

Concours interne d'adjoint administratif principal  
de deuxième classe de l'intérieur et de l'outre-mer

SESSION 2024

**Épreuve écrite consistant, à partir d'un dossier documentaire n'excédant pas cinq pages, en la résolution d'un cas pratique administratif plaçant le candidat en situation professionnelle.**

(durée : 1h30 – coefficient : 1)

**IMPORTANT**

Aucune signature ou signe distinctif ne doit apparaître dans votre composition sous peine d'exclusion du concours.

Utiliser une encre bleue ou noire à l'exclusion de toute autre couleur et sans panachage.

Ce dossier comprend 5 pages y compris celle-ci.

Adjoint-e administratif-ve principal-e de 2<sup>e</sup> classe, vous êtes affecté-e au SGCD où vous êtes chargé-e du secrétariat de la mission modernisation. Votre supérieur hiérarchique a été saisi d'une demande de lancement d'une démarche APPO au sein du service courrier. Il vous demande de préparer les éléments pour donner une suite favorable. À cet effet, vous rédigerez un projet de courrier électronique détaillant à la cheffe de service concernée, les grandes étapes de la démarche et les éléments qu'elle doit préparer. Vous proposerez enfin une date pour la rencontre sollicitée par le service.

Document 1 – Courriel de demande de démarche APPO en date du 8 avril 2024

Document 2 – Agenda du Chef de la Mission Modernisation, semaine du 22 au 26 avril 2024

Document 3 – Charte projet APPO : ce qui est attendu du chef de projet

Document 4 – Présentation de la méthodologie APPO au Comité de direction du SGCD du 12/01/2024

Document 5 – Organigramme du Service Immobilier Logistique

Document 6 – Les règles de fonctionnement d'une équipe APPO

### **Document 1 : Courriel de l'adjointe de la cheffe du service immobilier et logistique**

**Sujet :** Démarche type APPO service courrier  
**Date :** Lundi 8 avril 2024  
**De :** DUJARDIN Sophie / Adjointe cheffe SIL  
**Pour :** GASPARD Jacques / Chef de la Mission Modernisation  
**Copie à :** DUBOIS Hélène / Cheffe du service  
 Direction

Bonjour Jacques,  
 Je me permets de prendre attache avec vous afin de savoir s'il vous serait possible d'organiser une démarche type APPO au sein du Service Courrier. Vous aviez présenté ce type de démarche en comité de direction et j'avais trouvé ça intéressant. Nous souhaiterions établir une cartographie de leurs tâches, les faire travailler ensemble pour décrire leurs journées, éventuellement avoir des propositions de réorganisation, des pistes d'amélioration, de progression... Ils ont 2 tâches principales, le courrier et les inventaires. Une analyse des 2 process serait nécessaire. Si vos disponibilités le permettent, il serait intéressant de démarrer cela assez rapidement. Je suis en congés la semaine prochaine mais nous pouvons trouver un moment la semaine du 22/04 pour faire un point si vous le souhaitez (NB : Véronique LEDON est en temps partiel le mercredi).  
 Merci d'avance de votre aide, n'hésitez pas à nous dire si nous avons des choses particulières à faire pour nous lancer !

Bien à toi,  
**Sophie DUJARDIN**  
 Adjointe à la cheffe du service logistique  
 Bureau 913  
 44000 Nantes  
[www.loire-atlantique.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.gouv.fr)

### **Document 2 : Agenda de Jacques GASPARD, semaine du 22 au 26 avril 2024**

	lundi 22 avril	mardi 23 avril	mercredi 24 avril	jeudi 25 avril	vendredi 26 avril
08:00	Saisie du T1, relance aux services n'ayant pas répondu	Préparer le « Quoi de Neuf » de la semaine			
09:00	[Projet de service Sous-Pref.] → bilan de l'étape 2	Point de dossier cheffe MT			
10:00					
11:00					
12:00					
14:00	Finaliser le bilan de la performance 2023 en Pays-de-la-Loire	Point mensuel SGAR / SRH / Modernisation			
15:00					
16:00				Pour mémoire : Performance : date limite de saisie des indicateurs dans DATA-ATE	
17:00	Exploitation des données CNI-PSP du trimestre 1				
18:00					



**PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Charte projet

Secrétariat général commun départemental

## Situation actuelle

### Contexte

Que se passe-t-il ? Depuis quand ?  
Quel est le problème ? Quelle ampleur ?  
Quelle fréquence ?  
Où le problème est-il constaté ?  
Quel est l'impact pour les usagers ?

