

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

SESSION 2018

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	DELSART	Pascal
Secrétariat Général	ICHELMANN	Karine
DGDDI	BARLAUD	Thierry
DGDDI	GUYOT	Céline
DGDDI	PONS	Laurent
INSEE	DEMEULEMEESTER	Fabienne
INSEE	FAUDOT	Thierry
DGCCRF	BRUNIES	Stéphanie
DGCCRF	MONTALBAN	Philippe
DGFIP	BARON	Christophe
DGFIP	BERTRAND	Benjamin
DGFIP	CHAUVEROUX	Françoise
DGFIP	CONSOLI	Fabienne
DGFIP	GUILLOU	Jacques
DGFIP	LUGEZ	Sylvie
DGFIP	MOUNIER	Bruno
DGFIP	QUINTANE	Laurent
DGFIP	RIOU	Isabelle
DGFIP	ROSENHOHN	Jérôme
Présidence DGFIP	MORVAN	Catherine

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

Le jury est composé de 20 membres. Pour la présente session, le jury a été renouvelé pour plus de 40 %, soit neuf nouveaux membres qui ont rejoint onze jurés ayant participé à la session précédente.

La présidente du jury a été nommée après une participation au jury des trois sessions précédentes.

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 et écrite de type 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).

Pour la session PAU 2018, contrairement à la session précédente en 2017, l'IGPDE a organisé une préparation à l'écrit et 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 doit 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 12 janvier 2018 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. La Présidente du jury et la conceptrice du sujet étaient présentes 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 25 janvier 2018.

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 2018, sur 383 candidats inscrits (354 en 2017), 278 se sont présentés à l'épreuve écrite, soit 27,4 % d'absentéisme ; pour la précédente session ce pourcentage était similaire (28 %).

53,6 % des candidats (soit 149) ont été déclarés admissibles (48,6 % 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 attachés à :

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

Le sujet, suffisamment large pour permettre aux candidats de répondre au moins partiellement à une problématique orientée vers le réseau, a rarement été traité dans son ensemble. Ceci peut sans doute s'expliquer par l'amplitude des éléments de réponse à apporter.

Pour l'épreuve n° 3 -fiche de procédure- l'exercice souffre toujours d'une incompréhension sur la forme et le fond attendus : beaucoup de candidats peinent à distinguer les éléments du diagnostic de ceux du plan d'actions. Les réponses fournies ne permettent pas nécessairement de s'assurer que l'incident est résolu ou qu'une solution de contournement est mise en place.

Des efforts sur la présentation et la structuration sont vivement recommandés dans cet exercice (prise en compte des données du sujet, phase de diagnostic) ainsi que sur le fond (analyse du cas et axes de résolution).

Cette épreuve est d'autant plus importante que l'ouverture et le traitement d'une telle fiche incident relèvent au quotidien du métier de PAU.

Cinq cas de rupture d'anonymat ont été constatés dans l'épreuve n° 3, alors même que la règle d'anonymat est rappelée sur les sujets et oralement, avant le début de l'épreuve écrite.

Le spectre des notes varie de 0 à 17.

D'une manière générale, le niveau des épreuves écrites est meilleur que lors de la session précédente, ce qui permet de souligner l'importance de la préparation de l'IGPDE.

1.2 L'épreuve orale

Elle s'est déroulée à l'espace Centrex de Noisy-le-Grand du 26 au 30 mars 2018.

Les membres du jury étaient répartis en cinq sous-groupes de quatre, prenant en compte, malgré la large majorité de candidats de la DGFIP (plus de 80 % des inscrits), la mixité indispensable des principales directions représentées.

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

Durant 5mn maximum, le candidat exposait son parcours professionnel et sa motivation à exercer la fonction de PAU en s'appuyant sur un rapport, inspiré des dossiers de RAEP (reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle) utilisés par ailleurs, 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 :

- une présentation purement académique ou chronologique qui ne permet pas d'apprécier la motivation du candidat, voire de l'interroger sur son parcours ;
- quelques incohérences relevées entre le rapport littéral et l'exposé du candidat.

Les questions ont porté sur des aspects techniques, juridiques, organisationnels ainsi que sur des mises en situation et ce, en abordant différents points relevant du programme de l'examen (voir annexe en page 6).

