

**Examen professionnel pour l'accès au grade  
de secrétaire administratif de classe exceptionnelle de l'intérieur et de l'outre-mer**

**Session 2008**

**"Meilleure copie"**

**(Ce document est repris in extenso et sans aucune correction de la part  
du bureau du recrutement et de la promotion professionnelle)**

**Sujet n°1**

\*\*\*\*\*

Sous-direction de xy  
Bureau de xx  
Affaire suivie par xyz

Note à l'attention de Monsieur le Sous-directeur  
Sous-couvert de Monsieur le chef de bureau

Objet : procédure de dématérialisation des actes.

Dans le cadre de la modernisation de l'Etat, il a été décidé de mettre en place une procédure de dématérialisation des actes des bureaux de notre sous-direction.

Monsieur le chef du bureau de xx m'a fait part de votre prochaine intervention devant le comité de direction, présentant les objectifs et les conséquences de cette démarche, ainsi que sa mise en œuvre.

Je sou mets donc à votre lecture un projet de présentation possible de votre intervention orale. Ainsi, dans un souci de clarté, le document que je vous propose tournera autour de trois axes : la nécessaire amélioration de l'efficacité dans la gestion des dossiers, la mise en place d'une nouvelle façon d'exercer notre métier et la méthode envisagée pour y parvenir.

**I – Les perspectives offertes par la procédure de dématérialisation des actes.**

Notre sous-direction comprend cinq bureaux qui exercent des missions nombreuses et variées, touchant directement ou indirectement le grand public. C'est pourquoi, nous avons fait appel à un consultant extérieur qui a étudié de façon détaillée le fonctionnement de la sous-direction. Ainsi, il a pu exposer une démarche permettant de mener à bien cette opération.

**1 – Les objectifs.**

L'étude globale de la gestion des dossiers et des fonds documentaires par 300 agents a permis de dégager plusieurs orientations :

- réduction des délais globaux d'instruction des dossiers ;
- diminution des charges de fonctionnement ;
- fluidification des échanges entre les différents acteurs ;
- gain de place et optimisation de l'espace vital dans les bureaux.

Afin d'atteindre ces objectifs, je vous invite à tenir compte des contraintes observées par les services dans le cadre des tâches effectuées.

## 2 – Les contraintes.

Actuellement, la masse des documents « papiers » produits et à classer, l'insuffisance du développement des technologies de l'information, de la communication et leur application pèsent lourdement sur l'efficacité et la productivité de nos services. La production de documents inutiles a également un coût qui est loin d'être négligeable. Pour exemple, le consultant estime que, grâce à la dématérialisation, une économie de photocopies de 15 à 50.000 € par an pourrait être faite dans le temps. Par ailleurs, la superposition de tâches répétitives, la difficulté pour l'utilisateur de connaître l'étape de traitement de son dossier viennent encore nuire à la qualité du service rendu. Cette situation est entérinée par des circuits de circulation de l'information relativement lourds. La dématérialisation des actes autorise de nouvelles façons de travailler au sein de nos services.

## II – Vers une nouvelle organisation des missions.

Elle s'exerce autour de deux besoins distincts et recensés par le consultant : un besoin relatif à la gestion et au partage des dossiers électroniques, un besoin concernant le référencement et la recherche d'informations contenues dans des fonds documentaires réglementaires et techniques.

### 1 – Gestion et partage des dossiers électroniques.

Il faut augmenter la réactivité et diminuer les délais, faciliter les échanges et le transfert d'informations (mise en place de procédures d'échanges par e-mails entre certains bureaux), évitant donc la transmission d'informations sur support « papier ». Afin de faciliter le suivi des dossiers, il convient que les services aient accès aux différents dossiers, permettant de partager les informations contenues dans ce dossier et d'en suivre les étapes de son traitement et de sa validation ou de sa correction.

### 2 – Recherche d'informations contenues dans les fonds documentaires.

Il faut faciliter la recherche des dossiers mal classés, accéder immédiatement aux dossiers et aux documents pour économiser du temps et de l'énergie perdus pour retrouver des dossiers « égarés ». Afin de limiter les risques de perte de documents, ils pourront être numérisés en amont, cette méthode sécurisant les dossiers « papier ». L'augmentation de la traçabilité des opérations et des tâches contribue à améliorer la recherche de fonds documentaires.

Sur ce constat, je vous propose une méthode intéressante mettant en œuvre cette procédure de dématérialisation des actes.

## III – Actions d'optimisation de l'organisation du travail.

### 1 – Mise en place d'un questionnaire sur les actions à effectuer.

Les questions porteront notamment sur l'opportunité d'effectuer certaines tâches. Il faut s'interroger sur la valeur ajoutée apportée par chaque opération. La qualité des intervenants joue aussi un rôle important : est-il impératif de passer par plusieurs niveaux de la voie hiérarchique pour traiter certaines tâches ?

L'interrogation sur l'allègement des tâches est impératif, ainsi que sur la communication auprès des publics afin de réduire le nombre de demandes reçues et inutiles.

Plus globalement, les actions à mener portent sur l'optimisation des processus, des moyens, des échanges et de la gestion des dossiers et archives.

### 2 – Mise en place d'une organisation appropriée.

Les solutions à apporter passent par la nomination d'un chef de projet par bureau.

Vous mettrez également en place un comité de pilotage qui sera chargé de trancher et de prendre les décisions suite aux propositions dégagées par les groupes de travail. La formation des groupes de

travail pourrait se faire selon un délai assez rapide, car la mise en place de la procédure de dématérialisation des actes se fait dans le courant de cette année. Il faut également prévoir le choix du matériels et des logiciels sous la forme d'un marché avec une procédure de consultation avec appel d'offre ouvert.

La procédure de dématérialisation à retenir est la gestion électronique de documents. Il s'agit d'une solution modulaire et évolutive, pouvant être déployée pour plusieurs secteurs de la sous-direction. Cette solution doit être capable de répondre aux différents besoins : gestion électronique de documents numérisés et de documents bureautiques en cours d'élaboration, des besoins de circulation de documents et des besoins référentiels documentaires. Toutefois, il se peut que tous les bureaux n'expriment pas le dernier besoin cité.

La mise en place de ces groupes de travail dans les plus brefs délais va permettre de faciliter l'adhésion de tous aux améliorations et évolutions suggérées.

Je me tiens à votre disposition pour la mise en place de cette procédure dans les meilleures conditions.