### Points forts

**Qu'est-ce qui fonctionne ?**

### Points faibles

**Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?**

### Difficultés rencontrées

**Quelles sont les difficultés constatées ?**

## Indicateurs

Les indicateurs doivent permettre de juger de manière factuelle de la réussite ou de l'échec du projet ou des leviers d'amélioration mis en œuvre.  
Taux de réalisation  
Délai de traitement  
Taux de satisfaction  
Nombre de dossiers, etc.

## Périmètre

Quelles sont les limites du projet/démarche (début et fin du processus) ?

Quelles entités sont concernées par le projet ?

Quel est le périmètre géographique du projet ?

Qu'est-ce qui est exclu du champ du projet et qu'est-ce qui n'entre PAS dans le cadre du projet ?

## Objectifs

« Dans quel but souhaitons-nous lancer ce projet/cette démarche ? »

Mettre en évidence les bénéfices quantitatifs et qualitatifs attendus : organisation en termes de qualité de service, d'efficacité et d'efficience des processus


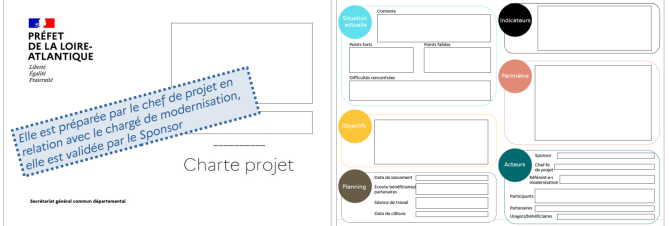
Renseigner les objectifs sans oublier ceux en lien avec la qualité de vie au travail

