

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

Session 2019

Épreuve écrite d'admissibilité du 31 janvier 2019
Épreuve orale d'admission du 14 au 16 mai 2019

Composition du jury

Le jury était composé de 4 représentants des différentes directions des ministères économiques et financiers :

- Madame Chantal GENTILINI (DGFIP), *Présidente*
- Madame Céline GRACIA (INSEE)
- Monsieur Eric COSTE (DGDDI)
- Monsieur Pascal DELSART (Secrétariat Général)

Éléments statistiques

- Session 2019

Inscrits	Présents	Admissibles	% d'admissibles / Présents	Admis	% d'admis / Admissibles	% d'admis / Présents
53	32	15*	46,87 %	8	53,33 %*	25 %

- Répartition des candidats par Direction

Direction	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
DGFIP	34	21	9*	3
DGDDI	9	6	4	4
Secrétariat Général	5	2	1	0
INSEE	2	0	0	0
DGCCRF	2	2	0	0
Commissions	1	1	1	1
Total	53	32	15*	8

Le nombre de candidats inscrits est identique à celui de la précédente session ; cependant près de 40 % des inscrits à l'examen ne se sont pas présentés (21 absents).

*Le nombre de candidats réellement présents à l'épreuve orale est de 13 au lieu de 15, deux candidats admissibles (DGFIP) ne se sont pas présentés et ont signalé leur désistement au secteur « Organisation des concours » quelques jours avant le début des auditions ; le taux d'admis recalculé par rapport au nombre de candidats présents à l'oral est de 61,54 %.

Dispositif de préparation

Une préparation proposée par l'IGPDE a été ouverte dès avril 2018 ; celle-ci se déclinait en un enseignement à distance et une formation en présentiel sous forme de stages organisés dans les locaux de l'IGPDE.

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.

L'IGPDE a présenté aux membres du jury les modalités d'organisation de la préparation lors de la première réunion des membres du jury et fait part d'une très faible participation des inscrits à la préparation aux sessions en présentiel.

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 2019 proposé par la représentante de la DGFIP a été finalisé collectivement par l'ensemble des membres du jury, ainsi que le barème affecté aux différentes questions.

Deux binômes de correcteurs ont été constitués afin de procéder à une double appréciation des copies par les membres du jury.

Les copies notées entre 9 et 10 ont été relues autant que de besoin et fait l'objet d'échange entre les 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.

Sur les 32 candidats ayant composés, 17 ont obtenu une note éliminatoire (inférieure à 10,00) soit 53,13 %.

- Question n° 1

Les candidats devaient présenter deux notes structurées et synthétiques de propositions. Par conséquent, le jury attendait deux textes rédigés sous la forme « classique » d'une note. Ceci n'a pas toujours été respecté par les candidats notamment pour la seconde.

La note relative à la mise en place de l'outil de demandes d'intervention a été mieux traitée par les candidats que celle concernant la reprise de l'activité téléphonique ; ce thème a pu déstabiliser les candidats bien que la documentation jointe permettait de structurer la réponse et d'étayer les propos ; le nombre de documents joints en annexe demandait un effort de synthèse important.

- Question n° 2

La question portait sur une modélisation de processus et le candidat devait présenter un diagramme d'activité commenté. Le jury attendait donc un formalisme précis et des commentaires qui ont été fréquemment absents.

Le thème proposé, la modélisation du « cycle de vie d'un matériel », est un classique de la gestion de parc et donc un incontournable de la qualification d'analyste assistant-utilisateurs.

Bien que le formalisme semblait connu des candidats, la qualité de traitement de la question n° 2 a été relativement moyenne.

- Question n° 3

Il était demandé aux candidats de produire une courte note et deux fiches de procédure sur le thème de la sécurité du poste de travail.

Cette question, a priori assez simple, n'a pas été particulièrement bien traitée. La note sur les risques de sécurité et les fiches de procédures ont été bâclées.

Certaines fiches de procédure contenaient d'importantes lacunes et une méconnaissance du sujet sur un thème également incontournable pour cette qualification.

- Appréciation générale

D'une manière générale, 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 répondre aux questions posées et suivre les indications de l'énoncé du sujet en adaptant leurs réponses.

Globalement, si le sujet a été compris, la gestion du temps a été un élément déterminant et a amené certains candidats à ne répondre que partiellement aux questions obérant la possibilité de collecter des points.

L'épreuve écrite reste sélective. La question n° 1 demandait notamment un effort de synthèse et d'appropriation des documents important.

- Recommandations du jury

Tout d'abord, il faut répondre à ce qui est réellement demandé, d'où une lecture attentive des questions afin d'évaluer les difficultés de celles-ci.

