



Rapport de jury session 2017

Concours de recrutement des conseillers techniques du service social

Direction générale des ressources humaines
Sous-direction du recrutement

Rapport établi par
Françoise Boutet-Waïss, présidente
Patrick Le Pivert, vice-président

Le jury, composé conformément aux textes¹, a été organisé en trois commissions de trois membres chacune, dans lesquelles trois fonctions étaient représentées avec un (e) conseiller (ère) technique du service social auprès d'un recteur d'académie (niveau académique), auprès d'un directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN-niveau départemental) ou d'un directeur de centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS-service social des étudiants), et un personnel d'encadrement supérieur. La présidente et le vice-président ont accompagné leurs travaux qui se sont déroulés en deux temps : l'examen des dossiers RAEP sur deux jours, les 12 et 13 janvier 2017, dans les locaux de la Direction Générale des Ressources Humaines du ministère, puis les entretiens sur trois jours, du 21 au 23 février 2017, à l'Espace La Rochefoucauld à Paris.

Les personnels de la sous-direction du recrutement de la Direction Générale des Ressources Humaines en charge de l'organisation et du suivi administratif du concours de CTSS, ont mis leur professionnalisme au service de son bon déroulement : rigueur de la gestion, réactivité et disponibilité, qualité de l'accueil des candidats.

1- La nature du concours et les attendus du jury pour accéder aux fonctions de CTSS

Il s'agit d'un concours interne² qui «*consiste en un entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes du candidat ainsi que sa motivation professionnelle et à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Pour conduire cet entretien, qui a pour point de départ un exposé du candidat sur son expérience professionnelle de 10 minutes au plus, le jury dispose du dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle constitué*»³.

Ce mode de recrutement met à la fois l'accent sur l'expérience professionnelle considérée comme indispensable à l'exercice du métier, ce qui explique qu'il s'agit d'un concours interne, et sur la faculté du candidat à se projeter dans un positionnement différent de celui qui est le sien en sa qualité d'assistant du service social.

Les CTSS sont en effet des cadres de catégorie A aux compétences multiples. Ils se voient confier des responsabilités importantes dans le champ social, leur expertise est fréquemment sollicitée et ils assurent des fonctions d'encadrement et de coordination. Au sein du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (MENESR)⁴, leur rôle est particulièrement sensible afin d'assurer un maillage efficace des politiques sociales en faveur des élèves, des étudiants et des personnels. Ainsi par exemple, la circulaire du MENESR n° 2015-117 du 10 novembre 2015 relative à la politique éducative et sociale en faveur des élèves, revisite une mission qui constitue un des leviers de la mise en œuvre des dispositions introduites par la loi de refondation de l'école du 8 juillet 2013. Elle est portée par une gouvernance rénovée à laquelle participent pleinement les CTSS. Le jury est par conséquent très attentif à recruter des candidats qui ont bien pris la mesure de ces enjeux et qui sont capables de dépasser leur environnement professionnel immédiat.

Au travers de l'examen des acquis de l'expérience professionnelle et des deux actions développées dans le dossier du candidat, comme lors de l'entretien, le jury souhaite percevoir des éléments annonciateurs d'une réelle appétence pour le métier de CTSS, personnel d'encadrement à part entière, tant en termes de compétences (savoir-faire) que de personnalité (savoir-être). Ainsi, même si le jury ne s'attend pas, bien entendu, à ce que les actions présentées soient d'un dimensionnement identique à celles menées par un(e) CTSS en exercice, il n'en demeure pas moins qu'elles doivent permettre de démontrer une réelle prise de conscience et un goût certain pour la conduite de projets et le management, dans le cadre de la mise en œuvre des politiques sociales.

¹ Arrêté du 18 mars 2013 et arrêté de composition du jury pour la session 2017, du 11 janvier 2017.

² Article 8 du décret n° 2012-1099 du 28 septembre 2012 portant statut particulier du corps interministériel des conseillers techniques de service social des administrations de l'État.

³ Article 1 de l'arrêté du 28 février 2013 fixant les modalités et la nature des concours sur épreuves de recrutement des conseillers techniques de service social des administrations de l'État.

⁴ Dénomination du ministère en vigueur lors la session 2017.

Les candidats qui exercent dans une institution autre que l'Éducation nationale, soit 42% des candidats cette année, ont parfois rencontré des professionnels pour affiner leurs connaissances et interroger leur choix de changement. Si la plupart des candidats en poste à l'Éducation nationale ou dans l'enseignement supérieur ont respecté les consignes de remplissage du dossier RAEP, le jury a observé à l'entretien une grande différence au niveau de la méthodologie et de l'actualisation des connaissances entre ceux qui ont bénéficié d'une formation académique et les autres.

