

Rapport du jury de l'examen professionnel de vérification d'aptitude aux fonctions d'analyste assistant-utilisateurs

Session 2021

Épreuve écrite d'admissibilité du 7 octobre 2021
Épreuve orale d'admission du 14 au 16 décembre 2021

Composition du jury

Le jury était composé de quatre représentants des différentes directions des ministères économiques et financiers :

- Monsieur Gilles DELAFENÊTRE (DGFîP), *Président*
- Madame Chantal GENTILINI (DGFîP)
- Monsieur Eric COSTE (DGDDI)
- Monsieur Pascal DELSART (Secrétariat Général)

Éléments statistiques

- Session 2021

Inscrits	Présents (écrit)	Admissibles	% d'admissibles / présents	Présents (oral)	Admis	% d'admis / présents à l'oral	% d'admis / présents à l'écrit
62	32	17	53,13 %	16	9	56,25 %	28,13 %

- Répartition des candidats par direction

Direction	Inscrits	Présents (écrit)	Admissibles	Présents (oral)	Admis
DGFîP	34	19	8	8	3
DGDDI	20	9	7	7	5
DGCCRF	4	2	1	1	1
Secrétariat Général	2	2	1	0	0
Services 1 ^{er} ministre DINUM	1	0	0	0	0
Europe et Affaires Étrangères	1	0	0	0	0
Total	62	32	17	16	9

Le nombre de candidats inscrits est supérieur à celui de la précédente session (62 en 2021 pour 53 en 2019), cependant le nombre de candidats ayant composé à l'écrit est resté le même (32), ce qui fait presque 50 % d'absents pour cette session.

A noter par ailleurs que le nombre de candidats admis est du même ordre que celui de la précédente session (9 en 2021 pour 8 en 2019).

Dispositif de préparation

L'IGPDE a proposé une préparation à cet examen. Ce dispositif offre un accompagnement et un soutien aux candidats inscrits à la préparation tout au long du parcours et entre les deux phases des épreuves de la qualification.

Une présentation des modalités d'organisation de la préparation et des grandes lignes de son contenu a été faite par l'IGPDE aux membres du jury.

Il est intéressant de noter que 13 des 17 candidats admissibles avaient effectivement bénéficié de cette préparation. Parmi ces 13 candidats, 8 ont été admis (une candidate a été absente à l'oral). C'est donc 8 des 9 candidats reçus qui ont suivi la préparation de l'IGPDE.

L'épreuve écrite d'admissibilité

La durée de l'épreuve écrite d'admissibilité est de 6 heures.

- Conception du sujet et modalités de correction

Le sujet de la session 2021 a été proposé par le représentant de la DGDDI. Il a été revu collectivement par l'ensemble des membres du jury, tout comme le barème affecté aux différentes questions.

Les copies ont fait l'objet d'une double appréciation, par deux membres du jury. Celles dont la note se situait entre 9 et 10 ont été relues autant que de besoin et évoquées par l'ensemble des membres du jury.

Le sujet présentait un contexte métier et comportait quatre questions auxquelles il était possible de répondre indépendamment. Les problématiques abordées dans le sujet relevaient précisément du domaine de l'assistance et permettaient de mettre en œuvre des outils classiques d'une démarche d'analyse comme la modélisation de processus, les diagrammes d'activités ou les fiches de procédure.

Il convient de noter que sur les 32 candidats ayant composés, 15 ont obtenu une note éliminatoire (inférieure à 10,00) soit 46,87 %.

- Question n° 1

Il était demandé aux candidats, en tant que qu'Analyste Assistant-Utilisateurs responsable d'un service d'assistance, de présenter pour le chef de la DSI une note structurée de problématiques et de propositions. Par conséquent, le jury attendait un texte rédigé sous la forme « classique » d'une note synthétique. Par ailleurs, cette note devait faire apparaître clairement les trois points explicitement demandés dans l'énoncé du sujet. Toutes les informations nécessaires à la conception de cette note figuraient dans les annexes.

Toutefois, beaucoup de candidats n'ont pas respecté le formalisme attendu et ont produit des textes ressemblant plus à des dissertations. Sur certaines copies, l'introduction était soit trop longue, soit trop courte et les différentes parties déséquilibrées. De plus si l'introduction doit présenter le contexte et l'attente, il était parfaitement inutile de rappeler au chef de la DSI des notions comme l'administration pour lequel il travaille.

De nombreuses copies comportaient des développements hors sujet et certains candidats ont manifestement eu du mal à trouver leur positionnement. Il n'était pas attendu une critique de l'outil mais une adaptation du service d'assistance à l'arrivée d'un nouveau téléservice.

Il convient néanmoins de signaler la présence de réelles bonnes copies.

- Question n° 2

Cette question portait sur la problématique classique de sécurité du poste de travail professionnel. Il s'agissait là d'un sujet d'actualité avec le déploiement massif de postes permettant le travail à distance (postes nomades, postes de télétravail).

Les mêmes défauts sur la forme ont été rencontrés que dans le traitement de la question 1. Il était important de respecter les consignes de l'énoncé et notamment de se limiter à trois pages maximum.

Les réponses ont été trop souvent parcellaires et pas toujours structurées.

Nombre de candidats se sont limités aux seuls aspects matériels (protection contre le vol) et ont négligé la protection des données (chiffrement, antivirus, firewall, sauvegarde...). La notion de type d'utilisateur (admin ou invité) semble peu connue. Les bonnes pratiques à rappeler aux utilisateurs ont été peu développées.

- Question n° 3

La question portait sur une modélisation de processus et le candidat devait présenter un diagramme d'activité documenté. Le but était donc de s'assurer que le candidat maîtrisait le formalisme et savait expliquer ses choix.

