



Sujet élaboré par la cellule pédagogique du Grand Ouest

---

**EXAMEN PROFESSIONNEL**  
**D'ADJOINT ADMINISTRATIF TERRITORIAL PRINCIPAL DE 2EME CLASSE**  
**SESSION 2025**

---

**JEUDI 13 MARS 2025**

**ÉPREUVE ÉCRITE :**

Une épreuve à caractère professionnel portant sur les missions incombant aux membres du cadre d'emplois. Cette épreuve consiste, à partir de documents succincts remis au candidat, en trois à cinq questions appelant des réponses brèves ou sous forme de tableaux et destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire les idées principales des documents.

**Durée : 1 heure 30**  
**Coefficient : 2**

**CONSIGNES A LIRE AVANT LE COMMENCEMENT DE L'ÉPREUVE**

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiale, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consigne particulière figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur, pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.
- Seule l'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

**Le sujet comprend 13 pages, celle-ci comprise.**

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.  
S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

**Après avoir pris connaissance des documents joints, répondez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en prenant soin de préciser le numéro de la question avant d'y répondre.**

**Document 1 :** « Changement de nom - procédure simplifiée »  
Extrait du site internet de la ville de Grenoble (2 pages)

**Document 2 :** Courriel de Madame DUPONT (1 page)

**Document 3 :** « Nom d'usage : utilisation du nom de sa femme ou de son mari »  
Extrait du site internet [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) (1 page)

**Document 4 :** Le label « Services Publics + », ouvert aux collectivités, est en place  
Extrait du site [www.lagazettedescommunes.com](http://www.lagazettedescommunes.com) (2 pages)

**Document 5 :** « Résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles »  
Extrait du site internet de la ville de MIRAMAS (1 page)

**Document 6 :** « La Laïcité » extrait du site internet du CDG 45 (2 pages)

*Reproductions effectuées avec l'autorisation du CFC. Les documents reproduits sont des œuvres protégées et ne peuvent à nouveau être reproduits sans l'autorisation préalable du CFC.*

### **1/ Etat civil - Documents 1, 2 et 3 (5.5 points)**

**1a) Vous êtes agent de la commune d'Adminville en charge de l'Etat civil. Vous avez reçu un courriel de Madame DUPONT figurant au document 2. Rédigez, en une vingtaine de lignes maximum, le courriel de réponse que vous adresserez à Madame DUPONT.**

Les énumérations sont autorisées.  
Vous signerez votre courriel :

**Service Etat civil  
Hôtel de Ville, 00000 ADMINVILLE**

**1b) Après avoir obtenu son changement de nom de famille, Madame DUPONT LEROY vous appelle et vous pose la question suivante :**

**« Avec mon concubin (dont le nom de famille est BUREAU DUBOIS), nous projetons de nous marier. Après le mariage, serai-je obligée de porter son nom ou pourrai-je accoler son nom de famille au mien ? »**

**Répondez à sa question (en maximum une dizaine de lignes) en veillant à lui préciser la différence entre nom de famille et nom d'usage.**

## 2/ La qualité de service dans les collectivités territoriales - Documents 4 et 5 (9.5 points)

2a) Expliquez en une dizaine de lignes ce qu'est le label « Services Publics + ». Les énumérations sont autorisées.

2b) Citez deux autres labels et/ou autres certifications, mentionnés dans les documents, que les collectivités peuvent obtenir concernant la qualité de l'accueil des usagers.

2c) Expliquez l'expression « les services centraux et déconcentrés de l'Etat » présente dans le document 4. Donnez un exemple d'un service central de l'Etat et un exemple d'un service déconcentré de l'Etat.

2d) A l'aide du document 5 et des informations complémentaires figurant ci-dessous, présentez, **IMPÉRATIVEMENT** sous forme de tableau, les résultats des enquêtes de satisfaction menées par la ville de MIRAMAS pour les années 2022 et 2023.

Vous y ferez apparaître pour chaque item, listé ci-dessous, les différents taux de satisfaction. Si besoin, vous arrondirez vos calculs au centième le plus proche.

Items
L'accueil téléphonique dans les services
L'attente au standard téléphonique
La courtoisie du personnel sur les 3 accueils de la ville
Les informations transmises (modalités de réalisation)
Signalétique (identification visuelle des services)
Le confort des locaux
Les horaires de réalisation des prestations
Site internet : fiabilité des informations
La satisfaction du suivi des demandes

### Informations complémentaires :

En 2022, 778 usagers avaient répondu à l'enquête de satisfaction menée par la ville de MIRAMAS (soit 778 réponses). Parmi ceux-ci :

- 32 usagers se sont déclarés insatisfaits de la courtoisie du personnel (sur les 3 accueils de la ville), les autres répondants se sont déclarés satisfaits ;
- 726 usagers se sont déclarés satisfaits des informations transmises (modalités de réalisation) ;
- 20 usagers se sont déclarés insatisfaits du confort des locaux, les autres répondants se sont déclarés satisfaits.