Il est manifeste que les candidats dont la prestation a été jugée insuffisante ne se sont pas correctement préparés. Parmi eux, certains n'avaient pas pris la peine de prendre connaissance des textes relatifs aux missions et fonctionnement du service social de l'Éducation nationale, n'avaient pas consulté le site du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche et n'avaient pas entendu parler du comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté, instance créée en 1998 et mise en place dans chaque établissement scolaire.

Globalement, le jury a relevé que le niveau de préparation des candidats à ce concours national de catégorie A était décevant. Pour autant, le niveau des candidats admis reste élevé et garantit un recrutement qualitatif au bénéfice de l'institution.

2- Le dossier RAEP

Le dossier RAEP n'est pas noté. Il participe cependant pleinement à l'évaluation du candidat et au cadre de l'entretien qui se déroulera ensuite.

Cette année le jury note une légère amélioration de la qualité des dossiers avec moins de dossiers fortement « hors sujet » même si l'impression générale reste mitigée.

Le principal point à améliorer concerne la projection des compétences du candidat dans les missions ou les attendus de CTSS.

Les dossiers se répartissent en trois catégories, 15 % de très bons dossiers, 45 % de dossiers d'un niveau satisfaisant ou plus approximatif qui feront l'objet d'un approfondissement lors de l'entretien, et près de 40 % de dossiers présentant de fortes lacunes au regard du cahier des charges et de l'aptitude à exercer des fonctions d'encadrement.

Les bons dossiers sont construits de façon efficace et précise. Ils démontrent la capacité à se projeter dans des missions d'encadrement, les compétences attendues sont comprises.

De trop nombreux dossiers se contentent d'un inventaire des tâches accomplies et peu de dossiers font état de l'articulation des actions décrites avec le rôle de conseiller technique.

Le plus souvent, les dossiers jugés très faibles sont purement descriptifs, sans aucune analyse, sans regard critique sur l'action. Le jury observe que la phase « évaluation » des actions est négligée par la majorité des candidats, tant dans le dossier RAEP que lors de l'entretien.

Certains présentent des actions trop anciennes qui, donnent l'impression qu'ils n'ont rien fait récemment en lien avec leur projet d'évolution professionnelle. Ou bien certaines actions ne reflètent pas une expérience réellement vécue. Cet écart d'authenticité se trahit ensuite lors de l'entretien.

Les principales qualités relevées dans les dossiers RAEP

- le dossier traduit une expérience professionnelle riche et variée qui suscite l'intérêt du jury et l'éclaire sur le lien entre le parcours du candidat et les compétences et attendus du poste d'encadrement envisagé ;
- le choix des actions est pertinent. Elles s'inscrivent parfois dans une démarche de projet, qui retient l'attention du jury ;

- il se dégage une bonne maîtrise des enjeux relatifs aux actions proposées, une présentation intelligente de la mise en œuvre des priorités ministérielles et académiques (lutte contre le harcèlement, climat scolaire, risques psycho-sociaux, etc) ;
- les acquis de l'expérience sont décrits de manière claire, hiérarchisée, synthétique et dynamique. Le positionnement professionnel actuel est bien cerné et la capacité à se projeter dans un poste d'encadrement bien comprise ;
- le candidat sait prendre du recul pour proposer une analyse critique de son expérience et de son parcours ;
- les écrits sont structurés, avec une orthographe maîtrisée, une terminologie précise, autant de qualités requises pour toute fonction d'encadrement.

Les principaux défauts relevés dans le dossier RAEP

- la présentation du dossier ne respecte pas les consignes de format, rend la lecture du dossier RAEP fastidieuse et confuse. Des documents sont joints en surabondance sans en citer les sources ni les mettre en perspective avec les actions décrites ;
- le dossier consiste en un inventaire des tâches accomplies ;
- les documents présentés ont été rédigés dans le cadre professionnel, sans être retravaillés dans la perspective du concours, il y manque alors l'approche critique, une évaluation construite ;
- les projets mis en œuvre au niveau local ne sont pas mis en perspective avec le projet académique ou la politique impulsée à l'échelon départemental. L'analyse des situations laisse apparaître une méconnaissance des réalités territoriales ;
- des actions proposées parfois très anciennes interrogent sur le parcours du candidat ;
- les actions présentées ne sont pas des actions (note à un supérieur hiérarchique, convention par exemple°. Il aurait fallu *a minima* valoriser les compétences d'encadrement mobilisées ;
- on relève des incohérences entre le plan annoncé et le plan suivi, certains dossiers présentent un caractère inachevé ;
- le style est incorrect, les fautes d'orthographe nombreuses.

