



**PRÉFET
DE LA LOIRE-
ATLANTIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun
départemental**

CONCOURS INTERNE D'ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE 2^e CLASSE DE L'INTÉRIEUR ET DE L'OUTRE-MER

Session 2025 – Région Pays de la Loire

Épreuve écrite d'admissibilité

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, à l'exception de celle-ci.

Adjoint·e administratif·ve principal·e de 2e classe, vous êtes affecté·e à la préfecture de Loire-Atlantique en charge de la gestion des interventions adressées au bureau de la coordination et de l'animation interministérielle.

À l'occasion de la mise en place du référentiel quali-ATE, votre supérieur hiérarchique vous charge de lui proposer un outil de suivi des interventions permettant de recenser les saisines reçues et les différents services de l'État sollicités. Vous illustrerez votre outil avec un exemple d'intervention figurant dans le dossier.

En réponse à l'intervention du document 2, vous proposerez un courriel de saisine des services compétents indiqués.

Enfin, vous proposerez un courriel type d'accusé réception pour répondre aux intéressés dans le cadre de la démarche quali-ATE.

Liste des documents

- Document 1 : extrait du référentiel Quali-ATE
- Document 2 : intervention Pauline
- Document 3 : intervention Juliette
- Document 4 : intervention Thomas
- Document 5 : intervention Cédric

Document 1 - Extrait du référentiel Quali-ATE

E - COURRIERS ET COURRIELS

Les demandes d'informations citées dans ce sous-module sont les demandes :

- reçues sur les boîtes fonctionnelles communiquées sur le site Internet, via le formulaire de contact ou via un système d'information dédié;
- pour lesquelles une réponse peut être apportée sans qu'il soit nécessaire d'instruire un dossier (demande d'information générale, demande de prise de rendez-vous, demande de la liste des pièces justificatives à fournir, demande d'informations sur une démarche, ...);

Pour les demandes d'informations sur l'avancement des dossiers, les demandes concernant l'ANTS, l'ANEF et d'autres téléservices pourront être répondues par un accusé réception type renvoyant vers les sites de ces démarches.

Le périmètre concerne l'ensemble des services de la préfecture entrant dans le périmètre de labellisation (accueil général, point numérique, services concernés par un module métier).

Les saisines directes des autorités préfectorales et affaires réservées ne relèvent pas de ces engagements.

14. Nos courriers, courriels et messages sur les téléservices sont compréhensibles et complets.

Afin de s'assurer que cet engagement est respecté de manière constante, des mails mystère doivent être réalisés en interne auprès des agents.

14.1 Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers, courriels et messages sur les téléservices sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les échanges inutiles.

Les réponses sont rédigées en langage clair, précis et adapté (cf. 11.1 – langage clair) et la mise en page de la réponse apportée par écrit doit faciliter la lisibilité de la réponse. Les courriers ou courriels s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée.

Exemples d'éléments de preuve :

- Modèles types diffusés aux agents;
- Échantillons de courriers/courriels;
- Réalisation de mails mystère;

14.2 Tous les courriers et courriels issus du service comportent les mentions obligatoires.

Mentions minimales obligatoires :

- Date et lieu d'émission;
- Objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe);
- Formules de politesse et signature;
- Pour les courriers : « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier;
- Pour les courriels : qualité et identification du signataire (fonction et nom prénom, ou initiales ou numéro de matricule ou alias enregistré par le service);
- Coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone);
- Horaires d'ouverture au public ou lien orientant vers l'information.

Dans le cas où le courrier/courriel est relatif à une démarche en ligne :

- Lien vers le site de la démarche en ligne.

15. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

Les services sont libres de définir les modalités de calcul de la durée moyenne de réponse aux demandes d'information générale par courriers / courriels et le taux de réponses apportées dans le délai cible.

Exemples de modalités de suivi des réponses :

- Tableau de suivi des délais de réponses aux courriers-courriels;
- Calcul par échantillonnage (voir fiche d'aide à l'échantillonnage);
- Usage d'une application de suivi et de traitement des courriers/courriels (ex : Maarch, logiciel OTRS : Open-source Ticket Request System ...);
- ...

Pour rappel, le référentiel n'impose pas le parallélisme entre les canaux entrants et sortants. Une demande d'information par courriel peut par exemple donner lieu à une réponse du service par courrier et inversement.

15.1 Un accusé de réception électronique vous est adressé de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel. L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est mentionnée sur les documents communiqués par le service. En cas de renvoi vers un autre service, vous en êtes informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.

L'accusé-réception indique le délai de réponse de 5 jours pour les demandes d'information générale.

Si l'accusé réception indique un délai différent pour une demande particulière, le délai court à compter de l'envoi de l'accusé-réception.

Une demande par courriel peut donner lieu à une réponse par courrier ; un courriel informe alors l'utilisateur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi.

En cas de demandes pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par courriel, l'utilisateur en est informé et invité à renouveler sa demande par courrier.

15.2 Concernant les courriers : Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète. Si votre demande est incomplète, nous vous demandons des renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 10 jours ouvrés s'applique.

Si votre demande a été adressée par erreur à un service non compétent, nous transmettons votre demande avec les documents fournis au service compétent au sein de notre structure.

Le délai de 10 jours s'applique, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement. Le délai s'apprécie à partir de la date de réception par l'administration.

15.3 Concernant les courriels : Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète. Si votre demande est incomplète, nous vous demandons des renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 5 jours ouvrés s'applique.

