

Pupitreur assistant-utilisateurs 2019

Rapport du jury

A) Les candidats

A.1) Présentation des candidats

Le nombre de candidats inscrits en 2019 est de 345 contre 383 en 2018, soit une diminution de 10 % environ.

Le taux de candidats présents à l'épreuve écrite est, par contre, en augmentation de 2,20 %. En effet, 258 candidats étaient présents pour la session 2019 (soit un taux de présence de 74,78 %) contre 278 pour celle de 2018 (72,58 %).

A l'issue des épreuves écrites, 143 candidats ont été déclarés admissibles (149 en 2018), ce qui correspond à un taux de 55,43 % des présents contre 53,59 % en 2018.

A.2) Structure d'affectation des candidats

	2019	2018
Direction	Inscrits	Inscrits
Agence française anti-corruption	0	1
Associations	1	0
CBCM	0	2
CGEFI	0	1
DG Trésor	2	1
DGCCRF	5	2
DGDDI	29	29
DGE	3	1
DGFIP	277	307
DGFIP/SRE	5	2
DIRECCTE	1	1
DREAL	0	1
Direction du Budget	1	0

	2019	2018
Direction	Inscrits	Inscrits
Europe & Affaires Etrangères	2	9
IGPDE	0	1
IMT MINES Saint-Etienne	0	1
IGF	0	1
INSEE	10	15
Médiateur des MEF	0	1
Présidence de la République	1	1
Secrétariat général	8	6
TOTAL	345	383

B) L'épreuve écrite d'admissibilité

L'épreuve d'une durée de 3 heures est décomposée en 3 parties :

- un questionnaire à choix multiple ;
- un cas pratique ;
- une fiche de procédure.

Elle s'est déroulée le mardi 13 novembre 2018 à l'Espace Centrex de Noisy-le-Grand (93) ainsi qu'à l'Atrium à Paris où l'un des concepteurs du jury était présent. Le Président du jury et sa vice-présidente étaient présents sur le site de Noisy-le-Grand.

Cette épreuve 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, aucun cas litigieux n'a été évoqué lors de la réunion d'harmonisation des notes.

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

Le sujet était cette année rédigé par l'INSEE. La durée globale de la composition est de trois heures.

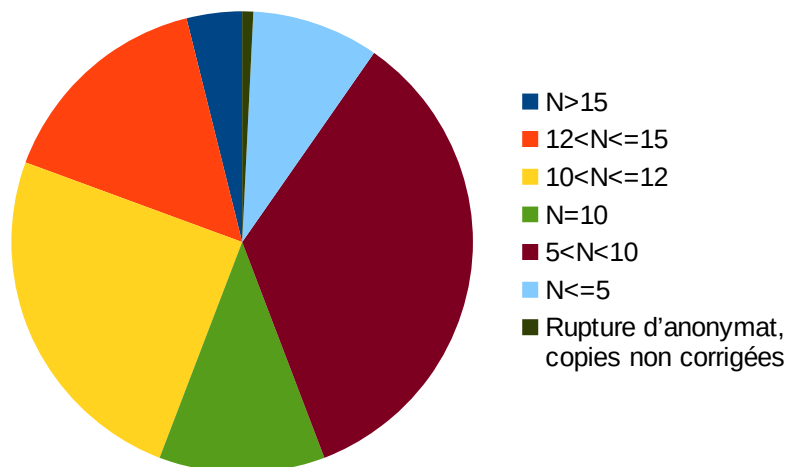
Les candidats ayant obtenu une note minimum de 10 à l'écrit sont déclarés admissibles et autorisés à se présenter à l'épreuve orale.

Lors de la réunion du jury, 143 candidats ont été déclarés admissibles. Deux cas de rupture d'anonymat ont été recensés. Ces copies n'ont pas été corrigées.

La moyenne générale des épreuves écrites est cette année de 9,62/20.

La dispersion des notes est la suivante :

PAU 2019	
NOTE /20	COPIE(S)
N>15	10
12<N<=15	40
10<N<=12	64
N=10	30
5<N<10	89
N<=5	23
Rupture d'anonymat, copies non corrigées	2
Meilleure Note	17,75
Note la plus basse	1,5



Cette année, le jury a souhaité publier sur l'Espace recrutement, dans la page « aide à la préparation » de l'examen, 2 copies témoins. Les candidats pourront ainsi s'y reporter pour avoir une idée de l'attendu.