En 2023, le taux de satisfaction des usagers concernant le site internet : fiabilité des informations a baissé de 1.75 point par rapport à 2022.

**3/ Le principe de laïcité - Document 6  
(5 points)**

**3a) Qu'implique le principe de laïcité pour les agents publics ?**

**3b) La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 est venue conforter et renforcer le principe de laïcité au sein des collectivités territoriales et de leurs établissements publics. Listez trois des apports de cette loi.**

**3c) Que signifie l'expression « contrôle de légalité » présente dans le document 6 ?**

## DOCUMENT 1



Grenoble.fr

# Changement de nom - procédure simplifiée

Dernière mise à jour le 23/08/2024

Depuis le 1er juillet 2022 il est possible de changer son nom de famille en s'adressant à l'officier d'état civil de la mairie de son domicile ou de son lieu de naissance.

### A savoir



Cette procédure ne s'adresse qu'aux personnes majeures  
La demande devant l'officier d'état civil ne peut être exercée qu'une seule fois dans sa vie.  
Le cas échéant, le changement de nom impactera l'acte de mariage, l'acte de naissance du conjoint, du partenaire et des enfants. Si les enfants ont plus de 13 ans, leur consentement est requis

### Conditions d'obtention



- > Être majeur
- > Être né et/ou être domicilié à Grenoble (pour pouvoir faire sa demande à Grenoble)
- > Le nouveau nom doit être issu de ceux qui figurent sur l'acte de naissance du demandeur au titre de la filiation

### Démarche

1. Le dossier (voir pièces à fournir) peut être déposé en personne ou envoyé par courrier (une demande formulée par mail ne sera pas traitée) à l'adresse suivante :

Service Relations Usagers - Etat Civil  
Hôtel de Ville de Grenoble  
11 Boulevard Jean Pain  
38000 Grenoble

2. Un mois (au minimum) après la demande, il faut **se présenter en personne** en mairie pour confirmer sa demande

3. Après cette confirmation, la Mairie consignera le changement de nom et procédera, ou fera procéder, à la mise à jour des actes d'état civil impactés par cette décision.

## Pièces à fournir

- Formulaire CERFA 16.229\*01 dûment complété
- Carte nationale d'identité
- Acte de naissance du demandeur (délivré depuis moins de 3 mois)
- Acte de mariage le cas échéant (sauf si le mariage a été dissous) (délivré depuis moins de 3 mois)
- Acte de naissance du conjoint ou du partenaire (si mariage ou PACS non dissous) (délivré depuis moins de 3 mois)
- Actes de naissance des enfants et le cas échéant de leur acte de mariage non dissous (délivrés depuis moins de 3 mois)
- Consentement écrit des enfants de plus de 13 ans (voir modèle dans le formulaire de demande)
- Justificatif de domicile (pour les demandeurs nés hors Grenoble)

## Remarques

[...]

**Attention** : dès que le changement de nom aura été mentionné sur votre acte de naissance **vous aurez trois mois pour demander le renouvellement de vos titres d'identité** (carte nationale d'identité/passeport). Si vous ne faites rien les titres seront automatiquement invalidés.

*Référence : décret (2024-689) du 5 juillet 2024 entré en vigueur le 7 juillet 2024*

?

### Coût

Gratuit

?

### Délais

Un délai d'un mois minimum doit être respecté entre la formulation de la demande et sa confirmation par le demandeur

## DOCUMENT 2

Bonjour,

Je me permets de vous contacter car j'aimerais adjoindre à mon nom de famille, le nom de ma maman : LEROY.

Je souhaiterais savoir si cela est possible et quelles démarches dois-je réaliser ? J'ai trouvé sur le site internet « Service-Public.fr » le formulaire CERFA 16.229\*01.

Je vous remercie par avance pour vos réponses.

PS : A toutes fins utiles, je vous précise que je n'ai jamais été ni mariée, ni pacsée et que je n'ai jamais eu d'enfant.

Cordialement,

Cécilia DUPONT  
Rue des administrés  
00000 ADMINVILLE

## DOCUMENT 3



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

# Nom d'usage : utilisation du nom de sa femme ou de son mari

Vérifié le 25 juin 2024 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé de l'intérieur

Peut-on porter le *nom de famille* de son époux(se) comme nom d'usage ? Comment l'indiquer sur sa carte d'identité ? Nous vous indiquons les principales règles à connaître sur l'utilisation du nom de sa femme ou de son mari comme nom d'usage.