Si votre demande a été adressée par erreur à un service non compétent, nous transmettons votre demande avec les documents fournis au service compétent au sein de notre structure

Le délai de 5 jours s'applique, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement. Le délai s'apprécie à partir de la date de réception du courriel.

Document 2 – Intervention de Pauline → Affectation Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) et sous-préfecture de Saint-Nazaire

Transmission des services du Premier ministre

Mardi, 4 Février, 2025

Prénom: Pauline

Nom: XXXXX

Objet: Detresse agricole

Message:

Mesdames, Messieurs, par où commencer ?

Allez-vous faire quelque chose pour les agriculteurs ?

Excusez mes propos, mais on est dans une merde pas pensable !

Des charges toujours plus élevées, des prix non rémunérateurs et une météo catastrophique !

Vous attendez quoi pour agir ?

Vous êtes en train de sonner la fin de l'agriculture française !

Personne ne nous aide, nous n'avons toujours pas reçu nos indemnités d'assurance, nos dettes se creusent, les banques ne font rien, on fait quoi !?!?

Combien de céréaliers vont devoir se mettre la corde au cou ? On est à bout ! Après les 2 années catastrophiques qui viennent de passer, on ne survivra pas !

Au secours ! Sans aide financière de votre part, on va creuver !
Pauline XXXX - Agricultrice en Loire-Atlantique
Votre adresse de courriel (nom@exemple.fr): paulineXXXXX@hotmail.fr
Adresse : AAAAAAAAAA Code postal: 44AAA - Ville: ABCDE - Pays: France

Document 3 – Intervention de Juliette → Affectation Sous-préfet chargé de la politique de la ville (SPCM)

L'information suivante a été collectée le 01/02/2025

Nom: XXXXX

Prénom: Juliette

Adresse électronique: Juliette.XXXXX@etudiant.sciencespo-rennes.fr

Sujet: Demande d'entretien - mémoire sur l'action publique face aux bidonvilles à Nantes

Message: Bonjour, Je me permets de vous contacter dans le cadre de mon mémoire sur l'action publique face à la persistance des bidonvilles à Nantes, que je réalise au sein de l'Institut d'Etudes Politiques de Rennes. J'aimerais approfondir certains aspects de mon sujet, telle que la coordination entre les différents niveaux institutionnels. Un entretien avec monsieur le préfet de la Loire-Atlantique, serait l'occasion pour moi de mieux comprendre ces dynamiques. Je vous remercie d'avance pour l'attention que vous porterez à ma demande et reste à votre disposition pour toute précision. Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées. Juliette XXXXX

Document 4 – Intervention de Thomas → affectation Service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES).

Date : Mon, 6 Jan 2025

De : Thomas XXXX <thomas.XXXX@gmail.com>

Pour : prefecture@loire-atlantique.gouv.fr

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous écrire pour vous faire part de mon intérêt à participer à nouveau au Service National Universel (SNU), auquel j'ai déjà eu l'opportunité de contribuer lors de plusieurs missions par le passé.

De retour en France après deux années d'enseignement de l'Éducation Physique et Sportive (EPS) au Canada, je suis actuellement disponible pour m'engager pleinement dans une nouvelle mission avant mon départ prévu pour septembre.

En parallèle de ma candidature, je souhaiterais également solliciter votre aide pour obtenir les coordonnées (mail et téléphone) des personnes responsables du SNU dans votre département.

Ces informations me permettraient de me rapprocher des équipes locales et de contribuer efficacement à l'organisation et au déroulement des séjours.

Je reste à votre disposition pour tout entretien ou renseignement complémentaire concernant mon profil ou mon expérience. Dans l'attente de votre retour, je vous remercie par avance pour l'attention portée à ma candidature.

Cordialement

Thomas XXXXX

Document 5 – Intervention de Cédric → affectation direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

date de réception en préfecture le 02/01/25



Direction de la communication et des relations avec les publics

Correspondance

Coordonnées du correspondant

Nom : Cédric	Références :
Adresse	
e-mail : cedric.xxxxx@gmail.com	

Message du 25/11/2024

(vide si reçu par voie postale)

Monsieur le président,

Je me permets de vous écrire pour vous exposer une situation urgente concernant ma famille et moi même.

Nous sommes deux adultes en contact CDI , actuellement hébergés par des membres de notre famille.

Cependant, cette situation ne peut pas perdurer cela fait déjà deux ans et la cohabitation devient de plus en plus difficile... Et nous avons appris que nous allions être mis à la porte d'ici peut. Cette perspective nous place dans une situation très préoccupante, car nous n'avons pas encore trouvé de solution de logement stable.

A cela s'ajoute le fait que j'ai des enfants, et que cette situation m'a éloigné d'eux, en effet cela fait deux ans que ne les aient pas avec moi, ce qui est très dur autant pour eux que pour moi. J'ai le droit de garde d'un weekend sur deux et pendant les vacances mais sans logement stable je ne peut pas les avoirs. Il est essentiel pour moi de leurs offrir un environnement stable et sécurisé.

Malgré nos efforts pour trouver un logement adapté à nos ressources, nous rencontrons des difficultés importantes dans nos démarches et nous essayons des refus.

Nous souhaitons solliciter votre aide ou celle des services compétents afin de nous accompagner dans la recherche d'une solution de logement adapté à notre situation.

Je vous remercie par avance pour l'attention que vous porterez à ma demande.

Je reste disponible pour fournir toutes informations complémentaires qui pourrait faciliter l'examen de notre dossier.

Dans l'attente d'une réponse qui je l'espère sera favorable je vous prie d'agréer Monsieur le président l'expression de mes salutations les plus distinguées.