

Pupitreur Assistant Utilisateurs 2022

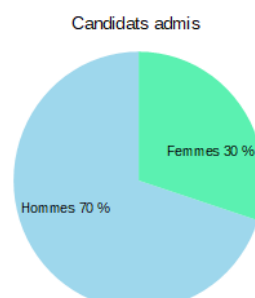
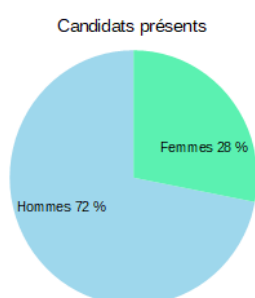
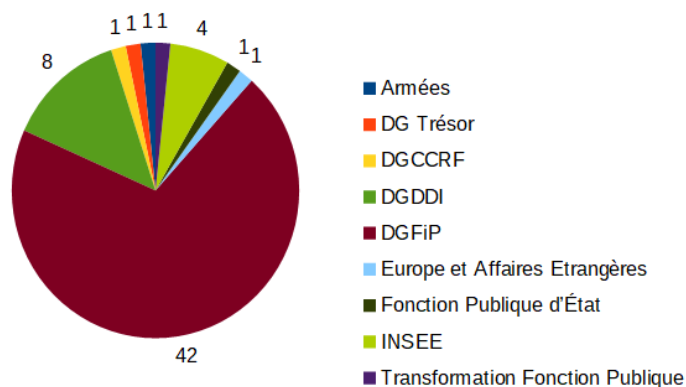
Rapport du jury

A) Statistiques générales

Année	2020	2021	2022
Candidats inscrits	447	343	348
Candidats présents	345	193	253
Candidats admissibles	168	113	146
Candidats présents à l'épreuve orale	162	107	140
Candidats admis	84	36	60

Comme les années précédentes, la DGFIP est la direction la plus représentée (189 candidats présents / 106 admissibles). La DGDDI (26 candidats présents / 15 admissibles) et l'INSEE (13 candidats présents / 10 admissibles) viennent ensuite.

Répartition par direction des candidats admis



B) L'épreuve écrite d'admissibilité

D'une durée de 3 heures, elle est structurée en trois parties (questionnaire à choix multiples, cas pratique, fiche de procédure) ; une note supérieure ou égale à 10 permet d'être admissible. La DGCCRF était le concepteur du sujet de cette session.

L'épreuve s'est déroulée au Centrex de Noisy-le-Grand (93) ainsi qu'à l'Atrium à Paris. Cette épreuve s'est déroulée dans des conditions satisfaisantes et dans le strict respect des mesures sanitaires liées au Covid 19. Aucun incident n'a été à signaler.

Sujet n° 1 : QCM.

Cette épreuve a été moins bien réussie que les années précédentes. Certaines questions ont été sans réponse.

Le jury tient à rappeler que seules les bonnes réponses sont comptabilisées. L'absence de réponse et la mauvaise réponse n'enlèvent pas de point. Des consignes en ce sens sont par ailleurs indiquées sur la copie remise au candidat.

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.

Le jury tient à rappeler qu'un des objectifs de cette épreuve est d'évaluer la capacité d'analyse et de raisonnement du candidat face à une problématique caractéristique du métier de pupitreur assistant utilisateurs. L'énoncé du sujet guide le candidat dans la structuration de son devoir.

Globalement, le sujet a été traité de manière trop vague et sans citer d'éléments techniques ni d'outils du PAU. Le jury déplore le peu de détail des actions proposées et la quasi-absence de l'accompagnement des utilisateurs.

Des progrès sont attendus à l'avenir tant dans la structuration des devoirs que dans l'exposé des solutions techniques à mettre en œuvre pour répondre à la problématique. Il est également attendu des candidats de rédiger une explication minimale accompagnant les actions qu'ils exposent.

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.

Les candidats ont proposé trop souvent des solutions simplistes et uniques. Le jury a pu observer une confusion entre le diagnostic et la résolution. Les candidats doivent 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, 57,71% des candidats présents ont été déclarés admissibles. Une copie a été déclarée nulle pour présence de signes distinctifs.

C) L'épreuve d'admission

L'épreuve d'admission s'est déroulée du 7 au 11 février 2021 au Centrex à 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. Une note supérieure ou égale à 10 permet d'être admis.

Comme l'an dernier et dans le respect des mesures sanitaires liées au Covid19, l'épreuve s'est déroulée sans incident. Les salles d'audition ont été adaptées afin d'assurer la protection des candidats et des membres du jury (port du masque, paroi de plexiglass, gel hydroalcoolique, etc..). 146 candidats étaient attendus au Centrex, 140 se sont présentés.

Le jury a cette année encore, déploré le peu de connaissances informatiques des candidats. Quand elles étaient présentes, le jury a noté souvent l'absence de lien entre la théorie et la pratique notamment dans les mises en situation. Les candidats connaissent bien la plupart du temps, le circuit d'assistance de leur direction et sont capables généralement de l'expliquer en citant les outils du PAU.

Les présentations des parcours professionnels sont en général soignées tandis que les rapports de candidatures le sont un peu moins.

60 candidats ont été déclarés admis, soit un taux par rapport au nombre d'admissibles de 41,10 %.

D) Conclusion

L'an dernier, la situation sanitaire liée à la pandémie avait perturbé fortement la préparation des candidats et le jury avait indiqué dans son rapport, s'être retrouvé face à des candidats avec un faible niveau de connaissances techniques et sans beaucoup d'appétence au métier de PAU.

Cette année, la préparation IGPDE a pu se dérouler dans de relatives meilleures conditions. Le jury apporte cependant les mêmes constats que pour la session 2021 : une insuffisance globale des connaissances par rapport au programme de l'examen, un manque d'acculturation au métier de PAU, des difficultés de concrétisation des notions techniques lors des mises en situation, parfois même un savoir-être qui ne correspond pas aux attentes du jury.

Le jury rappelle que les épreuves d'admissibilité et d'admission requièrent d'avoir la maîtrise des connaissances de base sur les thématiques énoncées dans le programme de l'examen.

L'épreuve d'admission en particulier, ne doit pas être considérée comme une simple validation des compétences pour les candidats qui seraient déjà en place sur un poste technique.

Le plus grand soin doit être apporté à l'élaboration du rapport du parcours professionnel sur lequel le jury peut s'appuyer pour ses premières questions à l'épreuve d'admission.

Enfin, le jury encourage les candidats à s'inscrire à la préparation IGPDE, se renseigner sur le métier de PAU et dans la mesure du possible à visiter les services informatiques en lien avec cette qualification.

La présidente du jury

Fabienne CONSOLI