Il convient également de prêter attention à l'écriture, à la clarté des schémas et à une bonne organisation de la copie.

L'épreuve durant 6 heures, il ne faut pas passer trop de temps sur une question. La lecture complète du sujet permet d'évaluer les difficultés des questions et d'organiser son temps pour répondre à la totalité du sujet.

L'épreuve orale d'admission

L'épreuve se compose de deux parties :

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

Avant le début de l'entretien, le jury rappelait au candidat les modalités de déroulement de l'épreuve. Il a été demandé à tous les candidats de se présenter brièvement 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 sur lesquels le candidat devait être interrogé. Les questions posées avaient pour objectif de couvrir tous ces aspects.

Les raisons d'un échec sont principalement la conséquence d'un hors sujet dans l'exposé qui va peser sur la note finale, d'un 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 notamment pour valider leurs énoncés dans le cadre de l'épreuve du programme.

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

- Exposé du candidat

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 en grande majorité appliqué cette règle.

Les candidats disposaient de 10 minutes maximales pour présenter leur exposé. Ceux qui ont dépassé cette durée ont été arrêtés par le jury.

Les exposés ne répondant que partiellement au sujet posé et ayant des développements hors sujet se sont vus 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 aspects.

- Appréciation générale

La prestation des candidats a été, dans l'ensemble, plutôt appréciée du jury. Sur les 13 candidats auditionnés, 8 ont été déclarés admis.

Cinq candidats se sont vus attribuer une note éliminatoire (inférieure à 10,00) soit 38,46 %.

Plus particulièrement, pour les candidats exerçant ou ayant déjà exercés dans une structure d'assistance, il est demandé de savoir se positionner au sein du SSI, une méconnaissance des autres acteurs et des autres activités informatiques est une lacune importante.

Un candidat doit prendre des décisions, savoir convaincre les utilisateurs et faire adhérer ses équipes. Le jury signale l'importance de l'exposé en tant que premier contact et donc première impression faite par le candidat à ses évaluateurs.

Le jury a noté que la forme était le plus souvent respectée : la gestion du temps est globalement correcte : peu d'exposés débordent des 10 minutes allouées à l'exercice, et le plan annoncé est généralement respecté. Les exposés plus courts donnent lieu à des questions sur le temps restant. En revanche, la structuration en deux parties/deux sous-parties censée traduire l'évolution de la réflexion sur le sujet choisi est souvent artificielle. Par ailleurs, le traitement de la question a souvent présenté des lacunes graves.

Pour les échanges avec le jury, un manque de préparation et d'entraînement engendre un manque de connaissances sur les questions posées.

Les candidats évoquent des termes et des concepts techniques sans pour autant savoir ce qu'ils recouvrent.

- Recommandations du jury

Les points essentiels du programme doivent être maîtrisés : le schéma d'assistance, les acteurs d'un projet informatique et le positionnement de l'assistance, des connaissances de base en matière de réseaux, de sécurité ...

L'accent doit être mis sur la relation au jury : une réponse longue et imprécise peut faire croire que le candidat « joue la montre », ceci peut lui être préjudiciable car il ne permet pas au jury d'avoir une vue globale sur les différents domaines. Un effort de réflexion sur une question imparfaitement maîtrisée est apprécié.

Répondre à la question avec précision, concision et logique est aussi apprécié.

Les membres du jury recherchent des analystes assistants-utilisateurs, il faut donc se projeter, se mettre en situation et savoir prendre des décisions tout en percevant les enjeux du métier.

Conclusions

Pour cette session, l'écrit nécessitait un effort de synthèse (volume de documentation important) plus prononcé que lors des sessions précédentes ce qui a pu déstabiliser les candidats ; cependant la capacité à synthétiser un dossier et une documentation disparate est un attendu important d'un analyste assistant-utilisateurs et une situation professionnelle fréquente.

Le nombre de candidats éliminés à l'oral est proportionnellement plus élevé que lors de la session précédente, cependant les notes attribuées ne sont pas rétroactives (comprises entre 8 et 9).

Les candidats non retenus à l'oral sont invités à se représenter lors de la prochaine session et à suivre la préparation pour consolider leurs connaissances, mettre en perspectives leurs pratiques dans le contexte de leur direction mais aussi au sein des autres directions et ministères, prendre de la hauteur par rapport à l'exercice de leur mission.

Une connaissance de l'actualité et des évolutions des SI des ministères seraient appréciées et une plus-value importante.

La Présidente du Jury,
Chantal GENTILINI