3- L'exposé et l'entretien

Dans l'ensemble, les capacités relevées à la lecture du dossier ont été validées à l'oral. Ceux qui ont fait une bonne prestation orale ont parfaitement perçu ce que l'on attendait d'eux. Ils se sont appliqués à mettre en valeur comme dans leur dossier, les compétences acquises transférables dans la fonction de conseiller technique. Ce lien entre les formations et connaissances acquises, et l'expérience professionnelle est un point fort, de même que la mise en valeur des qualités professionnelles et plus personnelles. L'excellent niveau de certains candidats témoigne d'un dynamisme, d'un engagement professionnel, et surtout d'un excellent positionnement professionnel. Ces candidats rebondissent avec aisance face aux questions plus complexes et renvoient au jury des compétences affirmées et consolidées parfois à la faveur d'expériences de faisant fonction ou de responsabilités confiées.

Il reste néanmoins certaines situations où l'évaluation défavorable du dossier RAEP ne s'est pas confirmée à l'oral, ce qui renvoie alors à la question de l'accompagnement dans la préparation au concours.

Les principales qualités relevées lors de l'entretien

- le plan de l'exposé est annoncé en introduction, la présentation est claire et structurée ;
- les compétences acquises sont valorisées ;
- le positionnement professionnel est bien compris ;
- des candidats se sont interrogés sur la réalité des missions des CTSS, sur leur réelle capacité à les assumer et savent présenter au jury le fruit de leur réflexion. L'exposé des motivations donne du sens au projet d'évolution professionnelle ;
- connaissance des dossiers d'actualité, curiosité intellectuelle, ouverture d'esprit, réactivité des réponses ;
- la présentation orale est originale par rapport au dossier RAEP, avec la mise en valeur d'éléments qui n'étaient pas développés dans le dossier ;
- les aspects théoriques sont illustrés d'exemples issus de l'expérience, rendant l'entretien vivant ;
- capacité à répondre aux questions avec conviction, de façon naturelle et fluide ;
- réactivité face à des sujets qui ne sont pas maîtrisés dans leur totalité ;
- capacité à argumenter, qualité de l'expression ;
- maîtrise du temps.

Les principaux défauts relevés lors de l'entretien

- la présentation est récitée, donnant une image stéréotypée, peu naturelle qui fait vite perdre pied au candidat s'il oublie un élément ;
- l'absence de préparation de la présentation orale et une part d'improvisation donnent un exposé décousu qui manque d'intérêt ou une description énumérative des tâches réalisées dans le cadre professionnel qui ne permet pas d'évaluer les compétences ;
- le discours traduit une quête de reconnaissance dans une fonction de futur « chef » qui révèle des motivations peu claires et préjudiciables à l'institution, voire à l'intéressé ;
- les lacunes sont importantes sur les questions générales portant sur le système éducatif, les politiques publiques, l'organisation d'une académie. Le manque de connaissances empêche l'analyse des situations et toute projection convaincante dans le métier de CTSS ;
- les réponses manquent d'analyse et de développement faute d'argumentation structurée ;
- la connaissance des fonctions des CTSS est insuffisante : si le rôle d'encadrant, d'animateur d'équipe d'assistants de service social va relativement de soi, la fonction de conseiller technique auprès du DASEN, du recteur ou du directeur du CROUS est plus difficilement perçue par les candidats ;
- les candidats n'ont pas cherché à se documenter sur les domaines d'activité qu'ils ne maîtrisent pas ;
- le recours au bavardage pour combler l'absence de connaissances en utilisant un vocabulaire peu approprié ;
- un vocabulaire familier ou une attitude désinvolte.

4- Quelques recommandations à l'intention des candidats

En dehors des points forts et des points faibles relevés dans les dossiers RAEP et les entretiens qui sont autant de repères et de conseils, le jury formule quelques recommandations.

La présentation de 10 minutes, si elle est globalement respectée sur la durée, est souvent confuse par excès de zèle. Le candidat souhaite souvent en dire trop, il se noie dans des détails qui ne lui permettant pas, au final, de démontrer sa capacité à s'élever de sa posture d'assistant social pour épouser celle de CTSS.

