

# Rapport du jury de l'examen professionnel de vérification d'aptitude aux fonctions de pupitreur assistant utilisateurs

## SESSION 2017

### 1. Organisation des épreuves

L'examen professionnel de vérification d'aptitude aux fonctions de Pupitreur Assistant - Utilisateurs (PAU) est ouvert aux fonctionnaires de catégories C et B. Il comporte une épreuve écrite d'admissibilité et une épreuve orale d'admission.

#### Composition du Jury

Secrétariat Général	DAGONET	Laurence
Secrétariat Général	ICHELMANN	Karine
Secrétariat Général	DELSART	Pascal
DGDDI	ALLEGRE	Frédéric
DGDDI	GONGUET	Denis
DGDDI	PONS	Laurent
INSEE	BINOUCHE	Abdelkbir
INSEE	LEGROUX	Claire
DGCCRF	BRUNIES	Stéphanie
DGCCRF	BERNAUD	Christian
DGFIP	CALLET	François
DGFIP	CHAUVEROUX	Françoise
DGFIP	CONSOLI	Fabienne
DGFIP	COSTIOU	Marc
DGFIP	GUILLOU	Jacques
DGFIP	LUGEZ	Sylvie
DGFIP	MORVAN	Catherine
DGFIP	MOUNIER	Bruno
DGFIP	QUINTANE	Laurent
DGFIP	RIOU	Isabelle
Présidence DGFIP	DEZELUS	Alain

L'arrêté fixant la composition du jury est daté du 23 mars 2017.

Le jury est composé de 21 membres. Pour la présente session, le jury a été renouvelé pour moitié, soit dix nouveaux membres qui ont rejoint dix jurés ayant participé à la session 2016.

Le président du jury a été reconduit dans les fonctions qu'il avait assurées lors des sessions 2015 et 2016.

Pour rappel, de nouvelles modalités des épreuves ont été définies pour 2015 suite aux travaux du GT Métiers informatiques ministériel présidé par la délégation aux SI (SG) ; la DGAFP, après accord des autres ministères sur l'organisation de cette qualification (arrêté

interministériel du 2 avril 2015 modifiant celui du 10 juin 1982) a limité à trois heures la durée de l'épreuve écrite (initialement de 5 heures) et a introduit une présentation orale s'appuyant sur un dossier inspiré de celui de la RAEP (reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle). Cet oral de 25 minutes consiste en un entretien avec le jury permettant de s'assurer que le candidat possède les connaissances, compétences ou aptitudes nécessaires à l'exercice de la fonction de pupitreur.

Pour conduire cet entretien, qui a pour point de départ une présentation par le candidat de son parcours professionnel (d'une durée de cinq minutes au plus), le jury s'appuie sur le rapport constitué par le candidat. Au cours de cet entretien, le candidat est interrogé sur des questions portant sur le programme fixé en annexe (reprenant l'annexe de l'arrêté ministériel du 27 juillet 2015).

La session PAU 2017, dite « session de rattrapage » a été organisée peu de temps après les résultats d'admission de la session 2015 qui ont été publiés le 20 janvier 2016. La clôture des inscriptions de la session 2017 était fixée au 28 avril 2017. Contrairement aux sessions précédentes, il n'a pas été organisé de préparation IGPDE. Cette situation a eu un certain impact dans les résultats, tant à l'écrit qu'à l'oral.

### **1.1 L'épreuve écrite**

L'épreuve écrite se veut moins scolaire et plus proche des actions quotidiennes que doit réaliser un PAU. Elle se décompose ainsi en 3 parties :

- **un questionnaire à choix multiple** de 20 questions (QCM avec 1 seule réponse juste) s'appuyant sur l'ensemble des éléments dont un PAU doit avoir la connaissance ;

- **un cas pratique** présentant une tâche, une opération, une procédure que le PAU peut être amené à réaliser dans l'exercice de ses missions ; le candidat devra rédiger une introduction avec annonce de plan, proposer un plan, rédiger une conclusion ;

- **une fiche de procédure** à compléter des éléments concernant une opération du service d'assistance par exemple une demande d'assistance, une opération de gestion de parc, une fiche d'intervention...

L'épreuve d'une durée de 3 heures s'est déroulée le 29 mai 2017 à l'Espace Centrex de Noisy-le-Grand (93) ainsi qu'à l'Atrium à Paris où l'un des membres du jury était présent. Le Président du jury et le concepteur du sujet étaient présents sur le site de Noisy-le-Grand. Les candidats ont particulièrement apprécié l'organisation rigoureuse de cette épreuve qui s'est déroulée dans des conditions optimales, aucun incident n'étant à signaler.

Les différents membres du jury ayant eu une excellente approche dans la notation des copies, très peu de cas litigieux ont été évoqués lors de la réunion d'harmonisation des notes, le 7 septembre 2017.

La double correction des copies en binôme élimine tout risque d'écart important de notation.

#### **Résultats de l'épreuve écrite**

Les candidats ayant obtenu une note minimum de 10 à l'écrit étaient déclarés admissibles et autorisés à se présenter à l'épreuve orale.

