

Rapport du président de jury

CONCOURS INTERNE D 'ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE DEUXIÈME CLASSE

ACADÉMIES DE CRÉTEIL, PARIS, VERSAILLES

SESSION 2023

Président : Rémy DEREGNAUCOURT

Vice-présidente : Amélie BELGACEM

Préambule : à quoi bon rédiger ou lire un rapport de jury ?

Pour sa troisième année consécutive, la présidence relève une grande continuité dans ses constats et dans le renouvellement tout à la fois de ses conseils comme de ses alertes. Comme les années précédentes, la session 2023 du concours interne d'adjoint administratif dégage donc un nombre notable de belles réussites de candidates et candidats qu'il convient de féliciter. Pour autant, les copies de l'épreuve écrite et les oraux d'admission révèlent que certains candidats se préparent mal, peu, voire pas du tout. Plus surprenant, ils révèlent même que des candidats peuvent tout simplement s'abstenir de tout renseignement préalable quant à la nature et au déroulé des épreuves.

Depuis plusieurs sessions ce constat implacable perdure. Il est d'autant plus inquiétant que les candidats du concours interne disposent, en théorie, d'une expérience professionnelle préalable au sein ou en tout cas au contact de l'administration.

Chaque année, les agents du SIEC organisant le concours, reçoivent des appels téléphoniques de candidats ignorant tout des épreuves. Ces derniers souhaitent être renseignés, l'avant-veille ou la veille des épreuves écrites ou orales. Si une telle posture attentiste reste minoritaire, elle n'est pas admissible. Imagine-t-on téléphoner à un employeur la veille d'un entretien de recrutement, pour savoir quoi dire le lendemain et en quoi consiste l'emploi en question ?

Bien évidemment, le jury a conscience et reste sensible aux situations des candidats qui disposent parfois de peu de temps et de ressources pour se préparer, et peuvent aussi être isolés.

Il est donc vivement conseillé aux candidats, passés ou futurs, de prendre connaissance des documents mis en ligne par le SIEC. Avant tout, il convient de dépasser l'idée reçue qu'une lecture des arrêtés d'organisation et des rapports de jury du concours constituent une lecture ennuyeuse de documents administratifs vagues et inutiles, voire une perte de temps...

Bien au contraire ! Ils pourront donner à chaque candidat une idée précise, de la nature des épreuves écrites comme orales, des erreurs à ne pas commettre, des axes de progression et de réussite, et délivrent même des exemples concrets par la mise en ligne des meilleures copies. L'administration n'a ni souhait ni convenance à tendre des pièges à ceux qui souhaitent entrer en son sein. Elle met à disposition une information réglementaire et documentaire destinée à accompagner toute vocation suscitée par l'idée du service public.

Comme les deux sessions précédentes, le rapport de jury, qui n'a pas la prétention d'être exhaustif :

- se veut une synthèse de la dernière session du concours,
- souhaite sensibiliser chaque candidat, dans le souci d'une réussite permettant à toute personne mais aussi au service public de s'enrichir de nouvelles expériences,
- se présente comme un des outils concrets mis à disposition de toutes et tous pour se renseigner sur l'organisation du concours, les épreuves écrites et orales, leurs consignes et leurs enjeux, les attentes et constats des correcteurs et examinateurs du jury.

Il doit permettre à toutes et tous de se préparer, d'analyser et de penser tout parcours passé ou futur.

Quel concours pour quel poste ?

Le concours d'adjoint administratif principal de 2^{ème} classe interne, était organisé en 2023 pour le SIEC, pour les trois académies d'Ile-de-France : Paris, Créteil et Versailles.

Pour les académies de Créteil et Versailles, les postes relèvent exclusivement des ministères de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur.

Pour l'académie de Paris, le concours est interministériel. Le ressort d'affectation est parisien pour les postes des ministères de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur.

Il est parisien ou francilien pour les ministères et directions associés au concours :

- Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire ;
- Ministère de la justice ;
- Ministère de la culture ;
- Ministère de la transition écologique ;
- Conseil d'Etat et de la Cour nationale du droit d'asile ;
- L'Institut national de la statistique et des études économiques.