Autre écueil important : l'impression que les candidats travaillent en totale autonomie dans leur établissement. Peu de dossiers font état de l'articulation des actions décrites avec le rôle du ou de la conseillère technique départementale de peur, peut-être, d'apparaître comme insuffisamment investis d'une mission d'encadrement. Or, c'est justement le décentrage par rapport à leurs missions actuelles d'ASS et non une image travestie de celles-ci qui est attendu de la part des candidats.

Le concours de CTSS ne doit pas être perçu comme un simple avancement de grade. C'est un projet mûrement réfléchi d'exercer de réelles missions d'encadrement.

Les candidats doivent faire preuve d'ouverture et ne pas se limiter à leur domaine d'activité actuel. Pour exemple, les assistants sociaux dans le champ du service social en faveur des élèves ont très peu de connaissances sur les missions du service social en faveur des étudiants ou des personnels. L'accompagnement social des étudiants est pourtant un axe fort de la politique visant à augmenter le pourcentage de diplômés de l'enseignement supérieur.

Le concours ne consiste pas en un descriptif des missions des assistants de service social des administrations de l'État, mais c'est bien un recrutement de catégorie A dans la filière sociale, c'est-à-dire de fonctionnaires aptes à encadrer, impulser une dynamique, mettre en œuvre un projet de service, et ces éléments doivent se retrouver dans le dossier RAEP et l'entretien.

Le concours demande donc une préparation qui consiste à :

- connaître l'institution, son organisation, les missions et compétences des recteurs, des DASEN, des CROUS, afin d'identifier plus précisément la mission de CTSS à chacun de ces niveaux. Consulter quelques organigrammes (rectorat, inspection académique, CROUS) qui sont une source concrète d'information sur l'organisation et la répartition des compétences et des missions ;
- connaître les trois services sociaux : élèves, étudiants, personnels ;
- se documenter sur les politiques sociales de l'éducation nationale (harcèlement, grande pauvreté, etc) et de l'enseignement supérieur (aides sociales en faveur des étudiants), ainsi que sur les partenariats qu'elles induisent avec d'autres institutions. Connaître les principaux sujets d'actualité du MENESR qui ont une incidence sur le champ social (élèves, étudiants, personnels) ;
- pour les candidats hors éducation nationale, il est conseillé de rencontrer des professionnels pour s'imprégner de leur culture, de leurs préoccupations et mieux saisir tous les aspects de la fonction, et pouvoir ainsi les mettre en évidence tant dans le dossier RAEP qu'à l'oral ;
- se renseigner sur quelques notions de management participatif, techniques de communication et d'animation de réunion, de mobilisation d'équipe pour enrichir sa représentation de l'exercice de la fonction d'un cadre de catégorie A ;
- s'investir dans la préparation à l'entretien : une prestation orale réussie peut contrebalancer une impression mitigée lors de l'examen du dossier RAEP ;
- faire une relecture attentive du dossier RAEP.

Certaines académies, ou regroupements d'académies, ont organisé des formations de préparation du concours qu'il est conseillé de suivre.

Le jury recommande à tous les candidats la consultation des ressources documentaires et des sites institutionnels où ils trouveront toutes les informations actualisées sur les enjeux et priorités nationales :

- le site de l'école supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESENESR) : <http://www.esen.education.fr/> (cf « ressources par thèmes ») ;
- le site du MENESR Eduscol : <http://eduscol.education.fr/>. Il contient l'ensemble des ressources nécessaires et de nombreux liens qui permettent d'aller plus loin dans le travail d'actualisation des connaissances ;
- la fiche du répertoire interministériel des métiers (RIME) intitulée « conseiller-expert dans le domaine de la santé et de la cohésion sociale » ;
- le site du rectorat de l'académie de son lieu de résidence sur l'organisation et les missions du service social en faveur des élèves ;
- le site www.etudiant.gouv.fr ;
- le site du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) de l'académie de son lieu de résidence ;
- la circulaire n° 2017-055 du 22 mars 2017 relative aux missions du service social en faveur des élèves. Elle annule la circulaire n° 91-248 du 11 septembre 1991 relative aux missions et fonctionnement du service social de l'Éducation nationale, ainsi que la circulaire n° 95-181 du 28 juillet 1995 relative aux missions et fonctions des CTSS. Il n'est cependant pas inutile de consulter également ces deux textes pour enrichir sa réflexion dans le cadre du concours ;
- la circulaire du Centre national des œuvres universitaires et scolaires du 3 février 2014 sur les missions du service social dans les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (service social des étudiants et service social des personnels) ;
- la circulaire sur les aides spécifiques en faveur des étudiants n° 2014- 006 du 8 octobre 2014.

