

# Pupitreur assistant-utilisateurs 2020

## Rapport du jury

### A) Les candidats

#### A.1) Présentation des candidats

Le nombre de candidats inscrits pour cette session de 2020 est de 447 contre 345 en 2019, soit une augmentation de près de 30 % (29,5%). Le taux de candidats présents à l'épreuve écrite est, par contre, en augmentation de 2 %. En effet, 345 candidats étaient présents pour la session 2020 (soit un taux de présence de 77 %) contre 74,7 % de présents pour celle de 2019.

A l'issue des épreuves écrites, 168 candidats ont été déclarés admissibles (143 en 2019), ce qui correspond à un taux de 48,70 % des présents contre 55,4 % en 2019.

#### A.2) Structure d'affectation des candidats

Au niveau des structures les plus représentées, on note, année après année, une très forte propension de candidats DGFIP. En effet, c'était plus de 3 candidats sur 4 (355 candidats soit 79,42 %), qui provenaient de cette direction.

La douane (DGDDI) avec 39 candidats et l'INSEE avec 20 candidats complètent le podium des directions les plus représentées.

### 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 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 une conceptrice du sujet étaient également présents sur le site de Noisy-le-Grand.

Cette épreuve s'est déroulée dans des conditions optimales, aucun incident n'est 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 les deux membres du jury appartenant au Secrétariat Général.

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, 168 candidats ont été déclarés admissibles. Un seul cas de rupture d'anonymat a été recensé.

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

Cette année, et comme l'année précédente 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 point. 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. Il s'agissait 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 encore quelques copies 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.

#### 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.

Cette fiche essentielle au métier de pupitreur assistant-utilisateurs était traditionnellement mal comprise par les candidats. Le jury a donc, l'année dernière, pris l'initiative de déposer deux copies témoins.

Cette année nous avons senti un léger mieux sur cette fiche. Les candidats semblent avoir mieux compris l'épreuve, cette fiche est apparue plus structurée aux membres du jury.

Nous avons néanmoins retrouvé une majorité de candidats qui n'arrivent pas encore à la compléter correctement ou alors pour lesquels le diagnostic et les pistes de résolution sont « bâclés ».

Les candidats doivent donc continuer 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 renouvelle alors la publication des meilleures copies, et recommande aux futurs candidats de les consulter 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 10 au 14 février 2020 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 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.

168 candidats admissibles ont été répartis en 4 sous jury de 4 examinateurs. 162 candidats se sont présentés à l'épreuve orale d'admission. A l'issue de ces oraux, 84 candidats ont été déclarés admis soit 50 % des candidats admissibles, et 51,85 % des présents.

Cette année et même si on retrouve les deux profils principaux de candidats déjà mis en évidence l'année dernière, les candidats n'ont pas su montrer leur appétence pour le métier de PAU.

Nous avons donc retrouvé :

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

Mais, même si l'idée de rejoindre un service du système d'information motive les candidats du premier profil, la propension de candidats ayant travaillé l'ensemble du programme reste faible.

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, mais beaucoup trop de candidats ne révisent pas suffisamment le programme de l'examen. De plus, il est important d'ajouter que :

- 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.

Le Président du jury,

Laurent Quintane