B.1) Sujet n° 1 : QCM

Cette épreuve est traditionnellement la mieux réussie par les candidats. Cependant, cette année, certaines questions sont restées sans réponse.

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

B.2) 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.

Cette année le sujet était réalisé par l'INSEE. Il s'agissait d'un sujet d'ordre général et d'actualité du pupitreur assistant-utilisateurs. Aucun candidat n'a rendu de copie blanche.

De l'avis des correcteurs, cette épreuve n'est pas suffisamment structurée par les candidats. Les copies rendues ne sont souvent qu'une liste d'actions sans rapport les unes avec les autres.

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.

Des parties (au moins deux), doivent émerger et 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.

B.3) 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.

Alors que cette fiche est essentielle au métier de pupitreur assistant-utilisateurs, et qu'elle est inscrite au programme de la qualification depuis sa rénovation ; le jury s'aperçoit néanmoins que cette épreuve n'est toujours pas comprise par les candidats. Ces derniers n'arrivent pas à compléter correctement la fiche.

Le diagnostic et les pistes de résolution sont « bâclés ».

La plupart des candidats n'arrivent pas à effectuer un constat et à décrire techniquement les différentes actions à entreprendre (ou à faire entreprendre) afin de résoudre l'incident rencontré.

Le jury recommande aux futurs candidats de consulter les deux copies mises à leur disposition afin de comprendre le minimum attendu par les correcteurs, tant sur la forme que sur le fond.

Il est indispensable de comprendre qu'une piste de résolution en rapport avec le diagnostic doit être formulée et détaillée de manière logique par le candidat.

C) L'épreuve d'admission

Elle s'est déroulée du 04 au 08 février 2019, au Centrex de Noisy-le-Grand.

L'épreuve consiste en un entretien de 25 minutes avec le jury qui a pour point de départ une présentation par le candidat de son parcours professionnel (d'une durée de cinq minutes au plus). Ensuite, après une série de questions en s'appuyant sur le rapport constitué par le candidat, le jury interroge sur le programme fixé par l'annexe de l'arrêté ministériel du 27 juillet 2015.

143 candidats admissibles ont été répartis en 4 sous jury de 4 examinateurs.

138 candidats se sont présentés à l'épreuve orale d'admission.

A l'issue de ces oraux, 67 candidats ont été déclarés admis soit 46,85% des candidats admissibles, 48,55 % des présents.

Deux profils principaux de candidats se dégagent :

- le candidat dont les fonctions actuelles sont extérieures à la sphère informatique ;
- le candidat déjà en fonction sur un poste de la sphère informatique.

Il faut également préciser que l'idée de rejoindre un service du système d'information motive les candidats du premier profil. Ils s'attachent, en plus grand nombre, à travailler l'ensemble du programme. Ces candidats sont proportionnellement de plus en plus nombreux et réussissent statistiquement mieux l'examen que leurs collègues issus de la sphère informatique.

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. La plupart des présentations étaient préparées et structurées.

Le jury tient, néanmoins, à faire remonter les remarques suivantes :

- être sur un poste technique, ne présage en rien de la réussite à l'examen. En effet, les candidats sont admissibles à un examen de qualification et l'entretien avec le jury n'est pas un examen d'évaluation de compétence. Le jury évalue la capacité d'un candidat à répondre à des questions techniques sur un programme défini et en rapport avec ses futures activités.
- l'admission se prépare. Le délai entre la publication des résultats d'admissibilité et le passage devant le jury doit être mis à profit par le candidat pour réviser ses fascicules et également si possible visiter les services informatiques en lien avec la qualification de pupitreur assistant-utilisateurs.

D) Le Jury

Le jury était composé de 17 membres, représentant les différentes directions des ministères économiques et financiers :

- 9 membres du jury de la DGFIP dont le président et la vice-présidente
- 2 membres du jury de la DGCCRF
- 2 membres du jury de la DGDDI
- 2 membres du jury de l'INSEE
- 2 membres du jury du Secrétariat général

Le Président du jury

Laurent QUINTANE