

**RÉDACTEUR PRINCIPAL TERRITORIAL DE 1^{ÈRE} CLASSE
EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE**

SESSION 2022

ÉPREUVE DE RAPPORT ASSORTI DE PROPOSITIONS OPERATIONNELLES

Durée : 3 heures ; coefficient 1

Sujet :

Vous êtes rédacteur principal territorial de 1^{ère} classe, responsable du service de l'état civil de la commune d'Admiville (9 500 habitants) où vous encadrez trois agents. Votre service accueille actuellement le public les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 12h et de 14h à 17h.

Le maire d'Admiville souhaite adapter les horaires d'ouverture des services publics aux nouvelles attentes des usagers.

Dans un premier temps, le directeur général des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport sur les enjeux liés à l'extension des horaires d'ouverture des services publics.

/ 10 points

Dans un deuxième temps, il vous demande d'établir des propositions opérationnelles pour mettre en place l'extension des horaires d'ouverture du service de l'état civil d'Admiville.

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

/ 10 points

INDICATIONS DE CORRECTION

1) Présentation du sujet

L'extension des horaires d'ouverture des services publics répond à une attente sociétale très actuelle (nouveaux modes de vie, rythmes de travail diversifiés, liens avec les services privés qui vendent une idée d'accessibilité permanente, rôle du numérique qui accroît ce sentiment que tout peut être « ouvert » en permanence). C'est donc une réponse à une demande contemporaine qui trouve son fondement dans un principe fondateur du service public : celui de la mutabilité du service public.

Cette extension des horaires d'ouverture peut toutefois venir en contradiction avec l'intérêt même des agents en générant des rythmes de travail atypiques les empêchant de réaliser leurs propres démarches. Les candidats devront ainsi émettre des propositions pertinentes conduisant à une bonne accessibilité des usagers au service d'état civil de la commune d'Admiville tout en veillant à ne pas pénaliser la qualité de vie des agents.

2) Analyse de la mise en situation et du dossier

Le candidat est positionné comme étant responsable du service de l'état civil d'Admiville, commune de 9 500 habitants. Les propositions émises devront prendre en compte les horaires actuelles d'ouverture au public (les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 12h et de 14h à 17h) et le fait que le candidat encadre trois agents.

Les 12 documents du dossier offrent un regard à la fois large et précis de la problématique du sujet. Il s'agit pour le candidat de tenir compte à la fois des attentes des usagers et des rythmes de travail de ses agents.

Documents	Titre / Intérêts du document
1	« Les nouvelles temporalités territoriales, conséquences pour les managers et pour les agents » (extrait) - <i>Les cahiers de l'observatoire social territorial</i> - MNT - septembre 2017 - 3 pages
	Ce document traite de l'adaptation des organisations publiques aux nouvelles temporalités de l'utilisateur. Il dresse un panorama des outils RH permettant de repenser l'organisation des cycles de travail et présente la possibilité d'avoir recours au régime d'astreinte et aux heures supplémentaires.
2	« La réglementation du temps de travail dans la fonction publique territoriale - Guide méthodologique » (extrait) - <i>Pôle carrières/juridique du Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Vaucluse</i> - 28 mai 2021 - 3 pages
	Ce document pose le cadre légal du temps de travail dans la fonction publique territoriale : durée annuelle de travail, garanties minimales, travail de nuit et travail le dimanche et les jours fériés.
3	« Horaires des services publics : poser des limites aux attentes grandissantes des habitants » - <i>laGazette.fr</i> - 19 janvier 2018 - 2 pages
	Cet article traite de l'enjeu pour les collectivités d'adapter les horaires d'ouvertures de leurs services publics pour répondre à des besoins réels des usagers (en se basant sur les réalités locales et non sur des modèles préétablis). Il présente également la nécessité d'établir un équilibre entre la qualité de vie des agents et la demande des citoyens.
4	« Temps d'actions, une fiche projet du bureau des temps : quels horaires d'ouverture pour les services aux publics ? » (extrait) - <i>Ville et Métropole de Rennes</i> - novembre 2019 - 2 pages
	Cette fiche pratique destinée aux services publics de la Métropole de Rennes présente la façon d'établir un diagnostic sur les horaires d'ouverture des services publics. Elle préconise une analyse de l'offre de services existante en identifiant les contraintes et les opportunités de la structure et propose la possibilité de mettre en place des ateliers de concertation entre acteurs afin d'entendre les attentes et contraintes de chacun. La dématérialisation de certaines procédures est également évoquée, permettant dépasser certaines contraintes horaires.
5	« Horaires des services publics : trouver les bons créneaux d'ouverture » - <i>laGazette.fr</i> - 17 janvier 2018 - 3 pages
	Cet article traite des nouvelles temporalités et des nouveaux rythmes de travail qui ont évolué et qui font que les usagers sont de plus en plus demandeurs d'une extension des horaires d'ouverture des services publics. Les attentes des usagers sont toutefois très diverses et il peut être difficile de les concilier. L'article présente également quelques exemples de politiques temporelles et fait référence à l'adaptation des horaires d'ouverture du service d'état civil de Mulhouse dès 2010. Il expose enfin l'ambivalence qu'il y a entre l'ouverture des piscines et des bibliothèques.