Règlementation :

Décret n° 2006-1760 du 23 décembre 2006 modifié relatif aux dispositions statutaires communes applicables aux corps d'adjoints administratifs des administrations de l'Etat

Décret n° 2008-1386 du 19 décembre 2008 portant dispositions transitoires relatives à la création du corps des adjoints administratifs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et modifiant le décret n° 2005-1191 du 21 septembre 2005 modifié relatif à l'évaluation et à la notation de certains fonctionnaires du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

Décret n° 2016-580 du 11 mai 2016 relatif à l'organisation des carrières des fonctionnaires de catégorie C de la fonction publique de l'Etat et les décrets relatifs à l'organisation de leurs carrières

Arrêté du 23 mars 2007 relatif aux règles générales d'organisation et à la nature des épreuves des concours de recrutement d'adjoints administratifs de 1re classe des administrations de l'Etat

Arrêté du 1er février 2023 autorisant au titre de l'année 2023 l'ouverture et l'organisation de concours communs pour le recrutement dans le deuxième grade de divers corps de fonctionnaires de catégorie C.

Pour être autorisés à se présenter au concours interne, les candidats doivent :

- remplir les conditions générales fixées par la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires ;
- être fonctionnaires ou agents non titulaires de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent ;
- être en activité au moment des épreuves ;
- avoir accompli au 1er janvier de l'année du concours au moins une année de services civils effectifs, le cas échéant en plusieurs périodes.

Aucune limite d'âge n'est opposable aux candidats.

Aucune dérogation aux conditions énumérées ci-dessus n'est accordée.

Nul ne peut être déclaré admissible ou admis s'il n'a pas participé à l'ensemble des épreuves obligatoires, ou s'il a obtenu, à l'une des épreuves écrites d'admissibilité ou à l'épreuve d'admission, une note inférieure ou égale à 5 sur 20.

Si plusieurs candidats ont obtenu le même nombre de points, la priorité est accordée à celui qui a obtenu la note la plus élevée à l'épreuve d'admission.

COMPRENDRE ET PREPARER LES EPREUVES

L'ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ :

Durée : 1 heure 30 minutes – Coefficient : 3

L'épreuve écrite consiste en la rédaction d'une lettre administrative courante ou en l'élaboration d'un tableau.

Un dossier de documents de cinq pages au maximum comportant notamment les indications nécessaires à la rédaction de la lettre ou à la confection du tableau est fourni aux candidats.

Le sujet de l'épreuve écrite d'admissibilité consistait en la rédaction d'un courrier de réponse à un courriel d'un enseignant qui sollicitait la division des personnels enseignants de son rectorat, afin de connaître les types de disponibilité existants dans la fonction publique, le type de disponibilité correspondant le mieux à sa situation familiale et la durée de celle-ci, et les modalités de conservation de ses droits à l'avancement dans son corps d'origine. Ces éléments devaient s'apprécier au regard de sa situation personnelle : père de deux enfants de 2 ans et 6 mois.

Les candidats disposaient des trois éléments suivants :

- le courriel de l'enseignant sollicitant la DPE (un tiers de page)
- l'extrait du Chapitre IV : disponibilité du Code général de la fonction publique : positions et mobilités (2 pages) ;
- l'extrait du portail de la fonction publique : disponibilité (2 pages).

Ces documents contenaient tous les éléments nécessaires à l'élaboration du courrier.

ATTENTES ET CONSTATS :

Sur la forme

Les candidats étaient donc amenés à rédiger un courrier à l'attention de Pierre M, enseignant, en réponse au courriel de ce dernier, à proposer à la signature du chef de division.

La copie devait se construire sous le format d'une lettre administrative puisqu'elle s'adressait à un enseignant.

Cette lettre devait comporter les éléments qui en font sa caractéristique :

- le timbre, éventuellement assorti d'un logo (attention : ce dernier doit être réaliste, sobre et non fantaisiste !) ;
- le lieu et la date ;
- l'objet de la lettre ;
- les références ;
- la suscription ;
- la signature (comme pour l'identification du service émetteur, les candidats devaient être particulièrement attentifs à ne pas se placer en situation de rupture d'anonymat en délivrant des éléments d'identité les concernant).
- une formule de conclusion (mais ne tenant pas de formule de politesse proscrite dans ce type de lettre)

A contrario, cette lettre ne devait pas comporter les éléments caractéristiques d'une lettre sous forme personnelle :

- la formule d'appel
- la formule de politesse

Le jury a évalué attentivement la présentation de la copie. Il attendait des candidats qu'ils produisent un texte aéré et structuré, avec des parties rédigées bien articulées. Elles devaient comporter dans l'idéal, des éléments de transitions simples, mais rendant la lettre plus fluide et moins télégraphique.