## Planning

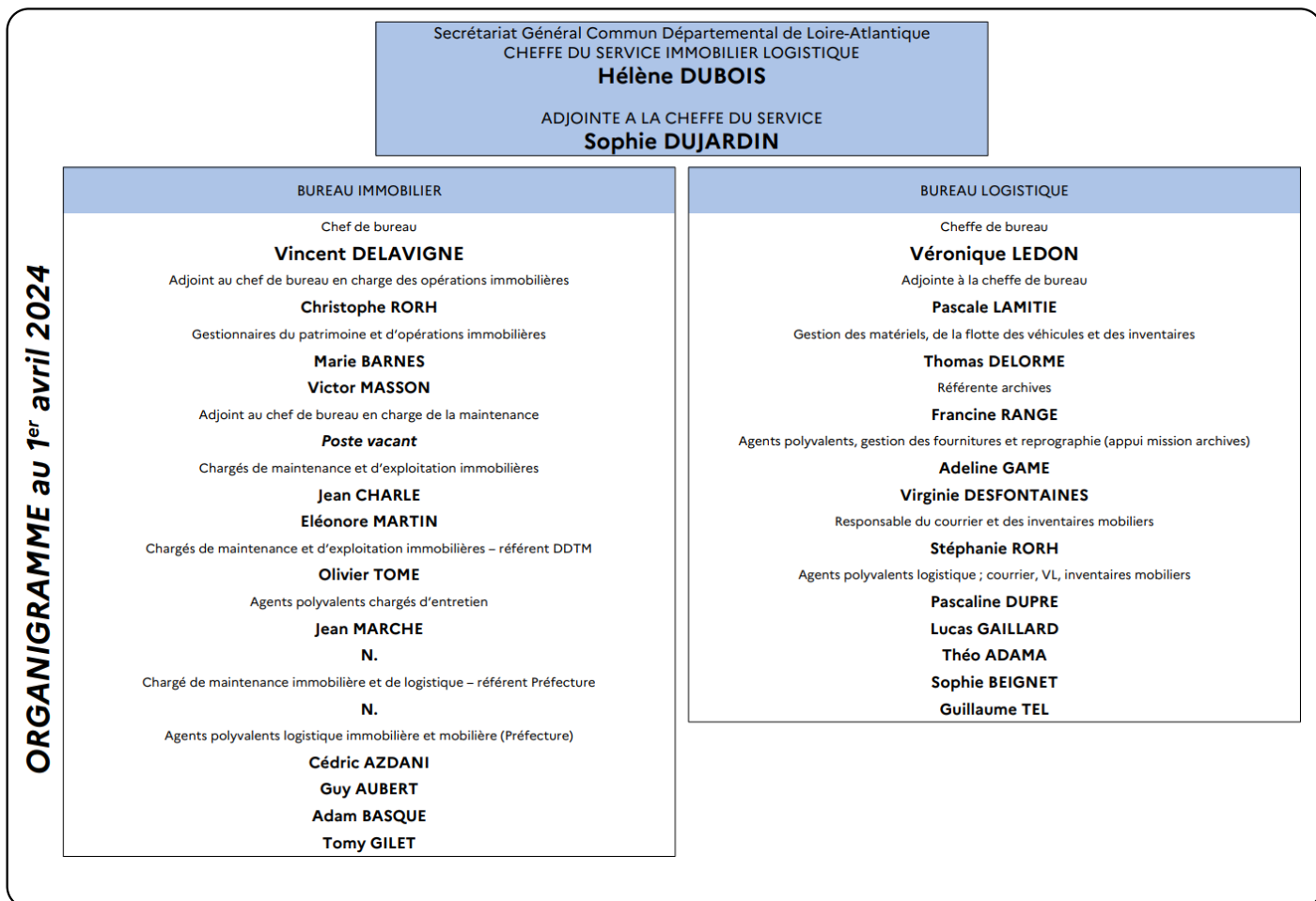
Date de lancement	Dates à compléter
Écoute bénéficiaires/ partenaires	Dates/périodes à compléter
Séance de travail	Dates à compléter
Date de clôture	Dates à compléter

## Acteurs

Sponsor	Prénom NOM, Fonctions
Chef-fe de projet	Prénom NOM, Fonctions
Référent-e-s modernisation	Prénom NOM, Fonctions
Participants	Prénoms NOMS, Fonctions
Partenaires	Prénoms NOMS, Fonctions
Usagers/bénéficiaires	Prénoms NOMS, Fonctions

