitement adapté au rôle du pupitreur assistant-utilisateurs.

Le jury tient à rappeler qu'un des objectifs de cette épreuve est de discerner la capacité d'analyse et de raisonnement du candidat face à une problématique caractéristique du métier de pupitreur assistant-utilisateurs.

Ce n'est pas parce qu'un plan détaillé est demandé, qu'un effort de structuration du devoir ne doit pas être fourni.

Cette année des progrès ont été faits dans la structuration des devoirs, mais on retrouve encore quelques copies qui ne sont qu'une liste d'actions sans rapport les unes avec les autres. Des parties (au moins deux) doivent émerger ; les différentes actions doivent s'enchaîner logiquement les unes avec les autres. Il est également recommandé au candidat de rédiger une explication minimale de l'action à entreprendre.

Sujet n° 3 : fiche de procédure.

Pour cette épreuve un cas pratique est posé. Le candidat doit en prendre la mesure en complétant une fiche-incident pré-formatée.

Cette fiche permet au futur pupitreur assistant-utilisateurs d'établir son diagnostic technique puis de proposer et de détailler au moins une piste de résolution.

Traditionnellement mal comprise par les candidats, les résultats à cette épreuve s'améliorent peu à peu.

Les candidats doivent donc continuer sur cette voie et à décrire techniquement les différentes actions à entreprendre (ou à faire entreprendre) afin de résoudre l'incident rencontré.

Pour cela, il est indispensable de comprendre qu'une piste de résolution en rapport avec le diagnostic doit être formulée et détaillée de manière logique.

A l'issue de la correction des copies : 58,55 % des candidats présents ont été déclarés admissibles.

C) L'épreuve d'admission

Elle s'est déroulée du 8 au 11 février 2021 au Centrex de Noisy-le-Grand, au travers d'un entretien de 25 minutes avec le jury : une présentation par le candidat de son parcours professionnel (d'une durée de cinq minutes au plus), suivie d'une série de questions s'appuyant sur le rapport constitué par le candidat, et d'un échange avec le candidat sur le programme fixé par l'annexe de l'arrêté ministériel du 27 juillet 2015.

Malgré l'épidémie de COVID19, l'épreuve s'est déroulée sans incident, les salles ayant été adaptées afin d'assurer la protection des candidats et des membres du jury (port du masque, paroi de plexiglas, etc). 113 candidats étaient attendus au CENTREX, 107 se sont présentés. Soit un taux de présents de près de 95 %.

Malgré ce fort taux de présents, le jury a cette année déploré le peu de connaissances informatiques des candidats, mais aussi la faible appétence démontrée pour le métier de PAU.

Au final, seulement 36 candidats ont été déclarés admis, soit un taux par rapport au nombre d'admissibles de 31,86 %.

D) Conclusion

Il s'agit d'un taux très faible, en baisse de près de 20 points par rapport à l'année précédente ; qui s'explique entièrement par l'insuffisance des connaissances.

Même s'il est vrai que cette année la préparation n'a pas pu se dérouler dans les mêmes conditions que les autres années en raison de la crise sanitaire, le jury s'est retrouvé face à des candidats avec un faible niveau de connaissances techniques et sans beaucoup d'appétence au métier de PAU.

Il est donc très important de rappeler que le jury évalue la capacité à répondre à des questions techniques sur un programme défini et en rapport avec des futures activités. Et donc si le candidat ne convient pas, il n'est pas déclaré admissible.

Cet entretien avec le jury n'est pas un examen d'évaluation de compétence et donc être déjà sur un poste technique, ne présage en rien de la réussite à l'examen.

Le programme n'est pas facultatif, il n'a pas changé depuis 2015. Il est inadmissible de retrouver devant un jury professionnel des candidats qui ne le maîtrisent pas, qui ne le révisent pas voire qui ne le regardent même pas.

Enfin, l'admission se prépare. Il faut profiter du délai entre la publication des résultats d'admissibilité et les oraux d'admission pour réviser les fascicules fournis par l'IGPDE, se renseigner sur le métier de PAU et dans la mesure du possible visiter les services informatiques en lien avec cette qualification.

Le président du jury

Laurent QUINTANE