Le courrier devait être, - au moins majoritairement -, exempt de ratures ou de rajouts. Ces derniers peuvent desservir la copie : ils trahissent souvent un manque de méthode dans la gestion du temps d'épreuve, mais révèlent également des incompréhensions flagrantes, des attermolements non tranchés ou des contresens manifestes.

Il ne s'agit pas ici d'infantiliser le candidat, mais de souligner la nécessité pour l'administration de communiquer avec ses usagers et ses personnels d'une manière éclairante et civile. Communiquer d'une façon exemplaire est un des attendus d'un agent de service public, Il convient donc d'exclure toute nonchalance, hésitation et approximation.

Cela ne signifie pas que le courrier doive être compliqué ou sophistiqué : il doit être rédigé dans un style simple et sobre, mais claire et efficace, faisant ainsi preuve de concision. De la même manière, quant au calibre de la lettre proposée, il ne fallait pas confondre longueur et exhaustivité.

A chaque session, la qualité de l'expression écrite retient donc toute l'attention des correcteurs.

De nombreuses copies restent émaillées de fautes, de coquilles, de maladroites. Certaines sont même surchargées de ratures, écrites dans un style qui ne se soutient pas, obligeant dans de rares occasions les correcteurs à lire à haute voix certains de leurs passages pour en comprendre la signification. Il a donc été décidé d'appliquer une pénalité de points sur la syntaxe, la grammaire et l'orthographe. Et il convient d'insister sur la nécessité de prendre le temps de se relire avant de rendre sa copie. Les meilleures copies, *a contrario*, sont correctement et clairement construites et rédigées, sans fautes ni ratures excessives, écrites dans un style simple, intelligible mais efficace.

Le jury insiste sur la simplicité, car les copies les mieux notées ne sont pas nécessairement celles qui présentent ou prétendent à un style ou un niveau de langage sophistiqué.

La lettre administrative devait formuler en réponse, les trois types de disponibilités existantes dans la fonction publique, la disponibilité répondant à la situation familiale de l'enseignant, et la durée maximale de la conservation des droits à l'avancement.

Sur le fond

Réussir l'épreuve écrite, c'est d'abord comprendre la commande formulée par le sujet. C'est pourquoi une importance particulière doit être apportée à la lecture du sujet.

En introduction, les candidats devaient reformuler la demande détaillée de l'enseignant.

Dans un premier temps, il fallait ainsi débiter le courrier de réponse par la précision des trois types de disponibilités existantes dans la fonction publique :

- Disponibilité d'office
- Disponibilité sous réserves de l'intérêt du service
- Disponibilité de droit.

Dans un second temps, il s'agissait ensuite d'analyser la demande de l'enseignant. Il fallait identifier clairement les éléments personnels de sa situation familiale : deux enfants de 2 ans et de 6 mois, soit deux enfants de moins de 12 ans.

Enfin, il fallait préciser la possibilité de conserver ses droits à l'avancement sous une durée maximale de 5 ans.

Les copies devaient faire apparaître le rappel précis de cette demande, ce détail a souvent établi une distinction nette entre bonnes et mauvaises copies.

Après avoir cerné cette requête, il fallait analyser correctement le dossier réglementaire, afin d'y trouver et de formuler une réponse conforme et complète.

En l'espèce, l'enseignant pouvait se voir accorder une disponibilité de droit car il répondait aux critères d'éligibilité par sa situation familiale et l'âge de ses enfants : il souhaitait élever deux enfants de moins de 12 ans (un garçon de 10 ans et une fille de 6 mois). Il convenait de préciser sa durée maximale de trois ans et le principe de son renouvellement tant que les critères d'éligibilité étaient remplis : à ce titre, il ne fallait pas tomber dans le piège de l'âge du fils de l'enseignant, âgé de 12 ans et se baser également sur l'âge du second enfant, nourrisson de 6 mois.

Le sujet ne nécessitait donc pas de connaissances ou de compétences administratives préalables ou particulières, dans la mesure où tous les éléments de réponse figuraient dans le dossier documentaire fourni.