## Quelles sont les possibilités pour utiliser le nom de son époux(se) comme nom d'usage ?

Que vous soyez un homme ou une femme, vous pouvez **utiliser comme nom d'usage** le nom de famille de la personne avec qui vous êtes marié(e).

Vous pouvez utiliser à titre d'usage :

- soit le **nom de famille de votre époux(se)**,
- soit **votre nom de famille accolé au nom de famille de votre époux(se)** dans l'ordre que vous souhaitez, et dans la limite d'un nom de famille pour chacun.

## DOCUMENT 4

Le label « Services Publics + », ouvert aux collectivités, est en place

Publié le 01/09/2023 • Par Léna Jabre Laura Fernandez Rodriguez • dans : Actu juridique, France, TO parus au JO

---



Dans le cadre d'un programme d'amélioration continue des services publics, le label "Services publics+" a été créé par un arrêté du 31 août. Les collectivités territoriales et leurs établissements publics peuvent s'engager volontairement dans ce programme, et se porter candidats au label. Explications.

L'amélioration continue des services publics a son programme, et désormais son label. Décrit par un arrêté publié au Journal officiel du 1er septembre, le Programme « Services Publics + », lancé par Amélie de Montchalin en janvier 2021, doit être mis en œuvre par chaque structure accueillant du public, selon les orientations fixées par le comité interministériel de la transformation publique.

Les premiers concernés sont les services centraux et déconcentrés de l'Etat, les établissements publics de l'Etat, les établissements publics locaux d'enseignement, les organismes de sécurité sociale et les établissements publics de santé. Cependant, les collectivités territoriales et leurs établissements publics peuvent s'engager volontairement dans le programme Services Publics + et se porter candidats au label « Services Publics + ».

Dans ses observations définitives sur la Ditp, la Cour des comptes relevait à ce sujet en mai dernier que « l'engagement des collectivités locales dans le programme Services Publics + repose sur une démarche volontaire » et qu' « aujourd'hui aucune collectivité n'y participe ce qui n'a pas empêché nombre d'entre elles de mettre en place leur propre dispositif. »

Depuis, quelques collectivités ont néanmoins commencé à sauter le pas : tel est le cas pour la commune de Romans-sur-Isère, qui a annoncé sa volonté de s'engager dans cette nouvelle certification, après avoir déjà été labellisée par le label Marianne.

## Les actions à mener

---

Concrètement, ces structures doivent :

- mettre en œuvre les engagements communs à tous les services publics en matière de qualité de service fixés par le comité interministériel de la transformation publique. Ces engagements sont au nombre de huit, et comprennent notamment le droit à l'erreur, un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur, une information claire, simple et accessible, etc. ;
- publier leurs résultats de qualité de service et de satisfaction des usagers ;
- mettre en place des dispositifs d'écoute de leurs usagers et prendre en compte leurs retours ;
- inscrire leur action dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu.

## Un label à obtenir

---

Les structures concernées par ce programme peuvent aussi s'engager dans un processus de labellisation, attestant de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements du programme. L'attribution de ce label dépend des résultats obtenus à un audit réalisé par un organisme de certification préalablement habilité par la commission nationale du label. Il est délivré pour une durée de 3 ans.

Pour assurer la gestion de ce label, l'arrêté crée aussi une commission nationale du label « Services Publics + ». Elle est chargée de mener la procédure d'habilitation des organismes de certification, notamment leur sélection et le cas échéant, le renouvellement de leur habilitation à l'échéance de la durée de validité initiale de cinq ans. Elle fait aussi toute proposition d'amélioration du dispositif de labellisation. Comprenant 11 membres, elle est présidée par le délégué interministériel à la transformation publique ou son représentant. Enfin, elle se réunit au moins une fois par an.

A noter que seul un organisme de certification préalablement habilité par la commission nationale du label, puis sélectionné par la structure candidate à la labellisation dans le respect des dispositions du code de la commande publique, peut mener l'audit.

## DOCUMENT 5



## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION QUALIVILLES® Juin 2023\*



**865**  
réponses



Les résultats  
**9,34/10**

C'est la note moyenne de satisfaction exprimée par les usagers au regard de l'accueil qui leur a été réservé.



