

Rappel du statut, des missions et des compétences d'un adjoint administratif au sein de la fonction publique d'État

I. Le statut de l'adjoint administratif

Le corps des adjoints administratifs de l'État est régi par le décret n° 2006-1760 du 23 décembre 2006 modifié. L'article 4 du décret précité précise 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. »

II. Les fonctions exercées par les adjoints administratifs

À un même niveau de fonction, les métiers exercés par les adjoints administratifs recouvrent des réalités très différentes. Voici quelques exemples de postes pouvant être occupés par des adjoints administratifs :

- Suivi et gestion de certains dossiers dans une direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) ou un rectorat : gestion de congés longs, gestion de personnels, organisation d'actions éducatives et culturelles, organisation de concours administratifs, suivi et contrôle de sorties scolaires, gestion de moyens, gestion d'examens, de scolarité, de recettes ou de dépenses dans un collège ou un lycée ;
- Secrétariat d'un chef d'établissement dans un collège ou un lycée ;
- Secrétariat de scolarité dans un établissement de l'enseignement supérieur ;
- Secrétariat d'intendance dans un collège ou un lycée ;

- Secrétariat en CIO, réseau CANOPE, en circonscription du premier degré, en centre médico scolaire
- Secrétariat ou gestion de dossiers dans une direction départementale interministérielle ou au sein d'une préfecture ;
- Chargé de l'accueil dans un service de préfecture ;
- Chargé de la gestion des titres au sein d'une préfecture (gestion des cartes nationales d'identité, des passeports, etc.).

III. Les compétences attendues d'un adjoint administratif

Les différents emplois tenus par un adjoint administratif requièrent des aptitudes très variées qu'il est possible de développer par l'expérience professionnelle ou la formation continue :

- **Aptitudes spécifiques** : connaissances théoriques et pratiques réglementaires et comptables ;
- **Savoir-faire** : maîtrise bureautique, connaissances des logiciels de gestion ;
- **Savoir-être** : capacité à travailler en équipe, à communiquer, à être réactif, 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 et des délais, participation constructive à l'amélioration des tâches et des procédures ;
- **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.

Présentation de l'épreuve orale d'admission pour le concours d'adjoint administratif de la fonction publique d'État

I. Rappel du cadre de l'épreuve

L'arrêté du 23 mars 2007 fixe les règles générales d'organisation, la nature des épreuves des concours de recrutement d'adjoints administratifs de 1^{re} classe des administrations de l'État. La nature de l'épreuve est identique pour le concours externe et interne.

L'épreuve consiste à mettre le candidat en situation professionnelle. Elle est destinée à vérifier son aptitude à accueillir le public, à classer les documents, à présenter les éléments d'un dossier, à recevoir et à restituer des communications téléphoniques, à la gestion d'emplois du temps et à l'utilisation d'un micro-ordinateur de bureau. Le candidat est notamment évalué sur sa connaissance des logiciels courants de bureautique à savoir : un tableur, un traitement de texte. Cette épreuve peut, en outre, être destinée à 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.

Cette épreuve est d'une durée de 30 minutes affectée d'un coefficient 4. Nul ne peut être déclaré admissible ou admis, 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.

II. Le déroulement de l'épreuve : les modalités pratiques

L'épreuve pratique du concours d'adjoint administratif ne doit donc pas être négligée, mais être préparée avec rigueur et sérieux. Cette épreuve peut se montrer déterminante notamment si vos notes d'écrit sont moyennes. Cette épreuve a pour but de mettre le candidat dans une situation professionnelle courante en présence des membres du jury. Il s'agit de la seule occasion pour le jury d'apprécier vos qualités en tant que futur fonctionnaire.

III. Le jury et ses attentes

Composé de trois ou quatre personnes, le jury a pour but de vous évaluer, de vous juger en tenant compte de votre personnalité, de vos qualités, de vos connaissances, de votre savoir-être et de votre savoir-faire.

Le jury est généralement constitué de cadres de l'administration appartenant à la catégorie A et, parfois de catégorie B.

Les membres du jury peuvent également être amenés à travailler en sous-jury. Ils ne connaissent pas vos notes obtenues lors des épreuves écrites. Ils n'ont donc aucun a priori sur vous avant votre passage à l'oral.

Les membres du jury agissent en toute impartialité et objectivité, même si le jury peut paraître parfois déstabilisant par son attitude ou ses questions. Le jury n'est pas là pour vous piéger ; il s'interrogera avant tout sur votre aptitude à devenir un bon collaborateur. Avant votre entrée dans la salle, les membres se sont répartis des rôles différents : certains observeront votre comportement (facilité d'élocution, aptitude à ne pas vous déstabiliser, organisation dans le travail...) d'autres observeront le déroulement de votre travail... Ainsi votre prestation sera analysée tant sur le plan de votre comportement que sur le plan de vos aptitudes à exécuter des activités en rapport avec votre future profession.

