

LA RESOLUTION D'UN CAS PRATIQUE

Note de cadrage indicatif

La présente note de cadrage ne constitue pas un texte réglementaire dont les candidats pourraient se prévaloir, mais un document indicatif destiné à éclairer les candidats et les formateurs dans leur action d'accompagnement et de préparation des candidats.

Intitulé réglementaire :

Concours externe

Concours interne

Troisième concours

Une épreuve écrite consistant en la résolution d'un cas pratique exposé dans un dossier portant sur les problèmes susceptibles d'être rencontrés par un agent de maîtrise territorial dans l'exercice de ses fonctions, au sein de la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

➤Durée : 2 heures

➤Coefficient : 3

Examen professionnel

A partir d'un dossier comprenant différentes pièces, résolution d'un cas pratique portant sur les missions incombant aux agents de maîtrise territoriaux et notamment sur les missions d'encadrement.

➤Durée : 2 heures

➤Coefficient : 1

I- LE CAS PRATIQUE

A- La forme

Le libellé de l'épreuve précise que le sujet écrit de cas pratique est présenté dans **un dossier** ; c'est donc au sein de celui-ci que le candidat trouvera :

- des éléments qui précisent le cas à résoudre ;
- des éléments qui aident à résoudre ce cas.

L'analyse des annales des sessions 2007, 2008, 2010, 2011 et 2013 montre que le jury de chacune de ces sessions a retenu des sujets présentant le cas - consistant en une mise en situation professionnelle - en première page et, dans un dossier, des éléments destinés à aider à sa résolution.

Le dossier n'excédera jamais une dizaine de pages. L'épreuve n'est pas une épreuve de synthèse qui nécessiterait une analyse approfondie du dossier préalable à la rédaction d'une note : ici, le dossier est mis au service du candidat afin que, ayant identifié le cas à résoudre, il y trouve facilement des éléments utiles à cette résolution.

B- Le fond

➤Cette épreuve ne comporte **pas de programme** réglementaire.

Le décret qui fixe la nature des épreuves précise cependant :

- pour les concours, que le cas pratique porte sur les problèmes susceptibles d'être rencontrés par un agent de maîtrise territorial dans l'exercice de ses fonctions, au sein de sa spécialité,

- pour l'examen, que le cas pratique porte sur les missions incombant aux agents de maîtrise territoriaux et notamment sur les missions d'encadrement.

Il convient donc de se référer au descriptif réglementaire des missions de l'agent de maîtrise :

Extraits du décret n° 88-547 du 6 mai 1988 modifié portant statut particulier du cadre d'emplois des agents de maîtrise territoriaux :

Article 2 : Les agents de maîtrise sont chargés de missions et de travaux techniques comportant notamment le contrôle de la bonne exécution de travaux confiés à des entrepreneurs ou exécutés en régie ou l'encadrement de fonctionnaires appartenant aux cadres d'emplois techniques de catégorie C. Ils peuvent également participer à la direction et à l'exécution de travaux ainsi qu'à la réalisation des travaux, notamment des calques, plans, maquettes, cartes et dessins nécessitant une expérience et une compétence professionnelle étendues.

➤ Le travail demandé doit tenir compte des missions réelles d'un agent de maîtrise qui n'est ni un agent technique, ni un technicien, ni un ingénieur. Bien qu'agent de catégorie C, il exerce à la fois des missions de **contrôle** et d'**encadrement**.

On peut souligner que l'expression "résolution d'un cas pratique portant sur un problème" laisse entendre que le cas pratique sera conçu autour d'un cas à résoudre, de difficultés à surmonter.

➤ Le cas pratique doit ainsi se fonder sur une situation concrète que peut rencontrer un agent de maîtrise dans le cadre de ses missions :

- un accident survenu pendant le service,
- le déroulement d'une intervention,
- la mise en œuvre d'un projet,
- etc.

problèmes dont le traitement nécessitera toujours que **le candidat se situe comme encadrant**.

➤ Les sujets proposés pourront alors faire appel à des notions de :

- gestion d'équipe,
- programmation,
- rationalisation des choix,
- gestion des emplois du temps,
- prévention des accidents,
- préparation du matériel avant réalisation de travaux,
- gestion de chantier,
- etc.

Le décret qui fixe la nature des épreuves des concours précisant que l'épreuve est organisée par **spécialité**, les sujets de cas pratique devront permettre à tous les candidats inscrits dans une même spécialité (grande famille de métiers) de s'y "retrouver", quel que soit le métier relevant de cette spécialité qu'ils exercent.

II- LA RESOLUTION DU CAS

A- La forme

Alors que la vérification des connaissances techniques, selon les termes mêmes du décret, "exclut toute épreuve rédactionnelle", cette épreuve de résolution d'un cas pratique permet de mesurer à la fois les aptitudes professionnelles et rédactionnelles du candidat : on attend de lui qu'il rédige clairement les réponses aux problèmes rencontrés, un des critères de notation étant sa capacité à se faire comprendre sans ambiguïté.