En exploitant les deux documents réglementaires, chaque candidat trouvait de quoi nourrir sa production. Il devait s'attacher particulièrement à pouvoir reformuler sans déformer les éléments contenus, mais aussi, d'éviter d'être influencé dans sa rédaction par les nombreux puces et tirets contenus par les textes exploités.

On attendait du candidat une lettre administrative entièrement rédigée, pas un plan détaillé, ni une copie avec des mentions télégraphiques ou lapidaires.

Le jury regrette que de nombreuses copies n'apportent pas ou partiellement les éléments de réponse attendus, quand elles ne font pas tout simplement l'impasse sur la formulation d'une réponse en tant que telle à la demande de la requérante.

Trop de copies se contentent de termes vagues et génériques, où l'on distingue très nettement que le candidat n'a pas compris ou n'a pas osé se positionner, par une réponse concrète clairement identifiable dans sa lettre.

A l'inverse, des copies expéditives renvoient directement au décret et de la circulaire sans en mentionner les éléments. De rares copies vont même jusqu'à se contenter d'une transmission abrupte de ces deux textes, pour étude par l'agente. Or, un personnel ou un usager attend de son administration ou de son autorité hiérarchique une réponse claire, détaillée et argumentée à sa requête, reposant sur un rappel précis et sans ambiguïté de la réglementation en vigueur.

Enfin, de mauvaises copies citent ou recopient des passages entiers du dossier, qui conduiraient clairement à un refus de placement immédiat en ASA, pour justement autoriser cette dernière. Elles plongent alors dans un contresens flagrant et absolu.

Le sujet ne comportait pas de difficultés, et encore moins de pièges. Un candidat se soustrayant à l'obligation d'apporter une réponse concrète, ou formulant une réponse incorrecte ne pouvait donc pas prétendre à l'admissibilité.

Comme les sessions précédentes, les points communs de ces mauvaises copies demeurent immanquablement :

- **une paraphrase intégrale ou maladroite.**
Elle conduit le candidat à ne jamais sortir de son incompréhension. Car à aucun moment, il ne s'appropriera les termes du sujet avec ses propres mots, et ne pourra donc pas véritablement apporter une réflexion ou une argumentation personnelle.
- **une reformulation laborieuse, indigente ou incertaine.**

Elle conduit le candidat à s'empêtrer dans des propositions de phrases souvent longues, obscures ou malhabiles. Cette manière de procéder lui fera non seulement perdre de vue l'essentiel du sujet, mais également gaspiller un temps précieux et souvent important.

De même, plus généralement, le jury regrettera un manque de méthode ou de rigueur, caractérisée par :

- une incompréhension de la consigne ;
- une lecture superficielle et non réfléchie du dossier.
Elle amène sans surprise à une exploitation incomplète voire inexistante des pièces mises à la disposition du candidat, pourtant simples et peu nombreuses ;
- une mauvaise gestion du temps de l'épreuve.
Il faut savoir tenir un bon équilibre entre le temps de la prise de notes, la préparation du brouillon, l'écriture et la relecture.

Le jury attire l'attention des candidats passés et futurs sur la nécessité de trouver un ton et un positionnement appropriés. Une lettre administrative ne peut donc pas contenir d'éléments familiers et d'oralité. En termes de gestion des ressources humaines, il ne faut en aucun cas confondre proximité et familiarité.

La rédaction d'une lettre administrative ne sera donc jamais un exercice hors sol, mais reste une véritable mise en situation professionnelle, destinée à dégager la capacité de compréhension et d'argumentation de chacun.

CONSEILS POUR MIEUX CERNER ET REUSSIR L'ÉPREUVE :

Le jury peut regrouper en deux groupes les conseils qu'il pourrait apporter aux candidats pour mieux cerner et réussir l'épreuve écrite d'admissibilité.