Données statistiques à partir des informations transmises par la DGRH

Le nombre de candidats reste relativement stable en 2017 avec 136 personnes inscrites sur le serveur du ministère (128 en 2016, 154 en 2015 et 157 en 2014). Après vérification réglementaire des dossiers qui ont été transmis au final à la DGRH, 67 candidats ont reçu une convocation à l'épreuve d'admission, soit 49% des inscrits (50 en 2016 représentant 39% des inscrits, 55 en 2015 représentant 36%, et 63 en 2014 représentant 40% des inscrits).

Onze candidats se sont désistés ou ne sont pas présentés à l'épreuve orale (5 en 2016, 9 en 2015 et 8 en 2014), soit 16,4% des candidats admissibles.

L'administration de rattachement des candidats reste toujours un fait marquant de la session 2017 comme pour la session de 2016 même si les chiffres varient un peu : les agents extérieurs au ministère de l'éducation nationale représentent 42 % des candidats convoqués à l'épreuve d'admission (28 sur 67), ils étaient 52 % en 2016 (26 sur 50) alors qu'ils n'étaient que 13 sur 55 en 2015. Cette évolution significative, vérifiée maintenant sur deux sessions, est intéressante au regard de l'apport professionnel de ces personnels extérieurs à l'institution, 44 % des admis en 2017 pour 43 % en 2016, contre 10 % en 2015. Mais elle traduit aussi une perte d'attractivité du concours interne de CTSS pour les assistants du service social du ministère de l'éducation nationale qui ne représentent que 39 candidats sur les 67 convoqués à l'oral.

Le nombre de postes ouverts au concours était de 25 (21 en 2016, 21 en 2015 et 24 en 2014), soit un ratio de candidats présents à l'oral pour un poste, de 2,24 (2,14 en 2016, 2,19 en 2015 et 2,29 en 2014).

1-Résultats du concours CTSS

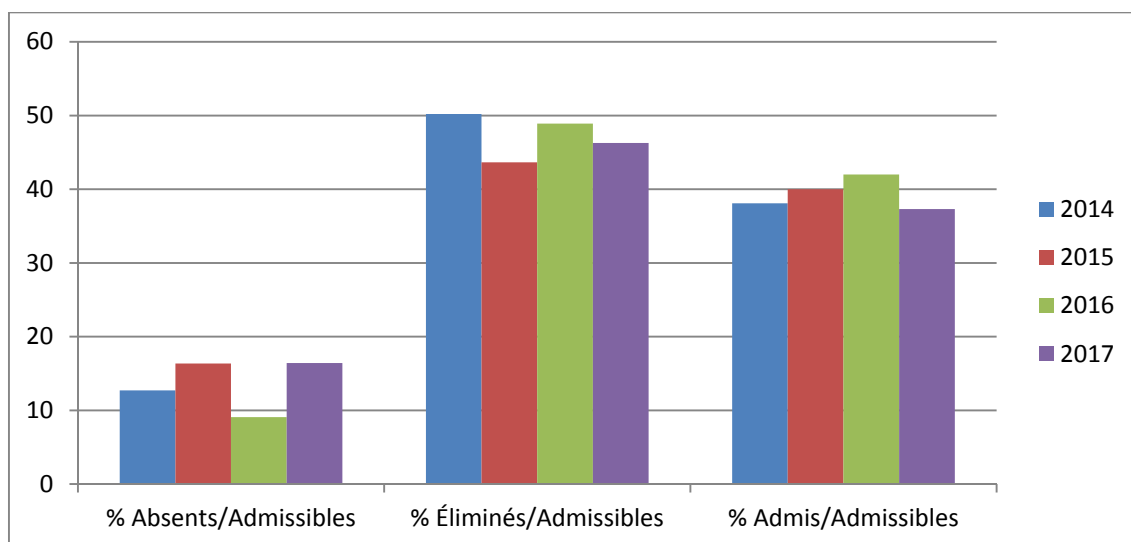
| Sessions | admissibles | présents | admis liste principale | liste complémentaire |
|----------|-------------|----------|------------------------|----------------------|
| 2015 | 55 | 46 | 21 | 1 |
| 2016 | 50 | 45 | 21 | 6 |
| 2017 | 67 | 56 | 25 | 5 |

Le niveau des candidats en 2017 reste très élevé. La note obtenue par le premier admis est 19,5 sur 20 (20 en 2016, 19 en 2015 et 18,50 en 2014) et par le dernier admis, 13,25 sur 20 (14 en 2016, 10,52 en 2015 et 12 en 2014). La moyenne des notes des candidats admis sur liste principale est de 16,65 sur 20 (17 en 2016, 14,19 en 2015 et 14,60 en 2014).