Cette exigence de rédaction conduit à adopter un barème pénalisant la transgression des règles de syntaxe et d'orthographe.

Elle n'empêche nullement le candidat de concevoir le cas échéant des tableaux, schémas, croquis, intégrés dans une copie rédigée, s'ils sont nécessaires au traitement du cas.

B- Le fond

Le candidat ne trouvera pas dans l'exposé du cas pratique toutes les données nécessaires à sa résolution. Ses connaissances, ses savoir-faire lui seront indispensables.

La résolution du cas nécessitera que le candidat prenne le temps d'analyser la situation pour la comprendre, de même qu'il devra analyser les informations qui peuvent lui être fournies dans le court dossier joint.

Un candidat qui inventerait son propre scénario sans rapport avec la situation pour proposer des solutions qui lui seraient familières serait évidemment pénalisé, pour peu que l'on ait pris la précaution de lui proposer la résolution d'un cas pratique suffisamment précis dans son libellé et riche sur le fond.

L'utilisation de l'expérience professionnelle du candidat au service de la résolution du cas est ainsi bienvenue, alors que le seul exposé de sa "vie quotidienne" au travail sans lien avec le cas proposé n'est évidemment pas recevable.

Pour conclure :

Cette épreuve permet de vérifier à la fois le sens pratique du candidat, ses connaissances professionnelles, ses capacités à encadrer et ses aptitudes à communiquer par écrit.

III- LES SUJETS D'ANNALES

La consultation tant des annales de l'examen professionnel que du concours donne des indications précises sur les situations et les thèmes abordés.

Exemples de sujets proposés par le CIG de la petite couronne :

Concours et examen professionnel :

Session 2007 :

Vous êtes agent de maîtrise et vous exercez vos fonctions en tant que chef d'une équipe de six personnes au sein de la direction " bâtiment et voirie ".

Au sein de votre équipe, les six agents travaillent en trinômes (groupes de trois personnes). Alain Térieur et Edmond Prochain appartiennent à un des deux trinômes. Alain Térieur, sans formation initiale, âgé de 51 ans, occupe ce même poste depuis 7 ans ; Edmond Prochain, âgé de 23 ans, titulaire de plusieurs diplômes professionnels (CAP, BEP et Bac professionnel), occupe là son premier poste. Ces deux agents éprouvent des difficultés à travailler ensemble.

Par ailleurs, un agent de l'autre trinôme, dénommé Gilbert Monlatin, vient d'arriver dans votre équipe à la suite d'un changement de service voulu par le directeur des services techniques. En 6 ans, Gilbert Monlatin occupe son quatrième poste au sein de la collectivité.

Cet agent remet systématiquement en question la répartition des tâches que vous effectuez, en estimant que vous n'êtes pas la personne la mieux placée pour savoir qui doit faire quoi dans l'équipe.

Compte tenu de ces éléments, et à l'aide des documents joints, il vous est demandé de répondre aux questions suivantes :

Quels sont, en général, les signes montrant un conflit au sein d'une équipe ? (3 points)

Dans le contexte qui vous est donné, caractérisez les types de conflits en présence. (5 points)

Comment procéderiez-vous afin d'essayer de régler ces conflits ? (8 points)

Quelles seraient les conséquences pour l'équipe de l'absence de prise en compte des conflits ? (4 points)

Session 2009 :

A la demande de l'ACMO (agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité), vous participez à l'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels en tant que référent de votre service.

Vous êtes en particulier chargé d'évaluer les risques professionnels et de faire des propositions d'actions pour les prévenir et les limiter.

Cette démarche doit s'appuyer sur une concertation et une collecte des informations nécessaires directement auprès de vos agents.

Compte-tenu notamment de ces éléments, et à l'aide des documents joints, il vous est demandé d'effectuer le travail suivant :

- rédiger un document simple qui sera diffusé aux agents lors d'une réunion de service. Ce document doit faire la synthèse de ce qu'il faut savoir sur le document unique ; (4 points)
- proposer une démarche de concertation avec votre équipe pour recueillir ses avis ; (3 points)
- renseigner le tableau 1 qui permet de décrire les activités des agents dont vous assurez l'encadrement ; (5 points)
- renseigner le tableau 2 (grille d'évaluation des risques) en choisissant 5 activités décrites dans le tableau 1 ; (5 points)
- à partir d'une action proposée dans la grille d'évaluation, élaborer une fiche action pour un risque spécifique en remplissant le tableau 3. (3 points)

Session 2011 :

Examen professionnel

Les élus de la commune (1 000 agents) dans laquelle vous travaillez souhaitent engager une démarche afin de mesurer et de maîtriser les impacts des activités des services sur l'environnement. Dans cette perspective et en qualité d'agent de maîtrise responsable de 6 agents, vous êtes sollicité(e) pour participer au diagnostic et proposer des actions susceptibles de faire évoluer les techniques et les comportements.