Sur la préparation :

- **Adhérer aux formations proposées par l'administration**, quand la structure dans laquelle on évolue le propose, et lorsque ce n'est pas possible par manque d'offre de formation ou manque de temps personnel, ne pas attendre la veille du concours pour s'informer et s'entraîner, même seul.
- **Connaitre les différentes méthodes de réponses** : lettre administrative et lettre personnelle.
- **Prendre connaissance des sujets des sessions précédentes** pour s'entraîner dans la prise de connaissance d'un sujet, et certainement plus, quant à la manière d'aborder les thématiques à traiter.
- **Prendre le temps de lire les meilleures copies mises en ligne sur le site du SIEC**
- **Se renseigner et s'informer sur les thèmes d'actualité, - même un minimum -**.
Cela permet de ne pas découvrir entièrement le sujet lors de l'épreuve : donc de gagner du temps et en aisance dans la découverte et l'exploitation du dossier et la construction d'une copie efficace.
Même de manière occasionnelle ou rapide, plus l'on s'intéresse à l'actualité, moins on a de chance d'être complètement déconnecté du sujet de l'épreuve. Par ailleurs, lorsque l'on est candidat au concours interne, cette curiosité concerne à l'évidence un environnement professionnel dans lequel on a travaillé, qui est sensé ne pas nous être complètement inconnu. Cependant le candidat ne devra en aucun cas apporter des éléments de sa connaissance qui ne figureraient pas dans le fond documentaire.

Sur la production, lors de l'épreuve écrite :

- **Se projeter concrètement dans la fonction de l'agent devant rédiger le courrier.**
Comme dans un jeu de rôle, en sachant se mettre à la place de l'agent devant rédiger le courrier, on se pose les bonnes questions. Cette démarche permet de savoir se positionner tant auprès des requérants qui conduisent à poser la question du sujet que de la hiérarchie commandant la production de la copie.
Ainsi, elle est précieuse car permet d'adopter un ton juste, et de peser les termes essentiels et superflus.
- **Lire avec attention l'intégralité du sujet**, d'abord son énoncé, puis l'ensemble de ses documents, pour éviter tout hors sujet ou contresens.
- **Apprendre gérer son temps** et à planifier ses tâches pendant l'épreuve, selon ses capacités et ses compétences de préparation, de prise de notes, de rédaction du brouillon et de la copie.
A l'issue de l'épreuve, les sujets ne doivent pas être rendus avec les copies tout comme les brouillons qui ne seront même pas pris par les surveillants. Plutôt qu'un brouillon exhaustivement rédigé, pourquoi ne pas privilégier le fait de stabiloter ou annoter les documents du dossier, si cette méthode permet de gagner du temps et vous rend plus efficace ?
- **Ne pas confondre le fait de prendre position et le fait de se distinguer**, dans la rédaction finale. Il faut privilégier la sobriété, et bien évidemment, bannir toute familiarité ou tout signe distinctif qui pourrait amener à une rupture d'anonymat.

L'ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION :

Durée : 30 minutes – Coefficient : 4

En présence de commissions constituées chacune de deux membres du jury, l'épreuve orale d'admission consiste à mettre le candidat en situation professionnelle.

Elle a pour but de vérifier des aptitudes très concrètes. L'attention des examinateurs porte ainsi sur l'aptitude du candidat à accueillir le public, à classer des documents, à présenter les éléments d'un dossier, à recevoir et faire part de communications téléphoniques, à gérer des emplois du temps, mais surtout, à utiliser les outils bureautiques d'un micro-ordinateur mis à sa disposition.

Le candidat est évalué sur sa connaissance et son maniement des logiciels courants de bureautique : un tableur et un traitement de texte (type Excel et Word).

Cette épreuve peut, en outre, permettre de vérifier l'aptitude du candidat à rassembler, traiter et mettre à disposition des informations de base, statistiques notamment, et utiles, en particulier, aux études et aux évaluations.

Pour rappel, cette épreuve est commune au concours d'Adjoint administratif de 2ème classe interne et externe.

Les mises en situations qui ont été proposées lors des épreuves orales étaient variées. Elles sont majoritairement en rapport avec l'ensemble des différentes structures de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur (universités, rectorats, EPLE...), mais peuvent aussi relever de structures adhérant au concours, comme l'INSEE...

OBSERVATIONS :

Comme lors des précédentes sessions orales d'admission, les membres du jury constatent trop souvent un manque de préparation de candidats.

Ces derniers peuvent se montrer déstabilisés, non seulement par les mises en situation proposées, mais également tout simplement par le format de l'épreuve en elle-même, des outils et des compétences à mobiliser.

A cet égard, rappelons qu'à moins d'un prochain changement de la réglementation du concours, **l'épreuve orale d'admission ne consiste absolument pas en une présentation orale du candidat suivie d'une conversation avec les membres du jury**. Il s'agit de se mettre, concrètement et directement, dans une mise en situation professionnelle d'exécution des tâches planifiées pour chaque sujet tiré au sort, sur support papier et bureautique.