Le jury dispose généralement d'une grille d'évaluation qui lui permet de noter les candidats d'une façon homogène et équitable. Chaque jury élabore la sienne. Il n'existe donc pas de « grille-type ». L'évaluation des candidats porte sur les compétences suivantes :

- La motivation ;
- La maîtrise de soi ;
- La qualité de la présentation et la mise en valeur du parcours professionnel ;
- Les connaissances de l'environnement administratif ;
- Les qualités relationnelles, la réactivité, la précision et l'adaptation des réponses ;
- L'aptitude à prendre des notes, à hiérarchiser et restituer l'information ;

- La logique, les techniques d'organisation et de classement ;
- L'aptitude à manipuler l'outil informatique, les connaissances bureautique, l'orthographe ;
- La qualité de l'expression orale et la maîtrise du langage.

IV. Le comportement à adopter face au jury

Afin d'éviter tout stress inutile, présentez-vous suffisamment à l'avance sur le lieu du concours en vous munissant de votre convocation et de votre carte d'identité. La ponctualité et la maîtrise du stress sont des conditions sine qua non pour aborder l'épreuve en toute sérénité.

A. L'environnement

Il s'agit le plus souvent d'une salle de classe ou d'une salle de réunion

Selon les administrations organisatrices, plusieurs cas sont possibles :

- soit vous êtes seul dans une salle avec le jury ;
- soit les différents jurys sont regroupés dans une seule et unique salle, ce qui ne constitue pas une situation idéale pour se concentrer.

Candidat et jury peuvent se trouver dans différentes configurations. Vous pouvez par exemple :

- soit être face au jury dans la même salle pour la mise en situation ;
- soit être dans une salle spécifique puis le jury vous appelle pour vous poser des questions ;
- soit être dans une salle avec d'autres candidats et n'avoir aucun échange avec le jury.

Mais le plus souvent vous vous trouverez seul à une table plus ou moins éloignée du jury. Cette distance est voulue afin de donner à l'épreuve toute sa dimension.

B. La tenue vestimentaire

Si cet aspect peut vous paraître un détail, il ne doit pourtant pas être négligé. La tenue vestimentaire, même si celle-ci n'est pas déterminante dans l'attribution de la note, doit être correcte : c'est elle qui est d'abord perçue chez un individu. Une tenue incorrecte pouvait être considérée comme un manque de respect du jury. Le jury attendra donc le plus souvent un comportement en relation avec le vêtement porté et avec l'emploi recherché.

Il est bien certain que chaque examinateur aura une perception qui lui sera propre. C'est pourquoi, il n'est pas possible de décrire la tenue vestimentaire du candidat idéal. Cependant pour éviter toute surprise, que celle-ci soit bonne ou mauvaise, portez une tenue sobre mais soignée.

Quant à l'apparence corporelle, elle doit, aussi, être soignée. Toute vulgarité (coiffure négligée, maquillage excessif, ...) est à écarter.

L'apparence doit donc être prise en compte. Il serait pour le moins maladroit de mettre mal à l'aise les membres du jury et de compromettre vos chances de réussite pour si peu de choses.

C. La gestion du stress

Parler devant un public quel qu'il soit peut provoquer un stress. Cette tension nerveuse est inévitable en raison de l'importance que revêt le concours pour l'avenir du candidat. Même si un peu de stress est parfois utile pour mobiliser son énergie et se motiver, il ne faudrait pas que vous tombiez dans l'excès inverse au risque de vous paralyser.

Si au cours de l'épreuve, vous sentez que le stress grandit, respirez lentement et profondément. Par ailleurs, efforcez-vous de masquer le désarroi éventuel qui vous gagne en gardant votre calme. Ne vous laissez pas déstabiliser par les attitudes du jury : elles sont souvent très mal interprétées par le candidat qui s' imagine, généralement bien à tort, qu'elles sont dirigées contre lui ou qu'elles lui sont nuisibles.

Enfin, il est une règle d'or. N'avouez jamais votre angoisse au jury en espérant que ce dernier soit plus indulgent à votre égard. Au contraire, vous devez vous efforcer de cacher votre stress, de le conserver pour vous et de le maîtriser.

D. L'élocution

Par définition, une épreuve orale est une épreuve au cours de laquelle on parle. L'élocution va donc avoir une importance toute particulière. C'est pourquoi il faut utiliser une respiration calme et profonde. Le langage doit être précis. Cela signifie que vos phrases doivent être complètes. Exprimez-vous simplement mais clairement en excluant toutes familiarités.