Les + grandes progressions par rapport à 2022

L'accueil téléphonique dans les services

**96,29%** satisfaits (+7,57 points)

L'attente au standard téléphonique

**92,44 %** satisfaits (+7,13 points)



La courtoisie du personnel sur les 3 accueils de la ville

**97,91%** satisfaits



Les informations transmises (modalités de réalisation)

**97,91%** satisfaits



**AU TOP !**  
Le confort dans nos locaux

**99,07%**  
de satisfaction



Signalétique

Identification visuelle des services

**92,04%** en 2022

**96,86%** en 2023 (+ 4,82 points)



Les horaires de réalisation des prestations

**91,11%** en 2022

**95,43%** en 2023 (+ 4,32 points)



Site internet :

fiabilité des informations

**90,79%** de satisfaction

*\*Du 1<sup>er</sup> au 30 juin 2023, une enquête a été réalisée auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche : Hôtel de ville, Maison de l'enfance et de la jeunesse, le Centre communal d'action sociale et en ligne sur [www.miramas.fr](http://www.miramas.fr)*



Retrouvez les détails de l'enquête sur le site internet de la ville [miramas.fr](http://miramas.fr)



### DES POINTS À AMÉLIORER

La ville s'est fixée un seuil minimal de 75 % de satisfaction. Toutes les notes dépassent cet objectif, nous sommes cependant dans une démarche d'amélioration continue, c'est pourquoi nous notons la demande des usagers : **avoir davantage de démarches en ligne.** La municipalité travaille au déploiement de nouvelles prestations dématérialisées.

Accueil téléphonique unique gratuit : 0 800 013 140.



**À NOTER**

La satisfaction du suivi des demandes a progressé de 4 points

**95,3%**

de satisfaction

## DOCUMENT 6



## LA LAÏCITE

La laïcité constitue un principe incontournable du fonctionnement des services publics. Inscrite dans le statut des agents publics, elle s'impose à l'ensemble des personnes œuvrant pour le service public quels que soient leurs fonctions et leurs statuts juridiques tout en préservant les opinions religieuses des agents, comme des usagers dans le cadre d'une stricte neutralité et une égalité de chacun devant le service public. L'acculturation de ce principe est renforcée ces dernières années.

[...]

### *Le renforcement de la culture de la laïcité dans la fonction publique*

La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 a conforté et renforcé le principe de laïcité au sein des collectivités territoriales et leurs établissements publics :

Elle instaure en premier lieu un comité interministériel de la laïcité, en remplacement de l'observatoire de la laïcité → **Décret n° 2021-716 du 4 juin 2021**

#### LE RENFORCEMENT DE LA FORMATION

La formation des agents publics au principe de laïcité devient obligatoire. → **Article L.121-2 du Code général de la fonction publique**

Le C.N.F.P.T. dédie une page de son **site internet** à ce thème. Il en est de même pour la D.G.A.F.P. (<http://www.fonction-publique.gouv.fr/laicite-et-fonction-publique>)

[...]

#### LES REFERENTS LAÏCITE

La circulaire du 15 mars 2017 précitée préconisait la mise en place d'un référent « laïcité » au sein des collectivités territoriales et leurs établissements afin d'accompagner les agents publics et les encadrants dans l'exercice de leurs fonctions en matière de laïcité.

S'agissant du secteur public territorial, la circulaire incitait, le cas échéant à désigner le référent déontologue déjà installé. A cet égard, le référent déontologue du Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Loiret a été désigné «réfèrent laïcité» pour toutes les collectivités et établissements affiliés ou adhérents au socle commun à l'exception du Département du Loiret et de la commune de Saran.

Ce mouvement est considérablement renforcé par la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 qui a introduit un nouvel article 28ter dans l'ancienne loi du 13 juillet 1983 (cet article est devenu **l'article L.124-3 du Code général de la fonction publique**). Cet article consacre désormais **l'obligation** de désigner un référent laïcité au sein des collectivités territoriales et leurs établissements.

*« Le référent laïcité est chargé d'apporter tout conseil utile au respect du principe de laïcité à tout fonctionnaire ou chef de service qui le consulte. Il est chargé d'organiser une journée de la laïcité le 9 décembre de chaque année. »*

L'article 23 de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 a modifié **l'article 23 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984** en introduisant un alinéa 14bis qui prévoit désormais, dans les missions obligatoires d'un centre de gestion et relevant également des missions incluses dans le socle commun, la désignation d'un référent laïcité. Sur ce fondement, le Centre de gestion du Loiret a confirmé que la fonction de référent laïcité serait confiée au référent déontologue qu'il a désigné. Cet article est devenu **l'article L.452-34 10° du Code général de la fonction publique**.

## LA JOURNEE DE LA LAÏCITE

La circulaire invite également à organiser lors de la journée nationale de la laïcité, jour anniversaire de la loi du 9 décembre 1905, un évènement ou un temps collectif d'échanges sur le thème de la laïcité afin de réaffirmer l'attachement de la fonction publique à ce principe.

L'article L.124-3 du Code général de la fonction publique précité a confié ce rôle au référent laïcité.

## LE DEFERE - LAÏCITE

Les articles **L.2131-6**, **L.3132-1** et **L.4142-1** du Code général des collectivités territoriales ont été modifiés pour introduire la possibilité pour le Préfet, dans le cadre du « contrôle de légalité » d'engager un déferé contre les actes qui portent gravement atteinte aux principes de laïcité et de neutralité des services publics.