

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

## Session 2022

Épreuve écrite d'admissibilité du jeudi 6 octobre 2022  
Épreuve orale d'admission du lundi 5 au mercredi 7 décembre 2022

### Composition du jury

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

- Monsieur Gilles DELAFENÊTRE (DGFIP), *Président*
- Madame Géraldine QUINTARD (DGFIP)
- Madame Céline GRACIA (INSEE)
- Madame Laurence DAGONET (Secrétariat Général)
- Monsieur Eric COSTE (DGDDI)

### Éléments statistiques

- Session 2022

Inscrits	Présents (écrit)	Admissibles	% Admissibles / Présents (écrit)	Présents (oral)	Admis	% Admis / Présents (oral)	% Admis / Présents (écrit)
44	23	13	56,52 %	13	6	46,15 %	26,09 %

- Répartition des candidats par direction

Direction	Inscrits	Présents (écrit)	Admissibles	Présents (oral)	Admis
DGFIP	25	13	8	8	2
DGDDI	10	5	3	3	2
DGCCRF	3	1	0	0	0
Secrétariat Général	4	3	1	1	1
INSEE	2	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>6</b>

Le nombre de candidats inscrits à cette session a été sensiblement inférieur à celui de la session précédente (44 candidats en 2022 pour 62 en 2021). De plus, seuls 23 candidats ont effectivement composé à l'écrit, soit 56,52 % des inscrits.

Il convient de s'interroger à la fois sur le nombre relativement faible de candidats à cet examen professionnel et sur le taux de désistement significatif entre l'inscription et les épreuves écrites.

On peut noter que 87 % des candidats ayant composé étaient des hommes et qu'ils ont représenté 92 % des admis. La moyenne d'âge des participants était de 46 ans.

Enfin, le pourcentage de candidats admis par rapport aux candidats ayant composé reste du même ordre de grandeur que celui de la précédente session (26,09 % en 2022 et 28,13 % en 2021).

### **Dispositif de préparation**

Une préparation spécifique à cet examen professionnel est proposée par l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique. Ce dispositif offre un accompagnement et un soutien aux candidats inscrits à la préparation tout au long de leur parcours et entre les phases d'admissibilité et d'admission. La préparation comporte une partie suivie à distance (quatre fascicules contenant des conseils méthodologiques, des apports de connaissances et des entraînements aux épreuves) et une partie réalisée en présentiel (trois jours pour préparer l'épreuve écrite et 3 jours pour préparer l'épreuve orale réservée aux candidats admissibles).

Une présentation des modalités d'organisation de cette préparation et des grandes lignes de son contenu a été élaborée par l'IGPDE aux membres du jury. A cette occasion, le jury a pu rappeler quels étaient ses attendus.

### **Épreuve écrite d'admissibilité**

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

- Conception du sujet et modalités de correction

La charge de conception du sujet est revenue pour cette session à la DGFIP. Le sujet a ensuite été retravaillé collectivement par l'ensemble des membres du jury et un barème de notation précis a été défini pour chacune des questions.

Il est important de signaler que toutes les copies ont fait l'objet d'une double appréciation, par deux membres du jury. Celles dont la note la plus élevée s'approchait du seuil de l'admissibilité (10/20), ont été spécifiquement relues par l'ensemble des membres du jury afin de statuer collectivement sur leur classement.

De manière traditionnelle, le sujet présentait un contexte métier et comportait quatre grandes 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 les outils classiques d'une démarche d'analyse comme la modélisation de processus, les diagrammes d'activités ou les fiches de procédure.

Parmi les 23 candidats ayant composé, 10 ont obtenu une note éliminatoire (inférieure à 10/20) ce qui représente 43,48 % des candidats présents à l'épreuve écrite.

- Question n° 1

Il était demandé aux candidats, en qualité d'analyste assistant-utilisateurs, responsable d'un service d'assistance, de rédiger une note pour leur directeur présentant la manière dont ils allaient organiser le travail de leur équipe pour s'assurer de la correcte réalisation des sauvegardes des 18 serveurs bureautiques dont ils ont la charge.

Le jury attendait précisément un texte rédigé sous la forme « classique » d'une note. Si le formalisme a globalement été respecté par la majorité des candidats, certains ont toutefois eu du mal à se positionner en tant que cadre, responsable d'un service d'assistance.

Sur la forme, la principale erreur commise par nombre de candidats a été de ne pas répondre à la question sur la manière dont ils allaient organiser le travail de leur équipe, mais de détailler les

opérations d'acquisition et de déploiement de l'outil mis à leur disposition. Ces copies ont de ce fait été pénalisées.

- Question n° 2

Pour répondre à cette question, le candidat devait présenter une fiche de procédure permettant la réalisation des opérations de restauration d'un fichier.

Le formalisme, bien qu'imposé (une fiche de procédure), n'a pas toujours été respecté.

Concernant le fond, les candidats n'avaient rien à inventer puisque que la démarche était présentée au chapitre 7 du guide d'exploitation (fourni en annexe 2). Un simple effort de reformulation et de mise en forme était demandé.

- Question n° 3

Il était demandé aux candidats d'analyser une note de service présentant les différentes opérations à mener dans le cadre des mouvements de mutation et de modéliser, sous forme de diagramme, le processus à mettre en œuvre.