Pour 2017, sur 354 candidats inscrits (508 en 2016), 247 se sont présentés à l'épreuve écrite, soit 30 % d'absentéisme ; soit une proportion identique à celle de la session précédente.

**48,6 % des candidats présents (soit 120) ont été déclarés admissibles** (54,7 % pour la précédente session).

Le jury a constaté comme chaque année une bonne réussite au sujet 1 -QCM-. Le questionnaire a été élaboré avec la volonté de couvrir une grande partie du programme de l'examen.

S'agissant du sujet n° 2 -cas pratique- le format de l'épreuve a globalement été respecté. Comme mentionné dans l'énoncé du sujet, les candidats se sont davantage attachés à :

- rédiger une introduction avec annonce de plan ;
- proposer un plan structuré comprenant les éléments de réponses au sujet ;
- rédiger une conclusion.

Pour l'épreuve n° 3 -fiche de procédure- l'exercice souffre toujours d'une incompréhension sur la forme et le fond attendus. Il ne s'agit pourtant que de la création d'un ticket incident faisant état des différentes actions entreprises (diagnostic, plan d'actions, éventuellement solution de contournement et résolution). Quant au fond du sujet, peu de candidats ont su proposer une solution qui permettait de répondre efficacement au problème posé. Des efforts sur la présentation et la structuration du cas pratique sont vivement recommandés (prise en compte des données du sujet, phase de diagnostic, par exemple) ainsi que sur le fond (analyse du cas et axes de résolution).

Cette épreuve est d'autant plus importante que la création et le traitement d'une telle fiche incident relève au quotidien du métier de PAU.

D'une manière générale, le niveau des épreuves écrites a encore baissé, constat sans doute exacerbé par l'absence de préparation IGPDE.

## **1.2 L'épreuve orale**

Elle s'est déroulée à l'espace Centrex de Noisy-le-Grand du 13 au 16 novembre 2017. L'accès au site est facilité par la proximité de la gare RER A.

Les membres du jury étaient répartis en cinq sous-groupes de quatre prenant en compte la mixité indispensable des principales directions représentées (en nombre de candidats).

L'entretien se déroulait sur 25 minutes selon les modalités suivantes :

Durant 5 mn maximum, le candidat exposait son parcours professionnel et sa motivation à exercer la fonction de PAU s'appuyant sur un dossier inspiré de celui de la RAEP (reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle) communiqué à l'avance aux membres du jury qui l'utilisent dans le but d'identifier et de poser des questions circonstanciées en adéquation avec le profil du candidat.

La plupart des présentations étaient préparées et structurées. Le jury a toutefois relevé les écueils suivants :

- texte appris par cœur et dès lors récité sans grand dynamisme et avec le risque de trous de mémoire déstabilisant le candidat ;
- une présentation purement chronologique laissant pas ou peu de temps pour la description des fonctions actuelles et/ou de la motivation du candidat ;
- quelques incohérences relevées entre le rapport littéral et l'exposé du candidat ;
- quelques présentations improvisées et parfois hors sujet.

Les questions visaient tant des aspects techniques, juridiques, organisationnels... que des mises en situation et ce, en abordant différents points relevant du programme de l'examen (voir annexe).

De plus, la motivation du candidat, sa curiosité pour la matière informatique et les nouvelles technologies, son aptitude à exercer les fonctions de PAU sont autant de critères appréciés par les membres du jury.

Pour cette session, le jury a constaté chez certains candidats les points suivants :

- un manque de travail personnel et un survol du programme, sans approfondissement des notions plus complexes, certains concepts de base n'étant pas assimilés ;
- un manque d'analyse, de réflexion et de recul notamment lors des mises en situation qui se sont transformées en mises en difficultés pour certains ;
- certains candidats se reposent sur leurs acquis (cursus étudiant, agents exerçant déjà les fonctions de PAU) et font l'impasse sur une partie du programme ;
- une méconnaissance de leur environnement informatique immédiat (description approximative du dispositif d'assistance de leur direction, architecture de câblage de leur site, le traitement des incidents...) ;
- pour certains candidats occupant déjà un poste informatique, le jury a constaté un manque d'ouverture aux autres missions du PAU ; toutes réponses à des questions posées en dehors de leur « zone de confort » étant approximatives ;
- un point de fragilité concernant les réseaux : soit de bonnes connaissances théoriques mais une déclinaison très moyenne sur le terrain (schéma d'architecture, résolution d'incidents, raccordement de périphériques..) ; soit des connaissances théoriques insuffisantes ne permettant pas une mise en œuvre concrète sur le terrain ;
- enfin, le traitement des mises en situation mériterait d'être plus approfondi et devrait faire ressortir davantage la capacité de réflexion, de méthode et de logique du candidat.

A titre d'exemple, la partie du programme relative au cycle de vie des applications informatiques est particulièrement mal connue des candidats bien que faisant l'objet d'une description dans les fascicules.

