



**ACADÉMIE
DE TOULOUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RAPPORT DE JURY

CONCOURS EXTERNE COMMUN D'AJOINT ADMINISTRATIF DE 2^e CLASSE DES MINISTÈRES

DE L'AGRICULTURE ET DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

DE LA JUSTICE

Session 2024

1. PRÉSENTATION :

Les destinataires du rapport :

Ce rapport est destiné à compléter l'information des futurs candidats au concours externe d'adjoint administratif principal de 2e classe commun et de leur permettre de se préparer sereinement aux épreuves d'admissibilité et d'admission.

Il est important que les candidats sachent que le fait d'avoir émis un vœu d'affectation dans l'un ou l'autre ministère au moment de l'inscription au concours ne joue qu'un rôle indicatif pour le service qui est chargé de l'affectation. En effet, ce n'est qu'après le jury d'admission et la publication des résultats que les candidats admis seront amenés à exprimer et classer leurs vœux sur les postes vacants proposés. L'affectation sera alors réalisée en fonction du rang au concours et du classement des vœux exprimés.

Le rôle du jury :

Il est chargé de la mise en application des opérations de sélection en vue de l'attribution de places dont le nombre est limité. Les candidats sont jugés les uns par rapport aux autres avec une appréciation principalement comparative.

Les principes régissant l'action du jury :

L'indépendance et l'impartialité de chacun des membres du jury et des correcteurs associés sont les principes de base.

Le respect du principe d'égalité entre les candidats appelle l'unicité du jury (jury unique).

Les délibérations du jury sont confidentielles, se font sans témoin et n'ont pas besoin d'être motivées.

Le jury travaille dans la bienveillance et en toute objectivité vis à vis de tous les candidats : il engage les différentes administrations pour de nombreuses années dans le choix des lauréats. Il s'agit donc de sélectionner les meilleurs candidats, ayant des valeurs d'attachement au service public et une volonté sincère de s'y investir.

Le jury n'a pas obligation d'accompagner d'appréciations les notes qu'il attribue aux copies.

Les notes attribuées par le jury ne peuvent pas faire l'objet d'un recours devant le juge administratif.

Les décisions sont prises collégalement par le jury dont le pouvoir est souverain dans les limites du règlement du concours qu'il lui appartient de respecter.

Le statut de l'adjoint administratif :

Ce corps est régi par le décret n°2006-1760 du 23 décembre 2006 modifié relatif aux dispositions statutaires communes applicables aux corps d'adjoints administratifs des administrations de l'État. Les textes précisent que « les adjoints administratifs sont chargés de fonctions administratives d'exécution comportant la connaissance et l'application de règlements administratifs. Ils peuvent être chargés de fonctions d'accueil et de secrétariat ».

Il est à noter qu'au ministère de la Justice, l'adjoint administratif peut se voir confier, à titre temporaire, des tâches spécifiques relevant d'un autre corps (greffier par exemple).

Les fonctions :

A un même niveau hiérarchique, les métiers recouvrent des réalités très différentes et les missions s'exercent bien évidemment sous le cadrage et le contrôle d'un supérieur hiérarchique.

- Suivi et gestion de certains dossiers dans une DSDEN ou un rectorat : gestion de congés longs, gestion de personnels, organisation d'actions éducatives et culturelles, organisation de concours à visée éducative et pédagogique pour des élèves, suivi et contrôle de l'organisation de sorties scolaires, gestion de moyens, d'examens, de scolarité, de recettes ou de dépenses, etc.
- Secrétariat de direction ou d'intendance dans un EPLE ;
- Secrétariat en CIO, réseau CANOPE, en circonscription du premier degré, en centre médico-scolaire, etc.
- Secrétariat et gestion de dossiers dans une direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt, dans une direction départementale des territoires (DDT), secrétariat de direction ou d'intendance dans un établissement de l'enseignement agricole ou dans un établissement d'enseignement supérieur ;
- Secrétariat et gestion de dossiers au sein de l'administration centrale, des établissements pénitentiaires, des services pénitentiaires d'insertion et de probation, des directions inter-régionales de la protection judiciaire de la jeunesse, dans un tribunal, etc.