6	<p>« Faire du design de service public, oui, mais comment ? » - <i>laGazette.fr</i> - 23 août 2018- 3 pages</p> <p>Cet article expose les trois étapes du « design thinking » pouvant être mises au service des politiques publiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'immersion : se mettre dans la peau des usagers et les écouter afin d'identifier les contraintes et les pistes de solutions ; - la coconstruction : rassembler des acteurs issus d'horizons différents afin de mettre en synergie les éléments récoltés - le prototypage : concrétisation du projet
7	<p>« Réorganiser les temps de travail dans la fonction publique territoriale : méthodes et bonnes pratiques » (extrait) - <i>CNFPT INET</i> - Association des DRH des grandes collectivités - 12 avril 2017 - 3 pages</p> <p>Ce rapport propose une méthodologie permettant de réorganiser le temps de travail. Une frise chronologique reprend l'ensemble des étapes : le lancement de la démarche, le dialogue social, le diagnostic, le périmètre et la temporalité, la communication et l'évaluation. Toutefois, l'extrait présenté traite des deux premières étapes uniquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Le lancement de la démarche</u> : → identifier les objectifs et attentes des élus afin de sélectionner les leviers les plus efficaces → s'appuyer sur un fait générateur pour justifier la mise en œuvre du changement - <u>Le dialogue social</u> : associer les organisations syndicales dès le départ
8	<p>« Améliorer les services publics : les usagers s'en mêlent » - Ville de Saint-Nazaire - 30 octobre 2017 - 1 page</p> <p>Retour d'expérience de la ville de Saint-Nazaire qui a mis en œuvre des enquêtes de satisfaction afin d'impliquer les usagers dans l'évolution de l'efficacité des services publics. L'article traite d'un certain nombre de points sur lesquels la ville travaille, notamment l'adaptation des horaires d'ouverture avec quelques exemples et la mise en place d'une enquête dédiée auprès des habitants.</p>
9	<p>« La dématérialisation ne peut s'affranchir de l'impératif d'égalité d'accès aux services publics » - <i>laGazette.fr</i> - 2 septembre 2021 - 2 pages</p> <p>Cet article plaide pour que la dématérialisation des démarches administratives soit impérativement couplée avec le respect des principes fondamentaux des services publics (adaptabilité, continuité et égalité d'accès). L'article souligne en effet les inégalités numériques (difficultés d'accès à internet ou manque de compétences) qui peuvent amener à des inégalités d'accès. L'article ne traite pas directement de l'adaptation des horaires d'ouvertures, ce sera au candidat de faire le lien avec le besoin de maintenir des relations humaines.</p>
10	<p>« Quelle modalité pour les modifications des horaires d'ouverture au public et de la durée hebdomadaire ? » - résumé de la question n° 16019 publiée au J.O. - <i>CDG44</i> - 2019 - 1 page</p> <p>Résumé d'une question posée à l'assemblée nationale relative aux règles que l'organe délibérant est tenu de respecter en cas de modification des horaires des agents (temps de pause, repos minimum, durée quotidienne de travail...)</p>
11	<p>« État civil » - Ville de Joigny - <i>ville-joigny.fr</i> - consulté le 16 mai 2022 - 1 page</p>

	Exemple d'horaires d'ouverture assez étendues d'un service d'état civil (ouverture le mercredi et le samedi et jusqu'à 18h ou 18h30 certains jours).
12	« Services publics : adapter les horaires des agents aux nouveaux modes de vie des usagers » - <i>laGazette.fr</i> - 12 mai 2017 - 2 pages
	Article traitant des nouvelles temporalités territoriales dues à l'individualisation des demandes et à la désynchronisation des rythmes de vie et de travail. De plus en plus d'agents territoriaux sont contraints de travailler avec des horaires atypiques engendrant de la pénibilité pour satisfaire les demandes de la population. La question de la conciliation entre services publics et attente des agents est posée.