2-Rendement du concours

| Rendement du concours CTSS | | | |
|----------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------|
| Sessions | % Absents/Admissibles | % Éliminés/Admissibles | % Admis/Admissibles |
| 2014 | 12,70 | 50,20 | 38,10 |
| 2015 | 16,36 | 43,64 | 40,00 |
| 2016 | 9,09 | 48,91 | 42,00 |
| 2017 | 16,42 | 46,27 | 37,31 |

Le taux de candidats qui ne se sont pas présentés rejoint celui de 2015 après une baisse en 2016.



3- Le profil des candidats au concours de CTSS de la session 2017

L'âge des candidats

L'âge des candidats admissibles, comme d'ailleurs celui des candidats admis, couvre un large spectre avec un différentiel semblable aux années précédentes.

| Age des candidats | Admissibles | Présents à l'épreuve orale | Admis | Ratio admis sur présents |
|-------------------|-------------|----------------------------|-------|--------------------------|
| 30 à 39 | 17 | 15 | 8 | 53,30 % |
| 40 à 49 | 29 | 25 | 13 | 52,00 % |
| 50 et 59 | 16 | 12 | 3 | 25,00 % |
| 60 et + | 5 | 4 | 1 | 25,00 % |

La répartition femmes-hommes des candidats présents

Sans surprise, la profession reste très féminisée.

| Sessions | Femmes (<i>admissibles</i>) | Hommes (<i>admis</i>) | Total présents |
|----------|-------------------------------|-------------------------|----------------|
| 2017 | 50 (22) | 6 (3) | 56 |
| 2016 | 41 (19) | 4 (2) | 45 |
| 2015 | 44 | 2 | 46 |
| 2014 | 59 | 4 | 63 |
| 2013 | 47 | 2 | 49 |

Origine géographique des candidats

| Répartition par académie | | | |
|--------------------------|-------------|----------------------------|-------|
| Académie | Admissibles | Présents à l'épreuve orale | Admis |
| AIX-MARSEILLE | 4 | 4 | 1 |
| BORDEAUX | 2 | 2 | 0 |
| CAEN | 1 | 1 | 0 |
| CLERMONT-FERRAND | 1 | 1 | 1 |
| DIJON | 2 | 2 | 1 |
| LILLE | 1 | 1 | 1 |
| LYON | 1 | 1 | 1 |
| MONTPELLIER | 1 | 1 | 0 |

| | | | |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| NANCY-METZ | 7 | 4 | 2 |
| RENNES | 2 | 0 | 0 |
| STRASBOURG | 1 | 1 | 1 |
| NANTES | 2 | 2 | 1 |
| ORLEANS-TOURS | 3 | 3 | 1 |
| AMIENS | 4 | 4 | 4 |
| ROUEN | 2 | 1 | 0 |
| LIMOGES | 4 | 3 | 1 |
| NICE | 2 | 2 | 0 |
| LA REUNION | 7 | 6 | 1 |
| LA GUADELOUPE | 1 | 1 | 1 |
| CRETEIL-PARIS-VERSAIL. | 19 | 16 | 8 |
| TOTAL | 67 | 56 | 25 |

La répartition par origine professionnelle

La session 2017 confirme la tendance de la session 2016 avec une forte présence de candidats extérieurs au MENESR (42 % en 2017 et 52 % en 2016 contre 24 % à la session 2015).

Ces 42 % de candidats représentent 44 % des admis.

| Répartition par profession | | | |
|-----------------------------------|-------------|----------------------------|-----------|
| Profession | Admissibles | Présents à l'épreuve orale | Admis |
| AG.FONCT.PUBL. ETAT MENESR | 39 | 34 | 14 |
| AG.FONCT.PUBLI.ETAT AUTRES MIN | 15 | 13 | 7 |
| AG.FONCT.PUBLIQUE TERRITORIALE | 13 | 9 | 4 |
| TOTAL | 67 | 56 | 25 |