Les compétences :

Ces différents emplois requièrent des aptitudes très variées que l'agent peut développer par l'expérience et par la formation continue :

- Aptitudes spécifiques (connaissances théoriques et pratiques réglementaires et comptables, etc.) ;
- Savoir-faire (fruit de l'expérience ou de la formation, maîtrise bureautique, connaissance des logiciels de gestion) ;

- Savoir-être, l'attitude ou la dimension comportementale (capacité à travailler en équipe, à communiquer, à être réactif et productif, à mobiliser des compétences nouvelles ; ouverture d'esprit pour acquérir de nouvelles connaissances, sens de l'organisation, clarté de l'expression ; loyauté, transparence, respect des consignes, respect des délais, participation constructive à l'amélioration des tâches et des procédures) ;
- Mobilité professionnelle : adaptabilité aux tâches et nouvelles techniques, à la modernisation des fonctions, polyvalence voire « poly-compétences » ;
- Communication : sens de l'accueil et de l'écoute, aptitude à la restitution d'informations, sens relationnel avec ses collègues et sa hiérarchie, aptitude à travailler en équipe.

2. LE CALENDRIER

- 10 avril 2024 : épreuves écrites d'admissibilité
- Du 3 au 7 juin 2024 : épreuves pratiques et orales d'admission

3. LES CANDIDATS

Données chiffrées

Les candidats inscrits étaient au nombre de **605**, soit 80 de moins qu'à la session 2023 et 207 de moins qu'à la session 2022, dont 519 femmes (soit 86 % des inscrits) et 86 hommes (soit 14 %). Cette proportion femmes/hommes est constatée tous les ans.

364 candidats étaient présents à l'épreuve écrite (contre 435 à la session 2023).

290 candidats ont été déclarés admissibles (contre 188 à la session 2023). Cette proportion inversée par rapport à l'an dernier (moins de candidats présents et plus de candidats déclarés admissibles) s'explique par de plus nombreux postes ouverts aux ministères de la justice : le jury a donc estimé qu'il fallait un nombre de candidats admissibles suffisants pour permettre de sélectionner les meilleurs d'entre eux.

82 postes au total ont été ouverts au recrutement (contre 63 à la session 2023) : **1 poste** pour le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, **16 postes** pour le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, **65 postes** pour le ministère de la justice.

Le niveau scolaire des candidats inscrits

	Sans diplôme	Niveau 3 (CAP BEP)	Niveau 4 (Bac)	Niveau 5 (Bac + 2)	Niveau 6 (Bac + 3 et maîtrise)	Niveau 7 (Master)	Non renseigné
Femmes	15	52	212	100	92	41	
Hommes	2	5	34	17	20	6	
sur 605 inscrits	17	57	246	117	112	47	9

Le niveau scolaire des candidats admis

Sur les 82 lauréats, 74 sont des femmes et 8 sont des hommes.

	Sans diplôme	Niveau 3 (CAP BEP)	Niveau 4 (Bac)	Niveau 5 (Bac + 2)	Niveau 6 (Bac + 3 et maîtrise)	Niveau 7 (Master)	Non renseigné
Femmes		2	20	21	21	10	0
Hommes	1	1	1	0	4	0	1
82 lauréats	1	3	21	21	25	10	1

Le niveau d'études des lauréats est majoritairement un niveau 6, qui est le niveau d'études attendu pour un concours de catégorie A. Cela peut défavoriser les candidats moins diplômés, notamment sur la partie écrite et les personnels contractuels cherchant à pérenniser leur situation professionnelle.

Toutefois, il est rassurant que dans une moindre mesure, les lauréats soient de niveau BAC ou BAC +2, permettant une meilleure adéquation du niveau d'études aux fonctions qui leur seront confiées.

L'âge des candidats admis

La lauréate la plus jeune est une femme : 23 ans

La lauréate la plus âgée est également une femme : 59 ans

16 lauréats ont moins de 30 ans.

24 lauréats ont entre 30 et 40 ans.

36 lauréats ont entre 40 et 50 ans.

6 lauréats ont plus de 50 ans.

Comme rappelé dans les rapports des années précédentes, le fait que les lauréats soient majoritairement dans la tranche d'âge 40 - 50 ans n'indique pas une volonté du jury de recruter des personnes ayant une forte expérience professionnelle. Cela reflète simplement des candidats souhaitant, après des vies professionnelles variées, se réorienter vers la fonction publique et ses métiers.