A côté de ces quelques candidats qui découvrent avec surprise l'absence de présentation et de conversation, beaucoup d'autres révèlent des difficultés notables dans leur production bureautique, leur classement de documents, leur interaction lors des simulations d'entretien téléphonique.

On doit pouvoir attendre d'un agent accueillant du public qu'il interagisse avec fluidité et courtoisie avec son public d'utilisateurs, ses collègues ou sa hiérarchie. Il n'est pas soutenable de prétendre à devenir un agent de service public lorsque l'on est dans l'incapacité de gérer et de restituer un appel téléphonique, de répondre à une question basique sur un emploi du temps, de prendre un rendez-vous en notant tous les éléments nécessaires à sa validation.

Les mises en situation proposées constituent le quotidien d'un agent accueillant du public. Elles ne contiennent pas de pièges, de même que les membres du jury sont formés et soucieux de conduire l'épreuve avec bienveillance envers chaque candidat.

Le manque de connaissance ou d'intérêt pour les outils bureautiques est parfois tout à fait surprenant. Si de très bonnes prestations se dégagent, l'ensemble des productions évaluées reste moyen et même laborieux.

Quand ils ne font pas tout simplement l'impasse sur la connaissance des commandes informatiques de Word et Excel, certains candidats s'avouent déstabilisés ou bloqués par la version des logiciels proposés au concours.

Rappelons que qu'elle que soit la version du pack ou du libre Office connue ou utilisée par le candidat, le principe et l'ergonomie des commandes est similaire et aisément transposable d'une version à l'autre.

Connaître une version différente que celle proposée à l'épreuve ne peut donc être une raison d'ignorer des commandes aussi basiques, par exemple, que la mise en forme et l'insertion.

Enfin, la version du logiciel bureautique proposée lors de l'épreuve est indiquée sur toutes les convocations adressées aux candidats, ils doivent donc la lire avec attention.

Cette ignorance, doublée d'un manque de réactivité et d'adaptation, s'en ressent souvent dans la gestion du temps de l'épreuve : les candidats se focalisent sur un exercice, voire sur une seule commande, qu'ils pourraient tout à fait passer pour y revenir plus tard, alors même lorsque les examinateurs le leur proposent. Ils perdent ainsi un temps précieux et rendent souvent des productions largement inachevées, quand certains exercices restent littéralement ignorés, d'une manière plus ou moins volontaire.

Bien que certaines administrations affectent parfois leurs agents sur des postes entièrement mobilisés par des logiciels et applicatifs administratifs et techniques très spécifiques, la maîtrise d'un ordinateur et de ses logiciels bureautiques reste une compétence préalable sans laquelle il est difficile de prétendre à réussir le concours. Par ailleurs, c'est une compétence purement technique, qui mérite donc un entraînement certain.

S'agissant de la gestion du temps de l'épreuve, il faut absolument souligner la nécessité absolue :

- de prendre connaissance préalablement et intégralement, par une lecture attentive et exhaustive de l'énoncé du sujet et du dossier qui l'accompagne, avant même de se lancer dans l'exécution des exercices bureautiques
- de savoir gérer son temps de production, en prenant compte de l'ensemble des commandes physiques ou informatiques à réaliser, et de s'organiser avec méthode.

Sans que les examinateurs les plongent dans un abîme de stress, on attend des candidats un minimum de réactivité et de polyvalence. Ainsi, un candidat travaillant sur son classement ou sur ses exercices bureautiques ne devrait pas s'étonner ou même se renfrogner lorsqu'il est interrompu par une simulation d'appel téléphonique.

Savoir faire face à des sollicitations tout en effectuant un travail de fond est une compétence attendue des adjoints administratifs.

Que ce soit envers un usager, un collègue ou un encadrant, l'attitude doit rester ouverte et courtoise, ne pas marquer d'agacement ou d'exaspération. En ce sens, il n'est pas acceptable que certains jurys rapportent des attitudes négatives voire hostiles, comme des soufflements ostensibles, des remarques déplacées ou agressives, des refus de répondre aux questions ou interpellations du jury.