Le parcours professionnel a souvent un impact direct sur la prestation du candidat. Le jury a identifié deux profils principaux :

- le candidat dont les fonctions actuelles n'ont rien à voir avec l'informatique mais qui présente de réelles aptitudes à exercer les fonctions de PAU, s'étant attaché à travailler l'ensemble du programme et motivé à l'idée de rejoindre les Services du Système d'Information. Ces candidats en nombre croissant d'année en année réussissent l'examen la première ou deuxième année.
- le candidat déjà en fonction sur un poste PAU arrivant plus confiant devant le jury mais n'ayant pas suffisamment investi sur l'ensemble du programme et ne respectant pas le format de l'épreuve.

Là aussi, l'absence de préparation à la présente session peut justifier la baisse globale de niveau dans les résultats, même si quelques très bonnes notes ont récompensé de très bonnes prestations.

Comme indiqué dans le précédent rapport du jury, il est recommandé aux candidats de rencontrer diverses équipes d'assistance de leur direction ainsi que de visiter quelques infrastructures informatiques (Locaux Techniques Informatiques, brassage, plateau d'assistance...).

Enfin, mis à part quelques comportements non adaptés à la situation, les candidats ont fait preuve de respect envers le jury, tant dans leur tenue que dans leurs expressions et réactions.

**A l'issue de cette épreuve, 49 candidats ont été admis** (111 candidats se sont présentés à l'épreuve orale sur les 120 admissibles).

### Synthèse chiffrée 2011/2017

SESSION	Candidats inscrits	Candidats présents (écrit)	Candidats admissibles	Pourcentages admissibles / présents à l'écrit	Candidats présents (oral)	Candidats admis	Pourcentages admis / présents à l'oral
<b>2012</b>	478	361	<u>177</u>	49,0 %	<u>170</u>	95	55,9 %
<b>2014</b>	372	266	139	52,3 %	139	91	65,5 %
<b>2015</b>	515	396	<u>211</u>	53,3 %	<u>200</u>	96	48,0 %
<b>2016</b>	508	355	<u>194</u>	54,7 %	<u>182</u>	101	55,5 %
<b>2017 (*)</b>	354	247	<u>120</u>	48,6 %	<u>111</u>	49	44,1 %

## 2. Répartition des candidats par direction

Comme chaque année la majorité des candidats (77,7 % des inscrits) a pour origine la Direction Générale des Finances Publiques. Leur taux de réussite sur le nombre des présents est de 21 % (ensemble à 20 %).

STRUCTURE	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
Europe et Affaires étrangères	9	7	4	2
Bureau des Cabinets Bercy	1	1	1	1
CBCM	2	1	1	0
DG Trésor	1	1	0	0
DGCCRF	2	2	2	0
DGDDI	32	26	11	5
DGE	3	2	0	0
DGFIP	276	188	94	39
DGFIP - SRE	2	1	0	0
Fonction Publique	5	5	1	1
INSEE	13	7	5	0
Médiateur MINEFI	2	2	0	0
Secrétariat général	6	4	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>247</b>	<b>120</b>	<b>49</b>

### **3. Répartition des candidats par sexe**

Si l'âge moyen des candidats inscrits se situe aux alentours de la quarantaine, l'analyse par sexe laisse apparaître que 76 % des candidats inscrits sont des hommes et que leur taux de réussite s'élève à 21 % des hommes présents ; les candidates représentent quant à elles 24 % des inscrites et ont un taux de réussite de 16 % des femmes présentes.



Le président du jury

Alain DEZELUS

## Annexe : programme de l'épreuve orale

Référence : annexe de l'arrêté ministériel du 27 juillet 2015 fixant les modalités d'organisation et le programme de l'épreuve orale d'admission de l'examen de vérification d'aptitude aux fonctions de pupitreur des ministères économiques et financiers.

Connaissances de base portant sur les thématiques suivantes :

### I – L'assistance

- les missions du pupitreur assistant-utilisateurs ;
- le service d'assistance à l'aide des outils Helpdesk ;
- les structures d'assistance ;
- les fichiers et les bases de données ;
- les logiciels et les applications ;
- le rôle du pupitreur assistant-utilisateurs dans le processus de maintenance des matériels pour les personnes handicapées ;
- l'assistance applicative.

### II – Le poste de travail

- le poste de travail de l'utilisateur ;
- les composants physiques de l'unité centrale ;
- les organes périphériques ;
- le système d'exploitation ;
- l'installation du poste de travail ;
- l'ergonomie du poste de travail.

### III – Les réseaux

- la communication en réseau ;
- la composition et le fonctionnement d'un réseau ;
- les réseaux locaux ;
- les réseaux externes et internes ;
- l'assistance réseau ;
- les services en réseau ;
- les fonctionnalités du Web.

### IV – Les normes, la sécurité et l'environnement juridique

- la normalisation ;
- les normes de communication ;
- la sécurité du système d'information ;
- la sécurité sur les postes de travail et les serveurs ;
- la sécurité : spécificités des réseaux ;
- l'environnement juridique.