Les notes

Epreuves écrites d'admissibilité

Epreuve 1, appelée couramment « Questions Réponses »

Note la plus haute : 20 sur 20

Note la plus basse : 10,75 sur 20

Moyenne des candidats admissibles : 16,79 sur 20

Moyenne des candidats refusés : 13,28 sur 20

Epreuve 2, appelée « Courts exercices »

Note la plus haute : 19,74 sur 20

Note la plus basse : 7,98 sur 20

Moyenne des candidats admissibles : 13,88

Moyenne des candidats refusés : 8,79

Total général

Moyenne des candidats admissibles : 15,34

Moyenne des candidats refusés : 11,04

Epreuves pratiques et orales d'admission

290 ont été convoqués aux épreuves ; 13 candidats ne se sont pas présentés (contre 20 l'an passé), soit 277 candidats interrogés par cinq jurys composés de 3 personnes.

Note la plus haute : 20 sur 20

Note la plus basse : 6 sur 20

Moyenne des candidats aux épreuves d'admission : 18,55 sur 20

Moyenne des inscrits sur la liste complémentaire : 16,16 sur 20

Moyenne des candidats refusés : 11,42 sur 20

Total admissibilité et admission

La moyenne des admis (admissibilité et admission) : 17, 51 sur 20

82 candidats sont admis sur liste principale et 82 sont inscrits sur liste complémentaire.

Seuil d'admission liste principale : 16,53 sur 20

Seuil d'admission liste complémentaire : 14,76 sur 20

3. LES ÉPREUVES ÉCRITES D'ADMISSIBILITÉ

Épreuve 1

L'épreuve n°1 (durée 1 h 30 - coefficient 3) : une épreuve écrite qui consiste, à partir d'un texte d'ordre général d'une page au maximum ou de 300 à 350 mots, en la réponse à 6 à 8 questions destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire et ordonner les idées principales du texte.

Le texte proposé consistait en un extrait d'un article de presse du quotidien *Le Monde* daté du 18 janvier 2024, relatif à la baisse de la natalité en France.

D'une manière générale, le texte ne présentait pas de difficulté, était de lecture fluide et de compréhension aisée. Le niveau des copies est globalement bon, voire très bon (des copies ont été notées à 20/20).

En majorité, les copies étaient claires, lisibles, soignées et sans fautes d'orthographe.

Les candidats devaient répondre à 6 questions.

La première des questions consistait en un résumé du texte en 70 mots avec un comptage des mots à la fin du résumé. Le jury a appliqué un seuil de tolérance entre 60 et 80 mots.

La compréhension du texte ne fait pas de doute, mais la technique du résumé n'est globalement pas maîtrisée : beaucoup de paraphrases, manque de structures, de clarté et de concision. Un résumé faisait même 140 mots.

L'exercice du résumé nécessite une préparation en amont et un entraînement de la part des futurs candidats

Le comptage des mots n'est pas non plus maîtrisé dans beaucoup de copies : de façon surprenante, il est apparu que dans de nombreuses copies, le nombre de mots requis était correct au final, mais le report en fin de texte ne l'était pas.

Pour les futurs candidats, voici un rappel des règles de comptage des mots en place depuis quelques années maintenant sur ce concours :

- Tout ce qui est isolable typographiquement et qui fait sens seul compte pour un mot ;
- Tous les symboles qui ne sont pas des lettres ou des chiffres comptent pour rien : il en est ainsi des signes de ponctuation (virgule, point, deux- points, point-virgule, point d'exclamation, point d'interrogation), traits d'union, tirets, apostrophes, guillemets, parenthèses et crochets ;
 - Les « petits mots », les articles, même élidés (l', d'), les conjonctions, les pronoms comptent pour un mot, mais le « t » présent dans « a-t-il » est purement euphonique et ne sert qu'à rendre compte de la prononciation sans représenter un mot réel : il n'est qu'une notation et ne compte donc pas pour un mot ;
 - Les mots composés comptent pour 2 mots à partir du moment où chacun des mots pris séparément a un sens : « après-midi », « grand-père » comptent chacun pour 2 mots, « c'est-à-dire » pour 4 mots : en revanche, « socio-économique » compte pour un seul mot puisque « socio » n'existe jamais seul (son emploi comme abrégé de « sociologie » dans le langage courant ne compte pas) ;
 - Les années peuvent être écrites en chiffres (1515) et ne comptent que pour un mot, mais les dates (6 août 2019 ou 6/8/2019) comptent pour 3 mots ;
 - Les pourcentages peuvent être écrits en chiffres (50 %) et comptent pour 2 mots ;
 - Les sigles (ONU, DEC...) comptent pour un mot.