3/ Proposition de plan détaillé

En-tête

Comme indiqué dans la note de cadrage de l'épreuve, il est attendu une présentation du rapport sous la forme suivante :

Commune d'Admiville

Le 22 septembre 2022

RAPPORT à l'attention de Monsieur le directeur général des services

Objet : les enjeux liés à l'extension des horaires d'ouverture des services publics

Références (mention facultative, le sujet ne se base pas sur un texte juridique en particulier) :

- Article 7-1 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée, portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale devenu Code général de la fonction publique

Introduction :

*Rappel du cadrage : le rapport doit comporter une **unique introduction d'une vingtaine de lignes** rappelant le contexte et comprenant impérativement **l'annonce de chacune des deux parties** (partie informative / parties propositions). Les candidats doivent veiller à ce que l'annonce du plan aille au-delà d'une simple annonce de la structure de la copie et porte sur le contenu précis de chacune d'elles.*

Éléments pouvant être abordés en introduction :

- Contexte de l'extension des horaires d'ouverture lié aux nouvelles attentes sociétales
- Question de la compatibilité des attentes du public avec le rythme de travail des agents
- Proposition de problématique : dans quelle mesure la commune d'Admiville peut-elle étendre les horaires d'ouverture de son service d'état civil afin de concilier à la fois les besoins des usagers et l'intérêt de ses agents ?

Plan détaillé

Rappel du cadrage : Chacune des deux parties (partie informative / partie propositions) est organisée en sous-parties. Le plan est impérativement matérialisé par des titres comportant des numérotations en début des parties et sous-parties. Une transition est attendue entre la première et la deuxième partie.

I- L'extension des horaires du service public : une attente forte des usagers qu'il convient de nuancer

A- Attentes et finalités des usagers

- Étendre les horaires = une attente des usagers (liens avec l'accessibilité des services privés, la numérisation qui donne un accès 24/7 à certains services) en lien avec les nouveaux modes de vie. **(documents 3, 5)**
- Étendre les horaires = rendre accessible le service public. Une partie de la réponse se trouve dans la dématérialisation des procédures par définition accessible 24h/24 et 7j/7. **(documents 4, 9)**
- Pour les usagers, il existe des risques liés au numérique. Il convient donc de ne pas s'appuyer uniquement sur le numérique pour assurer l'accessibilité renforcée et donc bien maintenir une présence physique. La question de l'extension des horaires n'est donc pas « supprimée » par la dématérialisation grandissante car il faut combiner les modes d'accès pour assurer un accès élargi pour tous. **(document 9)**

B- La réorganisation du temps de travail des agents

- L'impact principal est relatif à l'évolution du temps de travail et du cycle de travail des agents. La note doit donc faire un état des lieux du cadre réglementaire pour en faire ressortir les points de vigilance et esquisser le plan d'action développé en partie II. **(documents 1, 2, 10)**
- Il ne faut pas oublier ici le risque d'augmenter la pénibilité des postes des agents concernés et le cercle vicieux que l'on peut créer pour les agents concernés. La collectivité, pour répondre à des horaires parfois atypiques, crée elle-même des horaires atypiques. **(documents 2, 3, 12)**

Rappel du cadrage : Une transition est attendue entre la première et la deuxième partie.

II- L'extension des horaires d'ouverture du service d'état civil d'Admiville

A- Diagnostiquer les attentes des usagers

- Pour savoir comment étendre les horaires il faut d'abord savoir à quels besoins on doit répondre et donc interroger les habitants. **(documents 4, 6, 7, 8, 9)**
- Cependant, il faut concilier les attentes des usagers et la qualité de vie au travail des agents. **(document 3)**
- Pour établir ce diagnostic les méthodes liées au design de service sont intéressantes pour associer les différentes parties intéressées au projet. **(document 6)**

B- Déployer le projet par un dialogue social abouti

- Il faut associer des usagers comme les agents. Ne pas oublier les acteurs essentiels que sont les organisations syndicales et les agents eux-mêmes. Les associer = donner du sens en faisant le lien avec les attentes des usagers. Mais entendre aussi leurs craintes car étendre des horaires revient aussi à retarder leur propre mise à disposition de temps libre pour effectuer leurs propres démarches. **(document 7)**

- Il est nécessaire de mettre en place un COPIL, un COTECH, des groupes de travail. A la fin : délibération et rapport CT. Il convient également de prévoir la mise en place des outils d'évaluation dans le temps. **(documents 1, 5, 11)**

Conclusion

Rappel du cadrage : la conclusion est facultative. Elle peut toutefois utilement souligner l'essentiel sans jamais valoriser des informations oubliées dans le développement.