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 de préparation, particulièrement pour les candidats de la sphère informatique : de façon générale, les candidats issus des services administratifs sont mieux préparés à l'épreuve ;
- un manque de curiosité pour les fonctions de PAU ; beaucoup de candidats ne font pas la démarche d'aller voir les services dans lesquels ils pourraient exercer ;
- pour les candidats déjà en poste dans les services informatiques, une tendance récurrente à ne pas s'intéresser à ce qui dépasse le cadre de leur équipe ;
- 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 ;

- une méconnaissance de l'environnement informatique immédiat (description approximative du dispositif d'assistance de leur direction, de l'architecture réseau de leur site, du traitement des incidents...) ;
- 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.

Le parcours professionnel a souvent un impact direct sur la prestation du candidat. Le jury a identifié, à l'instar des sessions précédentes, 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 leur Service 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 ne s'étant pas suffisamment investi sur l'ensemble du programme et ne respectant pas le format de l'épreuve.

En résumé, un investissement est nécessaire tant sur la partie théorique que sur la mise en œuvre. Pour les candidats déjà en poste, la qualification n'est pas un acquis ; pour tous, le jury attend un comportement, des connaissances et une motivation sur les fonctions informatiques.

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, armoires de brassage, plateau d'assistance...).

Enfin, très peu de comportements non adaptés sont à signaler, les candidats ont fait preuve de respect envers le jury, tant dans leur tenue que dans leur expression et leurs réactions.

Le spectre des notes varie de 3 à 17.

A l'issue de cette épreuve, 66 candidats ont été admis sur les 141 qui se sont présentés à l'oral.

Synthèse chiffrée 2014/2018

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
2014	372	266	139	52,3 %	139	91	65,5 %
2015	515	396	<u>211</u>	53,3 %	<u>200</u>	96	48,0 %
2016	508	355	<u>194</u>	54,7 %	<u>182</u>	101	55,5 %
2017 (*)	354	247	<u>120</u>	48,6 %	<u>111</u>	49	44,1 %
2018	383	278	<u>149</u>	53,6 %	<u>141</u>	66	46,8 %

(*) 2017 : session de « rattrapage » (sans préparation IGPDE).

2. Répartition des candidats par direction

Comme chaque année la majorité des candidats (80,4 % des inscrits) a pour origine la Direction Générale des Finances Publiques. Leur taux de réussite sur le nombre de candidats DGFIP présents est de 21,8 % : ils représentent au total 74,2 % des admis.

STRUCTURE	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
Agence française anti-corruption	1	1	0	0
CBCM	2	1	0	0
CGEFI	1	1	0	0
DG Trésor	3	3	1	0
DGCCRF	2	1	1	1
DGDDI	30	21	11	7
DGFIP	306	223	120	48
DGFIP – SRE	2	2	1	1
DIRECCTE	1	1	0	0
DREAL	1	0	0	0
ENSM Saint-Etienne	1	1	1	1
Europe et Affaires étrangères	9	5	3	3
IGPDE	1	1	0	0
INSEE	15	13	10	5
Inspection Générale des Finances	1	1	0	0
Médiateur du MEF	1	1	1	0
Présidence de la République	1	0	0	0
Secrétariat Général	5	2	0	0
TOTAL	383	278	149	66

3. Répartition des candidats par âge et par sexe

Hommes				Femmes			
Inscrits	Présents	Admissibles	Admis	Inscrites	Présentes	Admissibles	Admises
293	212	113	56	90	66	36	10
76,5 %	76,3 %	75,8 %	84,8 %	23,5 %	23,7 %	24,2 %	15,2 %

L'âge moyen des candidats inscrits (hommes et femmes) se situe légèrement au-dessus de 40 ans.

L'analyse par sexe montre clairement qu'une large majorité d'hommes se présente à cet examen (76,5 % des inscrits) et que leur taux de réussite est supérieur à celui des femmes.

Alors que les candidates représentent un peu moins du quart des inscrits, présents et admissibles, elles ne représentent que 15,2 % des admis.

La présidente du jury

Catherine MORVAN

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.