Le jury attendait un formalisme précis et des commentaires qui ont malheureusement trop fréquemment été absents. Bien que le formalisme semblait connu des candidats, la qualité de traitement de la question a été relativement moyenne.

Les candidats devaient notamment avoir identifié que l'assistance de proximité (les Préfectures) ne faisait pas partie de la DILAI.

- Question n° 4

Il était demandé aux candidats de produire deux fiches de procédure sur des cas classiques d'incident et d'intervention.

Cette question, a priori assez simple, n'a étonnamment pas bien été traitée par les candidats. Les fiches de procédures, peut-être par ce qu'elles arrivaient à la fin de la composition de la copie, ont trop souvent été bâclées et présentaient d'importantes lacunes.

- Appréciation générale et recommandations du jury

Il convient d'abord de rappeler que la clarté des propos, la présentation et l'orthographe sont des éléments qui entrent toujours en considération dans l'appréciation d'une copie et qui, sans être déterminants, influent nécessairement sur la note attribuée.

Les candidats doivent s'efforcer de répondre précisément aux questions posées et suivre scrupuleusement les indications de l'énoncé du sujet. Trop de copies comportaient des développements hors sujet. Il convient par conséquent de bien prendre le temps de lire le sujet et les annexes.

Si globalement le sujet a semblé être compris, le positionnement hiérarchique du candidat n'a pas toujours été adapté.

L'épreuve orale d'admission

L'épreuve, d'une durée totale de 30 minutes, se compose de deux parties :

- un exposé sur un sujet choisi parmi les deux tirés au sort par le candidat, pendant une durée maximale de dix minutes ; le candidat dispose au préalable de 30 minutes de préparation.
- un échange avec le jury à partir de l'exposé, suivi par un questionnement sur différents points du programme pendant environ vingt minutes.

Avant le début de l'entretien, le jury a systématiquement rappelé au candidat les modalités de déroulement de l'épreuve. Par ailleurs, il a été demandé à tous les candidats de se présenter très brièvement (une à deux minutes) afin d'expliquer les fonctions exercées actuellement et d'indiquer leur éventuelle expérience dans le domaine de l'assistance.

La grille d'évaluation adoptée par le jury recensait les thèmes (conformément au programme de l'examen) sur lesquels le candidat devait être interrogé. Les questions posées avaient pour objectif de couvrir tous ces aspects.

Les principales raisons d'un échec à cette épreuve ont été la conséquence d'un hors sujet dans l'exposé ou d'un trop important manque de connaissances sur des sujets essentiels pour un candidat analyste assistant-utilisateurs.

- Liste des sujets

La liste des sujets a été mise à jour lors de la réunion d'admissibilité afin notamment pour valider leurs énoncés dans le cadre de l'épreuve du programme.

Les sujets tirés au sort par les candidats ont été « remis-en-jeu » au fil de l'eau afin de proposer à chaque candidat un nombre équivalent de sujets.

- Exposé du candidat

Les candidats disposaient d'un maximum de 10 minutes pour présenter leur exposé. Ceux qui ont dépassé cette durée ont été arrêtés par le jury. Toutefois, dans la grande majorité des cas, les candidats ont correctement géré le temps qui leur était accordé.

Classiquement, il était attendu des candidats un exposé structuré, présenté avec un plan, même très simple : introduction, annonce de plan, deux parties et une conclusion. Les candidats ont généralement respecté cette règle.

Les exposés doivent permettre aux candidats de montrer d'une part leur connaissance sur le sujet et d'autre part leur aisance à structurer leur raisonnement. Cela n'a toutefois pas toujours été le cas.

Les exposés ne répondant que partiellement au sujet posé et/ou ayant des développements hors sujet ont évidemment été pénalisés.

- Entretien avec le jury

Le jury s'est efforcé d'aborder avec chaque candidat les principaux domaines du programme : les techniques d'analyse (connaissances limitées aux notions de base), les logiciels, le matériel, la sécurité, l'environnement juridique. De plus, une ou deux questions de type « mise en situation sur un cas concret » et d'actualités ont été proposées aux candidats.

La grille d'évaluation adoptée par le jury recensait les thèmes sur lesquels le candidat devait être interrogé. Les questions posées avaient pour objectif de couvrir tous ces différents aspects.

Certaines lacunes ont été constatées, les candidats ne semblant pas toujours avoir une bonne connaissance du programme de l'examen. Il convient également de noter que, à défaut de maîtriser tous les sujets, une réflexion « de bon sens » est attendue des candidats.

- Appréciation générale et recommandations du jury

Sur les seize candidats auditionnés, neuf ont finalement été déclarés admis. Sept candidats se sont vus attribuer une note éliminatoire (inférieure à 10,00) soit 43,75 %.

Il convient de noter que les candidats exerçant dans la sphère informatique n'ont pas nécessairement bien réussi cette épreuve. Il est probable que certains d'entre eux se soient trop reposés sur leurs acquis. A l'inverse, les candidats non informaticiens s'en sont plutôt bien sortis. Une préparation sérieuse paraît par conséquent être un gage de réussite.

Le formalisme de l'exercice est essentiel et même pour ceux qui sont déjà dans la sphère informatique doivent s'y conformer. Une étude attentive des fascicules, pour ceux qui ont bénéficié de la préparation, s'avère être utile. Cette remarque vaut également en cas de deuxième inscription.

Conclusion

Il est important que les candidats aient conscience que le jury cherche à sélectionner des analystes assistants-utilisateurs, donc des futurs responsables de structures d'assistance. Il convient donc que les candidats se comportent comme tels et notamment sachent se projeter dans ce rôle, se mettre en situation et démontrer leur capacité à prendre des décisions argumentées.

Le Président du Jury,
Gilles DELAFENÊTRE