V. Les différentes situations professionnelles que vous serez susceptibles de rencontrer

L'arrêté du 23 mars 2007 donne les différentes tâches que vous pourrez être amené à accomplir lors de cette épreuve. L'épreuve durant 30 minutes, le jury ne sera pas nécessairement en mesure de vous interroger sur l'ensemble des situations

professionnelles qui sont indiquées dans l'arrêté. C'est la raison pour laquelle, il en sélectionnera 3 ou 4 parmi celles-ci. Selon les administrations, le déroulement de l'épreuve peut varier. Ainsi, vous pouvez avoir :

- soit une mise en situation professionnelle avec une présentation de votre parcours professionnel et un échange avec le jury ;
- soit une mise en situation professionnelle avec un échange avec le jury mais sans présentation de votre parcours professionnel ;
- soit uniquement une mise en situation professionnelle.

A. L'accueil physique du public

La mise en situation professionnelle comporte dans la plupart des cas une épreuve d'accueil du public. En effet, en tant que futur adjoint administratif, vous serez potentiellement amené à accueillir des usagers. Le public auquel vous serez confronté sera parfois exigeant. En retour, il vous appartiendra de lui apporter un service de qualité. Dans ce cadre, l'administration d'État a généralisé, depuis 2005, une charte d'accueil appelée « Charte Marianne ». Cette charte vise à garantir la qualité d'accueil sous toutes ses formes (accueil physique et téléphonique) dans les différentes structures de l'État. L'adjoint administratif chargé de l'accueil constitue bien souvent la seule interface entre l'administration et l'utilisateur. Il est donc essentiel pour l'administré d'être renseigné au mieux et de partir satisfait du service rendu.

Le jour du concours, le jury, à travers cet exercice souhaite apprécier vos qualités relationnelles et votre aptitude à communiquer c'est-à-dire votre capacité à écouter une demande d'information du public, à comprendre une information et à y répondre clairement de façon courtoise.

Un membre du jury peut jouer le rôle d'un usager. Votre travail consistera à lui apporter des réponses aux questions posées. Les éléments de réponses figurent dans le dossier qui vous sera remis. Vous devrez sélectionner uniquement les informations utiles pour répondre à la question posée. Ainsi, s'il s'agit d'une brochure, vous devrez effectuer une lecture rapide mais néanmoins attentive afin de visualiser les données essentielles contenues dans celle-ci.

Les scénarios possibles sont multiples. Dans les scénarios auxquels vous pouvez être confrontés et qui sont décrits ci-dessous, il est possible que le membre du jury qui joue le rôle d'un administré soit volontairement agressif afin de vous déstabiliser. Ayez toujours à l'esprit que c'est un jeu de rôle et que l'on teste votre capacité à ne pas vous laisser déstabiliser.

- **L'utilisateur sollicite un rendez-vous** : prenez note de l'objet de la rencontre, le nom et la qualité du demandeur et son numéro de téléphone. Si le visiteur souhaite formuler une réclamation, il convient de l'inviter à formuler sa demande par écrit.

- **L'utilisateur désire obtenir des renseignements** : soyez clair, précis et certain de ce que vous avancez. Ne divulguez pas d'informations confidentielles ou pour lesquelles vous n'êtes pas habilité. Si vous ne pouvez pas répondre immédiatement, prenez un message en note comportant le nom et la qualité du visiteur, l'heure et la date de passage, la nature de la demande et le numéro de téléphone pour pouvoir le rappeler.

B. La conversation téléphonique

Cette tâche fait partie des tâches courantes demandées à un adjoint administratif. Le candidat reçoit un appel téléphonique du jury qui jouera le rôle d'un administré qui cherche à joindre votre supérieur hiérarchique ou qui souhaite obtenir des renseignements et dont il devra restituer le contenu du message oralement ou par écrit à son supérieur hiérarchique. Les maîtres-mots sont ici rapidité et efficacité. Si l'une des informations qui vous est communiquée n'est pas audible ou se montre peu compréhensible, n'hésitez pas à faire répéter votre interlocuteur ou à reformuler vous-même l'information. Cela vous évitera bien des erreurs et vous permettra de gagner du temps si vous avez besoin de réfléchir. Lors de cet entretien téléphonique, le candidat doit prendre des notes. Il doit écrire les éléments essentiels du message afin de restituer les points importants aux membres du jury. Vous aurez alors à votre disposition du matériel pour prendre des notes : soit un bloc de papier, soit un formulaire pré-imprimé dont vous trouverez un exemple ci-dessous.

Exemple de formulaire de message téléphonique

MESSAGE TÉLÉPHONIQUE		
Destiné à :		
De la part de :		
Téléphone :		
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input type="checkbox"/> À Rappeler	<input type="checkbox"/> Pour information
Reçu par :		
Date :	Heure :	
Objet :		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		