 <p><b>PRÉFET DE LA LOIRE-ATLANTIQUE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p> <p><b>La démarche APPO</b> <small>Présentation au Comité de Direction du 07/07/2023</small></p> <p><b>Amélioration Participative des Processus Opérationnels</b></p> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation réalisée par Jacques GASPARD, chef de la mission Modernisation</small></p>	<p><b>Qu'est-ce qu'une démarche APPO ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Démarche (Qualité) participative</li> <li>➢ Permet de fournir un travail qualitatif avec un minimum de ressources, de coûts et de temps</li> <li>➢ Concentrée sur 3(-4) mois</li> <li>➢ Appui d'un référent modernisation formé à la conduite du changement</li> <li>➢ Déployée selon le principe fondamental de l'amélioration continue</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>2/10</b></p>										
<p><b>Une démarche participative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pour fédérer</li> <li>➢ Pour (re)créer de la solidarité</li> <li>➢ Pour (re)créer un esprit collectif</li> <li>➢ Se parler et se comprendre comme conséquence</li> <li>➢ Introduit la Qualité de Vie au Travail et agit sur elle</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>3/10</b></p>	<p><b>Les objectifs d'une démarche APPO ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Améliorer les processus</li> <li>➢ Réduire voire éliminer toutes les activités sans valeur ajoutée d'une organisation</li> <li>➢ Accroître la productivité</li> <li>➢ Améliorer la qualité</li> <li>➢ Éliminer les irritants</li> <li>➢ Diminuer la durée des cycles de production</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>4/10</b></p>										
<p><b>2 binômes garants du succès de la démarche</b></p> <div data-bbox="143 996 774 1187"> <p><b>Sponsor / Chef de projet</b> : lien très important, à créer si besoin</p> <p><i>Il s'engage :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>à la transparence sur les objectifs et attendus</li> <li>à donner corps au plan d'actions</li> <li>à être à l'écoute du référent modernisation</li> </ul> <p><b>Chef de projet / Référent modernisation</b> : répartition des rôles, agir ensemble, coordination, contacts réguliers</p> </div> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>5/10</b></p>	<p><b>Les étapes d'une démarche APPO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Définir</th> <th>Mesurer</th> <th>Analyser</th> <th>Améliorer</th> <th>Contrôler</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charte projet Réunion de lancement Voix de l'usager <i>Se mettre d'accord</i></td> <td>Cartographie(s) Irritants Données chiffrées Tableau(x) de bord visuel <i>Décrire Comprendre</i></td> <td>Causes profondes</td> <td>Plan d'actions Tests Réunion de clôture <i>Développer des solutions...</i></td> <td>Pilotage visuel Mesure de l'efficacité des actions testées <i>... et les mettre en place</i></td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>6/10</b></p>	Définir	Mesurer	Analyser	Améliorer	Contrôler	Charte projet Réunion de lancement Voix de l'usager <i>Se mettre d'accord</i>	Cartographie(s) Irritants Données chiffrées Tableau(x) de bord visuel <i>Décrire Comprendre</i>	Causes profondes	Plan d'actions Tests Réunion de clôture <i>Développer des solutions...</i>	Pilotage visuel Mesure de l'efficacité des actions testées <i>... et les mettre en place</i>
Définir	Mesurer	Analyser	Améliorer	Contrôler							
Charte projet Réunion de lancement Voix de l'usager <i>Se mettre d'accord</i>	Cartographie(s) Irritants Données chiffrées Tableau(x) de bord visuel <i>Décrire Comprendre</i>	Causes profondes	Plan d'actions Tests Réunion de clôture <i>Développer des solutions...</i>	Pilotage visuel Mesure de l'efficacité des actions testées <i>... et les mettre en place</i>							
<p><b>Les temps de rencontre au cours d'une démarche APPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La présentation et la préparation de la charte projet</li> <li>➢ La réunion de lancement avec l'équipe projet</li> <li>➢ Des séances hebdomadaires de travail</li> <li>➢ La réunion de clôture</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>7/10</b></p>	<p><b>La communication autour d'une démarche APPO pour un maximum de transparence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Avec les membres de l'équipe projet en amont</li> <li>➢ Avec la direction et le CODIR avant/après (points de suivi réguliers)</li> <li>➢ Avec les organisations syndicales avant/après (points de suivi réguliers)</li> <li>➢ Avec les agents du même service avant/après</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>8/10</b></p>										
<p><b>Les livrables d'une démarche APPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Charte projet : les premiers pas essentiels de la démarche APPO</li> <li>➢ Résultat de l'écoute des bénéficiaires et partenaires</li> <li>➢ Cartographie(s)</li> <li>➢ Plan d'actions</li> <li>➢ Outils de pilotage visuel éventuellement</li> <li>➢ Guide des leviers, un moyen de montrer des résultats à d'autres services</li> </ul> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>9/10</b></p>	<p><b>Une charte projet, ça ressemble à quoi ?</b></p>  <p><i>Elle est préparée par le chef de projet en relation avec le chargé de modernisation, elle est validée par le Sponsor</i></p> <p><small>Secrétariat général commun départemental</small>      <small>Présentation Comité de Direction 12/01/2024</small>      <b>10/10</b></p>										

## Document 5 : Organigramme du Service Immobilier Logistique



## Document 6 : Les règles de fonctionnement d'une équipe APPO