La deuxième question demandait de citer le taux de fécondité actuel.

Aucune difficulté pour cette question, qui trouvait sa réponse clairement dans le texte.

La troisième question demandait de préciser un pourcentage de diminution de nouveaux nés par rapport à 2010.

Là encore, la réponse se trouvait très explicitement dans le texte.

La quatrième question proposait de citer les causes de la baisse de la natalité en France.

Cette question est celle ayant posé le plus de difficultés aux candidats : si la très grande majorité des candidats a été capable de citer les cinq premières causes, beaucoup ont omis la sixième (les enfants faits tardivement), tombant dans le piège de la facilité dans la lecture : cette sixième cause n'est pas à la suite des premières et apparaît plus loin dans le texte.

La cinquième question demandait d'indiquer l'effet produit par cette baisse.

Les candidats ont très majoritairement bien répondu. : la réponse apparaît en fin de texte, facile à détecter

La sixième question consistait à indiquer la solution politique envisagée.

Les candidats ont très globalement bien répondu, avec toutefois un manque de recul parfois sur le terme employé par le Président de la République « réarmement démographique » : certains d'entre eux n'ont pas su développer et argumenter.

Pour résumer cette partie de l'épreuve : le niveau des copies est globalement bon, la présentation soignée et l'orthographe maîtrisée.

La technique du résumé est à revoir pour beaucoup, ainsi que l'application dans le comptage des mots. Les idées principales du texte n'ont pas été restituées dans un trop grand nombre de copies.

En ce qui concerne les questions, trop de candidats se contentent de répondre aux questions sans construction de phrase et sans argumentaire. A l'inverse, quelques copies comprenaient des interprétations du texte hors sujet.

Épreuve 2

L'épreuve n°2 (durée 1h30 - coefficient 3) : une épreuve écrite qui consistait en de courts exercices destinés à évaluer les capacités des candidats en français (vocabulaire, orthographe, grammaire) et en mathématiques.

S'agissant de la partie A, trois séries d'exercices

Sur les 364 copies corrigées en français, la moyenne est de 6,21/10 soit près d'un demi-point de moins que l'année dernière (moyenne 2023 : 6,7/10). Les notes vont de 1,05/10 à 10/10. 166 copies obtiennent une note inférieure à la moyenne, 188 copies obtiennent une note supérieure à la moyenne.

Dans l'ensemble, les copies sont soignées et révèlent une maîtrise convenable de la langue. Cependant, on note à plusieurs reprises des difficultés pour adopter un registre de langue courant ou soutenu, comme attendu, et non familier, registre qui, on le rappellera ici, ne fait pas partie des

normes de l'écrit, qui plus est dans le cadre d'un concours administratif. De même, on déplore chez bon nombre de candidats l'absence complète d'accentuation, de majuscules quand nécessaire, ou encore de ponctuation dans des phrases complètes.

La partie « vocabulaire » est celle qui a posé le plus de problèmes aux candidats cette année. Les expressions figurées de l'exercice 3 n'étaient pas toujours connues et donc bien retranscrites au sens propre. Les connaissances lexicales sont parfois approximatives et de nombreux contresens sont commis.

Pour la partie « grammaire », on rappellera que, si l'on attend des candidats qu'ils maîtrisent l'orthographe grammaticale, on attend également qu'ils aient une connaissance et une maîtrise de la syntaxe. Ainsi les notions de coordination, subordination, juxtaposition doivent être connues, tout comme la différence entre une proposition subordonnée relative et une proposition subordonnée conjonctive. De même, la maîtrise de tous les pronoms relatifs, y compris les pronoms relatifs composés (lequel, laquelle, duquel, auquel etc.) est attendue. Enfin, la célèbre règle de l'accord du participe avec les auxiliaires « être » et « avoir » ne semble pas faire l'objet d'une attention particulière des candidats alors qu'il s'agit maintenant d'un quasi incontournable de ces exercices courts.

