

SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION ORGANISATEURS

RÉDACTEUR TERRITORIAL PRINCIPAL DE 2^e CLASSE

EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE

SESSION 2013

ÉPREUVE DE RAPPORT

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- ↳ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- ↳ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne,...) autre que celle figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- ↳ Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce document comprend un sujet de 1 page et un dossier de 21 pages.
S'il est incomplet, en avertir un surveillant.**

SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION ORGANISATEURS

**EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE
DE RÉDACTEUR TERRITORIAL PRINCIPAL DE 2^e CLASSE**

SESSION 2013

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ

Durée : 3 heures / Coefficient : 1

Rédaction d'un rapport à partir des éléments d'un dossier portant sur les missions, compétences et moyens d'action des collectivités territoriales, assorti de propositions opérationnelles.

Sujet :

Vous êtes rédacteur principal de 2^e classe, responsable du service « Accueil et formalités administratives » de la commune de X (12 000 habitants).

Le Maire souhaite proposer aux habitants un accueil en mairie plus adapté et moderne.

Dans un premier temps, en vue de préparer une réunion sur ce sujet avec plusieurs services de la commune, votre Directrice générale adjointe (DGA) vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des éléments du dossier, un rapport sur l'accueil des usagers dans les collectivités territoriales.

12 points

Dans un deuxième temps, votre Directrice générale adjointe vous demande d'établir un ensemble de propositions opérationnelles pour définir un plan d'actions afin de permettre la modernisation de l'accueil du public au sein de la commune de X.

8 points

Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances.

SOMMAIRE DU DOSSIER

Dossier de 21 pages

- Document 1 :** L'accueil en mairie : comment répondre aux attentes des habitants,
Courrier des Maires, n° 214, juin 2008 **8 p.**
- Document 2 :** Accessibilité : un facteur d'insertion sociale (extraits),
La Gazette des communes, 19 novembre 2012 **4 p.**
- Document 3 :** Démarche qualité, un levier de mobilisation pour les agents,
Gaëlle Ginibrière, La Gazette des communes, 8 août 2011 **2 p.**
- Document 4 :** Accès aux documents administratifs : législation (loi du 17 juillet 1978...), Points-clés,
Lexis-Nexis - JurisClasseur Administratif (extraits), mise à jour en novembre 2010 **1 p.**
- Document 5 :** Dossier "Améliorer la qualité de l'accueil en mairie" (extraits),
Maires de France, juin 2008 **2 p.**
- Document 6 :** Vieux-Vy-sur-Couesnon (Ille-et-Vilaine), 9 agents, 1 200 habitants. Le label « Marianne » vient récompenser la qualité de l'accueil et de la relation aux usagers,
Pénélope Puymirat, La Gazette des communes, 21 janvier 2013 **1 p.**
- Document 7 :** « Les TIC comme facteur d'amélioration de la qualité de l'action de l'administration ». Les guichets uniques en Europe : entre stratégie politique et volonté réformatrice pour moderniser l'administration (extrait),
Etude DIACT-EUROPA, Rapport d'expertise, avril 2007 **2 p.**
- Document 8 :** La gestion de la « relation citoyen » au cœur des TIC,
Olivier Devillers, Maires de France, Juin 2008 **1 p.**

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.