

Rapport du jury de l'examen professionnel de vérification d'aptitude aux fonctions d'analyste assistant-utilisateurs - Session 2016

Epreuve écrite d'admissibilité du 12 septembre 2016
Epreuve orale d'admission du 5 au 8 décembre 2016

Composition du jury

Le jury était composé de 6 représentants des Directions du ministère de l'économie et des finances :

- Monsieur Gilles DELAFENÊTRE (DGFIP), Président
- Monsieur Christian BERNAUD (DGCCRF)
- Monsieur Thierry CARNIEL (DGFIP)
- Madame Céline GRACIA (INSEE)
- Monsieur Christophe MONIER (DGDDI)
- Monsieur Erwan TROMEUR (Secrétariat Général)

Éléments statistiques

- Session 2016

Inscrits	Présents	Admissibles	Admissibles / Présents	Admis	Admis /Admissibles	Admis / Présents
63	46	23	50,00 %	7	30,43 %	15,22 %

Un candidat (DGFIP) admissible ne s'est pas présenté à l'épreuve orale d'admission.

- Répartition des candidats par Direction

Direction	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
DGFIP	44	33	17	6
DGDDI	13	10	5	1
Secrétariat Général	2	2	1	0
INSEE	2	1	0	0
DGCCRF	1	0	0	0
DGE	1	0	0	0
Total	63	46	23	7

- Répartition des candidats par sexe

	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
Hommes	43	31	15	3
	68,25 %	67,39 %	65,22 %	42,86 %
Femmes	20	15	8	4
	31,75 %	32,61 %	34,78 %	57,14 %

Contexte particulier de l'examen d'analyste assistant-utilisateurs et de la session 2016

La qualification d'analyste assistant-utilisateurs consiste en une déclinaison de la qualification d'analyste développeur. A ce titre, elle doit respecter l'ensemble des contraintes réglementaires relatives au programme et à la nature des épreuves des concours et examens d'analyste-développeur. Toutefois, les titulaires de la qualification d'analyste assistant-utilisateurs ayant vocation à être responsables d'équipes dans un centre d'appels téléphoniques ou encadrants d'une équipe d'assistance de proximité, les sujets proposés, tant à l'écrit qu'à l'oral, ont présenté une forte orientation dans le domaine de l'assistance.

Par ailleurs, il convient de noter que la dernière session d'analyste assistant-utilisateurs remontant à 2005, les candidats de la session 2016 n'ont pas eu la possibilité de se référer aux annales des précédentes sessions.

L'épreuve écrite d'admissibilité

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

- Conception du sujet et modalités de correction

Pour la session 2016, le sujet a été proposé par les représentants de la DGFIP et a été finalisé collectivement par l'ensemble des membres du jury.

Le sujet présentait un contexte métier et comportait trois 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.

Chaque copie a fait l'objet d'une double correction et les quelques copies proches de la note permettant l'admissibilité ont été évoquées en réunion de jury.

- Question n° 1

Il était expressément demandé aux candidats de présenter une note de problématique et de propositions. Par conséquent, le jury attendait un texte rédigé sous la forme classique d'une note, ce qui n'a pas toujours été respecté par les candidats.

Les candidats ont rencontré des difficultés à se positionner dans cette note au niveau attendu par le jury. La prise de hauteur souhaitée n'a que peu été relevée dans les copies des candidats. En effet, il ne s'agissait pas uniquement de présenter les arguments techniques fournis dans l'annexe mais aussi de mettre en forme son argumentation dans le contexte de la prise de décision de son responsable. Par ailleurs, il était attendu des candidats qu'ils exposent dans leur note des arguments de type « informatique » afin d'alimenter la réflexion d'un responsable de pôle pilotage.

- Question n° 2

La question portait sur une modélisation de processus et le candidat devait présenter un diagramme d'activité commenté. Le jury attendait là aussi un formalisme précis.

Cette question n'a été que partiellement bien traitée. Bien que le formalisme du diagramme d'activité soit généralement connu, les candidats ont fait l'impasse dans leurs réponses sur le commentaire et, dans les rares cas où il était présent, celui-ci n'était qu'une simple paraphrase du dossier fourni.

- Question n° 3

Deux fiches de procédure étaient demandées aux candidats. Cette question, relativement simple, a été plutôt bien traitée par les candidats.

- Appréciation générale

D'une manière générale, le jury a souligné le manque de hauteur de vue de la part des candidats. En effet, nombre d'entre eux n'ont pas su se positionner au bon niveau, à savoir celui d'un cadre A, responsable d'une équipe d'assistance.

L'épreuve orale d'admission

Cette épreuve comporte une préparation 30 minutes suivie d'un entretien d'une durée également de 30 minutes.

Le candidat tire au sort deux sujets parmi ceux qui lui sont proposés et choisit celui qu'il souhaite traiter. Le candidat dispose de 10 minutes maximum pour effectuer son exposé, les 20 minutes suivantes étant consacrées à un échange avec le jury.

- Liste des sujets

Le jury a veillé à ce que chaque candidat ait le choix parmi le même nombre de sujets. Il y a eu un nombre suffisant de sujets proposés pour qu'aucun candidat ne traite la même question. Tous les sujets proposés se rattachaient à l'un des chapitres du programme.

- Exposé du candidat

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 qui n'ont pas fait cet effort ont pu être pénalisés.

Les candidats disposaient de 10 minutes pour faire leur exposé. Ils devaient par conséquent s'efforcer de respecter cette durée. Ceux qui l'ont dépassée ont été arrêtés par le jury et ceux qui ont été nettement trop court ont pu être pénalisés.

La grande majorité des candidats a su faire preuve d'une certaine maîtrise de la présentation et du plan, mais le jury a regretté la faiblesse des propos et le manque de hauteur de vue des candidats dans cet exercice.

- 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 » ont été proposées aux candidats.

Le jury a constaté que certains candidats avaient manifestement fait l'impasse sur les notions d'analyse, ces thèmes constituant pourtant une partie non négligeable du programme.

Conclusions

Le jury a regretté le manque de hauteur de vue de certains candidats et leur difficulté à se projeter dans leurs futures missions.

Les candidats non reçus ne possédaient pas les connaissances suffisantes pour obtenir la qualification d'analyste assistant-utilisateurs ou n'ont pas démontré qu'ils disposaient du potentiel pour les acquérir. Certains d'entre eux ont manifestement négligé la partie du programme portant sur les techniques d'analyse.