Pour la partie « orthographe », le hasard semble avoir parfois guidé les réponses de l'exercice sur l'accord ou non de « demi ».

En guise de conclusion, nous donnons deux conseils aux futurs candidats :

- L'amélioration de la maîtrise de la langue française passe par une bonne connaissance des notions grammaticales, qu'il est parfois bon de réviser dans une grammaire.
- L'acquisition et l'enrichissement de son lexique peut passer par la lecture et nous invitons les futurs candidats à lire et à fréquenter assidument des œuvres variées et littéraires.

S'agissant de la partie B, quatre exercices

La partie B comportait 3 exercices : Un QCM et deux exercices.

Le sujet contient des questions plutôt basiques, ce qui a permis de le rendre abordable pour un grand nombre de candidats et a limité le nombre de questions non traitées. Cependant, il semble ne pas permettre de départager les très bonnes copies.

La moyenne est de 6,57/10. Les premiers et troisièmes quartiles sont élevés : 5,32 et 8,13 sur 10.

Exercice 1 :

Il s'agit d'un QCM de 8 questions indépendantes portant, en contexte ou non, sur des capacités mathématiques variées, les candidats devant répondre en entourant la bonne réponse parmi les trois proposées.

Les questions et affirmations portaient essentiellement sur le calcul, numérique et littéral, et sur les pourcentages.

Cet exercice a été très bien réussi avec une moyenne de 20,21/24. Ce sont les quatre dernières questions qui ont posé le plus de problèmes à certains candidats (équations, calcul littéral et pourcentages).

Exercice 2 :

Il s'agissait de préparer les différents aspects d'un changement de locaux pour un service.

La moyenne pour cet exercice est de 12,57/22. Il comportait 7 questions.

Les erreurs fréquentes sont dues à une mauvaise connaissance du calcul du volume du pavé droit, de mauvaises conversions de volumes et des difficultés avec les calculs de pourcentages. Dans la question 7 en particulier, de nombreux candidats pensent à tort que diminuer un prix TTC de 20% permet de retrouver le prix HT.

Il est conseillé aux candidats d'apprendre les formules de volumes et d'utiliser des schémas pour déterminer des durées ou des tableaux de conversions.

Exercice 3 :

Il s'agissait d'organiser un moyen de restauration dans une cafétéria proche des nouveaux locaux du service.

La moyenne pour cet exercice est de 9,48/18. Il comportait 5 questions.

Parmi les erreurs courantes, on peut relever : l'oubli du coût de la carte de fidélité dans le calcul du coût total à la question 2, ainsi que des difficultés avec le calcul littéral et la résolution d'équations (questions 4 et 5).

On peut conseiller aux candidats d'être attentifs à la lecture des énoncés, et de réviser le calcul littéral et la résolution d'équations.

4. L'ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE D'ADMISSION :

Cette épreuve d'une durée de 30 min et d'un coefficient 4 est découpée en 4 exercices, précédés d'une présentation synthétique du parcours du candidat, de sa profession actuelle et de ses

projections professionnelles (cette présentation n'est pas évaluée).

En majorité, les candidats s'attendaient à ce temps de présentation synthétique et l'avaient préparé. Ils ont pu présenter une structuration en mettant en avant les compétences acquises transposables sur un poste d'adjoint administratif et une perspective professionnelle réfléchie et cohérente avec le concours présenté.

Ce temps de 3 minutes environ permet également aux candidats de « prendre ses marques » avec le jury, de se poser avant les exercices à suivre et de donner une première impression.

Aussi, le jury recommande aux futurs admissibles de ne pas négliger cette préparation qui nécessite un travail en amont et de rester objectif et factuel, sans faire part de manière excessive de son stress et de l'enjeu de l'obtention du concours.

Le premier exercice est une opération de **classement** consistant, à partir d'un dossier non trié (littéralement tombé au sol et dont les feuillets ont simplement été récupérés), à proposer un classement cohérent dans le temps imparti (parmi les dossiers proposés, des dossiers de personnels, des dossiers de comptabilité, des dossiers de procédure administrative ou judiciaire...)

Le temps imparti pour ce premier exercice était globalement respecté.