Le jury attendait par conséquent un schéma, de type diagramme d'activité, faisant clairement apparaître les différents acteurs ainsi que les actions réalisées.

Il était par ailleurs précisé dans la question que le diagramme devait être commenté. Très peu de candidats ont répondu à cette attente en ne commentant pas du tout leur schéma.

- Question n° 4

Pour cette quatrième question, il était demandé aux candidats une note courte, d'un maximum de deux pages, expliquant les mécanismes de prise de contrôle à distance et leurs apports pour un service d'assistance.

Là encore, la forme était expressément précisée dans le libellé de la question.

Bien que globalement traitée de manière satisfaisante, la réponse à cette question a parfois été incomplète sur les fonctionnalités d'assistance à distance de Windows, les applications spécifiques incluses dans les outils de helpdesk ou bien encore la connexion au bureau à distance. En revanche, les apports de ces différentes fonctionnalités pour les services d'assistance (gain de temps, limitation des déplacements,...) ont généralement été bien relevés.

- Appréciation générale et recommandations du jury

Tout d'abord, il convient de rappeler que les candidats doivent s'efforcer de bien lire les questions posées et que tous les termes peuvent avoir une importance. Cela leur éviterait les hors sujets comme ceux qui ont été relevés sur le traitement de la question n°1 ou les pertes de points pour les candidats n'ayant pas commenté leur diagramme en réponse à la question n°3.

Par ailleurs, il est important que les candidats sachent montrer dans leurs réponses qu'ils savent se positionner en tant que cadre, responsable d'un service d'assistance.

## 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 d'un questionnement sur différents points du programme pendant environ vingt minutes.

Chaque entretien a été précédé par un rapide rappel des modalités pratiques de déroulement de l'épreuve.

Par ailleurs, il a été demandé à tous les candidats de se présenter très brièvement (une à deux minutes maximum) afin de préciser les fonctions exercées actuellement et d'indiquer leur éventuelle expérience dans le domaine de l'assistance. En effet, ceci a pour finalité de faciliter, dans certains cas, la compréhension par le jury des réponses des candidats.

Le jury a utilisé une grille d'évaluation recensant les principaux domaines sur lesquels il convenait d'interroger les candidats (conformément au programme de l'examen). L'objectif fixé au jury était, lors du questionnement, de couvrir autant que possible l'ensemble de ces domaines.

- Liste des sujets

La liste des sujets a fait l'objet d'une actualisation lors de la réunion d'admissibilité.

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 sur le sujet qu'ils avaient retenu et pour lequel ils avaient bénéficié de 30 minutes de préparation.

Si dans la majorité des cas, les candidats ont su correctement gérer le temps qui leur était accordé, certains ont dépassé cette durée et ont donc été arrêtés par le jury. A l'inverse, d'autres ont présenté un exposé bien trop court, généralement du fait d'un manque notable de connaissances.

Les candidats ont dans l'ensemble respecté le formalisme attendu, à savoir un exposé structuré, présenté avec un plan (même simple) de type introduction, annonce de plan, deux parties et conclusion.

Dans cet exercice les candidats doivent bien évidemment exposer leurs connaissances sur le sujet mais également démontrer au jury leur capacité à réfléchir et à structurer leur raisonnement.

- Entretien avec le jury

Les différentes questions posées aux candidats avaient pour but de déterminer leurs connaissances techniques sur divers domaines du programme : les techniques d'analyse (connaissances limitées aux seules notions de base), les logiciels, le matériel, la sécurité, l'environnement juridique.

Par ailleurs, une ou deux questions de type « mise en situation sur un cas concret » ont été proposées afin de permettre au jury de tester les raisonnements des candidats et leur capacité à se projeter dans

l'emploi.

Il convient de souligner le manque de connaissances techniques de certains candidats, même lorsqu'il s'agit de notions de base que l'on pourrait qualifier de simples questions de « culture générale informatique ».

- Appréciation générale et recommandations du jury

Treize candidats ont été auditionnés. Six d'entre eux ont obtenu une note supérieure à 10,00 et ont par conséquent été déclarés admis. Leurs notes se sont réparties de 10,5 à 15/20 pour la meilleure prestation. En revanche sept candidats se sont vus attribuer une note inférieure à 10, donc éliminatoire. Ils représentent 46,15 % des candidats admissibles et leurs notes se sont échelonnées de 9 à 5/20 pour la plus faible.

Concernant les candidats non admis, il convient de préciser qu'un effort supplémentaire pour acquérir les connaissances de base qui leur font encore défaut et un entraînement à la technique spécifique de l'entretien avec un jury devraient leur permettre d'obtenir cette qualification lors d'une prochaine session.

### **Conclusion**

Il est utile de rappeler que cet examen professionnel a pour objectif de valider les connaissances techniques (généralement des notions de base) des candidats ainsi que leur capacité à raisonner dans un contexte métier.

Le jury cherche à sélectionner des analystes assistants-utilisateurs, donc de futurs responsables de structures d'assistance. Les candidats doivent par conséquent se comporter comme tels, savoir se projeter dans ce rôle, se mettre en situation et démontrer leur capacité à prendre des décisions argumentées.

Le Président de Jury,  
*Gilles DELAFENÊTRE*