

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, 2013 et 2015 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 par le décret 2018-152 du 1^{er} mars 2018 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.

Les agents de maîtrise titulaires du certificat d'aptitude professionnelle petite enfance ou du certificat d'aptitude professionnelle accompagnant éducatif petite enfance ou ceux qui justifient de trois années de services accomplis dans le cadre d'emplois des agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles peuvent être chargés de la coordination de fonctionnaires appartenant à ce cadre d'emplois ou à celui des adjoints techniques territoriaux. Ils participent, le cas échéant, à la mise en œuvre des missions de ces agents.

➤ 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 :

Le contexte est différent selon la spécialité mais le dossier est commun

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)

Session 2015

Concours

Vous venez d'être nommé agent de maîtrise dans votre collectivité, à la tête d'une équipe de huit adjoints techniques exerçant leurs fonctions au sein du service « voirie et entretien du patrimoine bâti ».

Parmi les missions qui vous incombent, votre responsable vous charge notamment de :

- veiller à la bonne intégration de M. X, personne souffrant d'un handicap moteur qui nécessite l'aménagement de son poste de travail,
- régler le conflit qui oppose les agents et crée une mauvaise ambiance dans l'équipe,
- acheter une armoire de sécurité pour ranger tous les produits chimiques,
- acheter des chaussures de sécurité pour renouveler le stock d'équipements de protection individuelle.

Travail demandé pour toutes les spécialités

A l'aide des documents joints, de vos connaissances et expériences personnelles, répondez aux questions suivantes :

Question 1 (6,5 points)

- a) D'après le document 1 - Dans le cadre d'un recrutement, quel premier critère est mis en avant pour choisir l'agent ?
- b) Que faire pour que l'agent handicapé exécute ses tâches de manière autonome ?
- c) Quel est le principal frein au recrutement d'une personne handicapée ? Ce frein est-il incontournable ?
- d) Mentionnez une des clés de la réussite de la bonne intégration d'un agent handicapé.

Question 2 (5 points)

- a) Énumérez les stratégies qu'un manager peut adopter face à un conflit dans l'équipe.
- b) Identifiez en les nommant les étapes du protocole que le manager peut mettre en place pour régler le conflit.

Question 3 (2 points)

Quelle est l'utilité d'une armoire de sécurité pour stocker des produits chimiques ?

Question 4 (2 points)

- a) Avant d'acheter les chaussures de sécurité pour votre service, quelle démarche préalable devez-vous entreprendre ? (Réponse à développer).
- b) Que doit indiquer la notice d'instruction jointe à toute paire de chaussures ?

Question 5 (1,5 point)

- a) La paire de chaussures que vous comptez acheter indique : « S3 ». Que signifie cette abréviation ?
2/12
- b) Un de vos agents, dans l'exercice de ses missions, risque de recevoir des objets lourds sur le pied. Quel type de chaussures préconisez-vous ?
Un autre agent travaille sur un sol jonché de copeaux métalliques. Quel type de chaussures préconisez-vous ?
- c) Sur le schéma représenté en annexe A, indiquez : la tige, la coque, la semelle intérieure, la doublure, l'empègne, la semelle extérieure.

Question 6 (3 points)

Vous devez acheter les chaussures de sécurité suivantes (document 6) :

- 6 paires de chaussures de sécurité antistatique (pointure 40),
- 3 paires de chaussures de sécurité avec semelle anti-perforation (pointure 35),
- 12 paires de chaussures de sécurité hautes en cuir (pointure 42).

Remplissez la facture (annexe B), sachant que la TVA est de 20 % (chiffres arrondis au centième).

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