Les membres du jury n'attendaient pas un classement type, mais un classement avec une logique et un bon sens que pouvaient expliquer le candidat en présence de documents administratifs inconnus pour lui. Ainsi, un classement de documents de procédures judiciaires par date chronologique ou un classement de remboursements de cotisations URSAFF par nom en respectant l'ordre de présentation des documents pour chaque nom était tout à fait recevable. Quelques dossiers présentaient un « document piège », qui n'avait pas de rapport avec le sujet donné : une notification de subvention sans rapport avec le dossier de demande présenté, un PV de gendarmerie glissé au milieu d'une procédure de la police nationale. Très peu de candidats s'en sont aperçus, en grande partie par méconnaissance du contexte professionnel. Le jury n'a aucunement pénalisé les candidats pour cela : la détection du document piège n'était pas dans tous les sujets et elle n'a pu être considérée que comme un plus dans l'appréciation du travail du candidat.

Le deuxième exercice se faisait sur ordinateur et sur **Word** ou sur **Excel** (version Office 2016) : exécution en 5 minutes des 5 consignes données.

Le candidat travaille sur clavier et écran et les membres de jury suivent par la projection sur grand écran.

D'une manière générale, il est apparu que les candidats sont plus à l'aise sur Word que sur Excel. Mais pour encore de trop nombreux candidats, la pratique de ces deux logiciels n'est pas aisée. Il est rappelé qu'une maîtrise des fonctions basiques est un pré requis pour exercer les fonctions d'un adjoint administratif.

Les exercices proposés ne contenaient aucune difficulté particulière et étaient au niveau d'un utilisateur initié.

Les candidats les moins à l'aise ont perdu beaucoup de temps dans la lecture des consignes plusieurs fois avant de démarrer.

Un conseil à donner aux candidats : lire la totalité des consignes une fois, exécuter les consignes les unes après les autres, en les prenant dans l'ordre est le meilleur moyen de ne rien oublier : il y a une chronologie dans les questions.

Il est à noter que les plus jeunes, que l'on aurait pu penser aguerris aux outils informatiques ont été parmi les plus mal à l'aise dans les exercices.

Word : plusieurs exercices demandaient une lecture attentive afin de corriger les éventuelles fautes de frappe ou d'orthographe : trop de ces fautes volontaires sont restées non corrigées. Il convient de marquer cette exigence pour un futur adjoint administratif. Les consignes étaient bien exécutées de manière générale, avec un peu plus d'hésitation toutefois dès que l'on sortait de la barre d'outils usuelle : par exemple, un certain nombre de candidats ne maîtrise pas le filigrane.

Excel : Si la mise en forme des tableaux, les ajouts/suppressions de ligne, de colonne, la fusion de cellules sont en général bien maîtrisés, le jury a pu être surpris par certains candidats ne sachant pas insérer une somme automatique, une formule de calcul et la dupliquer sur plusieurs cellules : ils ont dans ce cas d'espèce perdu du temps à retaper des formules à l'infini.

La demande de trier et filtrer a pu aussi en déstabiliser plus d'un.

Rappelons que ces fonctions sont considérées comme basiques dans l'utilisation d'Excel;

Le troisième exercice est une **communication téléphonique** et la restitution de celle-ci dans tous ses détails essentiels. L'appel est simulé par un des membres du jury qui sort de la salle pour téléphoner.

L'appel est contextualisé en amont par le jury. Le candidat devient secrétaire de direction, d'intendance, affecté à l'accueil d'un tribunal, d'une direction et doit gérer les appels en l'absence ou l'indisponibilité d'un supérieur à qui il pourrait passer la communication. L'exercice consiste à restituer aux membres de jury la teneur de la conversation téléphonique, avec la demande de la personne, les coordonnées pour reprendre contact et les contraintes éventuelles à prendre en compte. Il n'est pas attendu de la part des candidats une réponse circonstanciée à la demande, mais un accueil adapté, une prise de note claire permettant de recontacter facilement l'interlocuteur.

L'exercice est globalement bien réussi : les candidats ont su prendre des notes permettant une restitution claire et précise et assurer un accueil courtois et professionnel au téléphone, sans se laisser déstabiliser par des appels parfois pressants.

Le quatrième exercice est une **situation d'accueil physique** où un membre du jury jouait le rôle d'un usager face au candidat, produisant un jeu de rôle (agent d'accueil, secrétaire d'une direction.) Là encore, le contexte est présenté en amont.