Aussi, il vous est demandé, à l'aide notamment des documents joints :

- de recenser dans le tableau 1 six activités génératrices de nuisances pour l'environnement au sein du service auquel vous appartenez. (6 points)
- de présenter les grandes étapes d'une démarche éco-responsable ;
- de proposer trois types d'actions de sensibilisation à destination des agents de votre service : vous préciserez leur fréquence et leurs contenus. (8 points)
- de choisir 2 exemples de nuisances sur l'environnement générées par les activités de votre service et de proposer des solutions pour les supprimer ou les diminuer. (6 points)

Session 2013 :

Concours

Agent de maîtrise territorial dans la commune de « Technville », vous êtes responsable d'une équipe de 5 agents exerçant leurs fonctions au sein du service Communication et activités artistiques de la collectivité.

Pour assurer leurs missions, les agents doivent porter des charges, manipuler des produits chimiques. Certains sont en relation avec les usagers, tous rechignent à porter leurs équipements de protection individuelle et peu acceptent de rendre compte par écrit de leur travail.

A la suite de plusieurs dysfonctionnements, vous prenez conscience du manque de formation de vos agents.

Aussi, il vous est demandé, à l'aide notamment des documents joints mais aussi de vos connaissances et expériences, de répondre aux questions suivantes :

- Quelles formations pourriez-vous proposer à vos agents (justifiez votre réponse) ? (4 points)
- Conscient qu'une démarche de formation ne va pas de soi, comment allez-vous vous y prendre pour les convaincre de s'inscrire et d'assister à l'intégralité d'une formation ? (6 points)
- Pendant l'absence des agents en formation, votre service va être quelque peu perturbé. Quels outils pouvez-vous utiliser afin de limiter ces perturbations ? (4 points)
- Rédigez une note (~ 10 lignes) afin de convaincre votre responsable hiérarchique de l'utilité de la mise en place de ces formations à destination de vos agents. (6 points)

Examen professionnel

Vous êtes agent de maîtrise dans une commune de 5 000 habitants en tant que responsable d'une équipe de 8 agents polyvalents qui interviennent au sein des bâtiments communaux mais aussi sur l'espace public et les espaces verts.

Un nouvel agent (adjoint technique de 1^{ère} classe titulaire) a été recruté pour rejoindre cette équipe et vous devez préparer et assurer son accueil et son intégration.

Par ailleurs, un autre agent reprend son poste après 2 mois d'arrêt maladie lié à un accident de travail.

Suite à cet accident, les élus vous ont missionné pour améliorer les conditions de travail et la prévention des risques professionnels au sein de votre équipe.

Aussi, il vous est demandé, à l'aide notamment des documents joints mais aussi de vos connaissances et expériences, de répondre aux questions suivantes :

- Sur la base de l'exemple de fiche d'accueil (secteur privé) et à partir de la fiche de poste du nouvel agent, vous préciserez les points principaux sur lesquels vous devez cibler votre accueil. (5 points)
- Quels sont les EPI à distribuer au nouvel agent ? (2 points)
- Quelles sont les obligations réglementaires en matière de formation pour les deux agents ? (3 points)
- Quels sont les facteurs de troubles musculo-squelettiques (TMS) des agents de l'équipe ?
Quels moyens de prévention préconisez-vous ? (6 points)
- Sur le modèle des fiches du document 5, vous remplirez la fiche sur le « stockage et transvasement des produits » et vous l'annexerez à votre copie. (4 points)

IV- UN BAREME GENERAL DE CORRECTION

Le barème général de correction adopté en 2013 rend bien compte des exigences tant de fond que de forme : une copie est d'abord notée sur le fond (20 points), avant que des points (2 points au maximum) ne soient le cas échéant retirés pour non respect des règles de présentation et d'orthographe.

Sur le fond

Une copie devrait obtenir la moyenne ou plus lorsqu'elle :

- est fondée sur une analyse pertinente des informations essentielles du sujet,
- fait preuve de connaissances professionnelles précises,
- démontre des aptitudes à l'encadrement,
- propose des solutions et des dispositions correctes pour répondre au problème posé,
- est rédigée dans un style correct.

Une copie ne devrait pas obtenir la moyenne lorsqu'elle :

- omet des informations importantes contenues dans le sujet ou se fonde sur des données irréalistes,
- se borne à reproduire des extraits du dossier sans apport personnel ni mise en perspective,
- traduit de graves méconnaissances professionnelles et une incapacité à encadrer,
- propose des solutions et des dispositions incorrectes pour répondre au problème posé,
- est rédigée dans un style particulièrement incorrect.

Sur la forme

Présentation :

Enlever 1 point lorsque la présentation est négligée (calligraphie, ratures...)

Orthographe :

Au-delà de 15 fautes : - 1 point