Les candidats doivent impérativement apprendre à juguler leur stress, qui peut pénaliser, quand ce n'est pas paralyser, leurs facultés de production et d'interaction. Dans la mesure où les membres du jury adoptent une posture bienveillante, il est regrettable de se décourager, voire d'abandonner en cours d'épreuves.

En effet, l'épreuve orale permet, au-delà des capacités techniques, administratives et méthodologiques, d'évaluer des capacités relationnelles et comportementales, le positionnement, et le respect des règles de tout postulant à devenir un collaborateur du service public.

Les candidats ne doivent pas être surpris lorsqu'ils sont interrompus dans leur production par des questions techniques sur leur manière de faire. Il ne s'agit, dans le respect du rythme d'exercice des candidats, ni de les déstabiliser, ni de remettre en question leur travail, mais tout simplement de comprendre et évaluer leur méthode dans l'exécution de leurs productions ou de leurs classements.

Les bons candidats restent donc ceux qui ont lu attentivement le sujet proposé, ont su démontrer une bonne connaissance des outils bureautiques, ont été en capacité de gérer correctement leur stress et le temps imparti, de hiérarchiser les informations et de prioriser les commandes, de se montrer ouverts, réactifs et polyvalents.

Les membres du jury ont aussi particulièrement valorisé les candidats qui ont su se mettre en situation professionnelle lors des simulations d'appels téléphoniques, tant en termes de positionnement adéquat, d'aisance à l'oral, que de réactivité, d'écoute de la demande et des réponses apportées.

Mais aussi, lorsque ces candidats pouvaient faire preuve d'esprit d'initiative dans leurs productions bureautiques et manifester un esprit critique quant aux questions techniques posées sur leur méthode et leur maniement des outils, ceux-ci ont été également valorisés.

CONSEILS :

Les candidats sont bien évidemment invités à être ponctuels et à respecter l'ensemble des indications présentes sur la convocation.

En sus de cette consigne évidente, et au regard des observations consignées plus haut il serait précieux de souligner l'importance des conseils suivants, déjà consignés dans le précédent rapport de jury, car à prendre en compte impérativement :

- Prendre connaissance du dossier préalablement et intégralement (dans le même principe et le même réflexe que pour l'épreuve écrite, l'énoncé reste capital) ;
- Peser chaque élément de la mise en situation dans le sujet (poste et structure d'affectation, rôle, hiérarchie, contexte ou actualité précise...) ;
- Ne pas se précipiter sur les fichiers et commencer la production bureautique sans découvrir le dossier (il restitue souvent le contexte de travail des exercices Word et Excel) ;
- Prendre le temps de se former et de s'entraîner sur Word et Excel, ou tout autre outil bureautique, même sur logiciels libres, afin d'acquérir une connaissance technique et une culture informatique minimales ;
- Prioriser et rebondir en cas de blocage, de difficulté ou de doute, accepter et savoir passer à l'étape suivante ;
- Pouvoir se questionner ou se laisser interroger sans se remettre en question, basculer dans la panique ou manifester de la nervosité ou de l'hostilité ;
- Juguler son stress et dépasser sa nervosité ;
- Veiller à la bonne gestion du temps, savoir s'organiser avec rigueur et méthode ;
- S'entraîner et se préparer mentalement aux mises en situation.

L'ensemble des observations et des conseils contenus dans le présent rapport doit pouvoir permettre aux candidats passés de progresser et aux candidats futurs de se préparer, en évitant des erreurs manifestes et en prenant du recul dans leur réflexion et leur préparation. Ils n'ont pas pour but de fustiger les contre-performances, mais au contraire de donner envie et méthodes permettant de se dépasser et de trouver un épanouissement dans la réussite du concours et l'entrée dans des missions de service public.

Au nom de l'ensemble des membres du jury 2023, la présidence du jury tient à remercier chaleureusement les équipes du SIEC. Il convient ici de souligner la qualité de l'organisation et de l'accueil mis en place par le service incarné par Madame Constant. Leur professionnalisme rigoureux et humain, leur disponibilité et leur amabilité à toute épreuve auront été précieux aussi bien pour les candidats, pour les correcteurs et examinateurs, et pour le binôme composant cette nouvelle présidence de jury.

En son nom, la présidence tient également à remercier chacune et chacun des membres du jury qui durant cette session auront manifestés sérieux et implication, et permis une sélection rigoureuse mais bienveillante des lauréats du concours, dans un climat tout à la fois serein et studieux.