Certaines situations sont poussées afin de tester les candidats sur la faculté d'adaptation face à un public en attente, inquiet, mécontent.

Les candidats ont su dans leur majorité garder une attitude professionnelle, tout en sachant faire preuve d'empathie. Ils ont su également ne pas se laisser faire ou impressionner par des propos ou une attitude agressifs et tempérer les situations.

Là encore, il n'était pas attendu une réponse exacte, mais une posture professionnelle adéquate digne d'un service public de qualité, et une prise de hauteur.

Un langage courtois, objectif sachant tempérer le cas échéant a été un plus pour les meilleurs candidats.

Ces deux mises en pratique (accueil téléphonique et physique) peuvent être des moments appréhendés par les candidats.

Que les futurs candidats se rassurent : il n'est pas question pour les membres de jury de pousser à outrance avec eux, mais de reproduire ce que sont amenés à vivre au quotidien des adjoints administratifs, sur les différents postes qu'ils peuvent occuper face aux usagers.

Il n'est pas attendu non plus une réponse exacte, surtout de la part de personnes tout à fait externes à la fonction publique, mais un savoir-être et du bon sens.

Il est également attendu une posture administrative : un adjoint administratif ne prend pas de décision sans en référer au préalable à ses supérieurs hiérarchique. Il est le transmetteur entre l'usager et les décisionnaires et cette transmission doit se faire dans un double intérêt : celle de l'usager et celle de l'administration. Il convient donc de ne rien promettre à son interlocuteur ou de lui répondre de façon définitive sans donner de perspectives.

Voici les conseils à renouveler aux futurs candidats à ce concours :

- Se "projeter" davantage dans la fonction publique au vu de sa déontologie et des droits et devoirs de ses personnels, de manière à aborder sereinement les mises en situation qui sont proposées sans se heurter à des difficultés pour se positionner de manière avisée ;
- Savoir prendre de la hauteur par rapport à une situation, la visualiser dans sa globalité pour mieux l'analyser et y répondre ;
- Lister mentalement les informations clés à extraire et être capable de les retranscrire lors d'un

entretien téléphonique, quelles qu'en soient les conditions ;

- Prendre connaissance des fonctionnalités de divers logiciels de bureautique afin de ne pas se laisser surprendre et ralentir par leurs différentes ergonomies ;
- Améliorer sa vitesse de saisie au clavier, ce qui permettra au candidat de se recentrer sur une bonne compréhension des consignes et un meilleur usage des principales fonctionnalités des logiciels de bureautique ;
- Ne pas hésiter à solliciter un temps d'observation dans une administration pour les candidats extérieurs afin de découvrir in situ.

Voici quelques liens permettant d'en savoir un peu plus sur ce concours dans les différents ministères :

- ❖ <https://www.education.gouv.fr/concours-d-adjoint-administratif-7349>
- ❖ <https://lajusticerecrute.fr/metiers/adjoint-administratif-adjointe-administrative>
- ❖ https://concours.agriculture.gouv.fr/espace-telechargement/avis-de-recrutement-notes-de-service-et-arretes-fixant-la-composition-des-jurys?tx_concours_telechargement%5Bcontroller%5D=Telechargement&cHash=690cb355f5fc8d0d8b8824dad0408342
- ❖ https://www.concours.developpement-durable.gouv.fr/spip.php?page=archive_article&lang=fr

Au nom de l'ensemble du jury, je félicite et souhaite une bonne prise de poste aux lauréats de cette session 2024 dans leurs affectations respectives.

Je remercie sincèrement Mme Emmanuelle FAUCHER et M. Jean-Michel BOZZATO, IA IPR de mathématiques et M. Bruce DESILVE, IA IPR de lettres, ainsi que l'ensemble des correcteurs des épreuves écrites de français et de mathématiques pour leur investissement et leur travail conséquent.

Je remercie très chaleureusement les membres du jury avec qui j'ai eu un grand plaisir à travailler avec confiance et compétence.

Bravo pour leur professionnalisme, leur investissement et leur bienveillance constante à l'égard des candidats.

Enfin, un merci particulier aux collègues de la DEC et plus particulièrement de la DEC 2 pour leur travail, leur disponibilité et leur accompagnement pendant la durée des épreuves et au-delà !

Toulouse, le 2 septembre 2024

La présidente du jury

Anne DULION- FABARON