

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 précédentes 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 « Techniville », 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)

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

Question 2 (5 points)

- Énumérez les stratégies qu'un manager peut adopter face à un conflit dans l'équipe.
- 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)

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

Question 5 (1,5 point)

- La paire de chaussures que vous comptez acheter indique : « S3 ». Que signifie cette abréviation ? 2/12
 - 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 ?
- Sur le schéma représenté en annexe A, indiquez : la tige, la coque, la semelle intérieure, la doublure, l'empéigne, 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).

Session 2017

Examen

Responsable du centre technique municipal de la commune de Régiville, vous avez pour principale mission d'organiser le travail des 20 agents composant ce CTM.

Deux prestations s'avèrent particulièrement délicates, la collecte des ordures ménagères qui se déroule entre 19h00 et 24h00 et la gestion des astreintes :

Pour mieux organiser ces deux missions, votre supérieur hiérarchique vous demande de répondre aux questions suivantes.

Question 1 (6 points)

Pour la collecte des déchets ménagers, deux méthodes de travail s'opposent : le fini/parti ou les horaires fixes. Après avoir défini les deux notions, vous établirez un tableau présentant les avantages et inconvénients des deux méthodes.

Question 2 (4 points)

Quelle que soit la méthode définie à la question 1, la collecte des déchets s'apparente au travail de nuit. Dans une courte note, vous définirez le travail de nuit ainsi que ses conséquences pour les agents et la collectivité.

Question 3 (6 points)

Une astreinte a été définie sur la commune. Elle comporte 3 niveaux :

- Niveau 1 : les agents d'intervention (niveau d'exploitation)
- Niveau 2 : les cadres (niveau décisionnel)
- Niveau 3 : les élus

L'ensemble des agents du CTM vont participer à ce service d'astreinte.

Vous préparerez alors l'ordre du jour de la réunion informative auprès des agents (thèmes à aborder pendant la réunion).

Dans le cadre de la rédaction du cahier d'astreinte, vous établirez une fiche type (actions à mener, personnes à contacter...) pour une intervention suite à un accident sur la voie publique avec dégradation de mobilier urbain.

Question 4 (4 points)

Dans une note, vous expliquerez pourquoi l'organisation de ces deux missions doit faire l'objet d'une présentation en comité technique.

Session 2019

Concours

Suite à la réussite au concours d'agent de maîtrise, vous êtes recruté par la commune d'Alphaville (40 000 habitants) pour y exercer les fonctions de chef d'une équipe composée de 8 adjoints techniques au sein du service voirie.

Lors d'un entretien en amont de votre prise de poste, l'adjoint au Maire et le directeur des services techniques vous donnent des objectifs spécifiques concernant 3 dossiers :

- un agent du service (l'agent X) dont vous avez la responsabilité se livre à des commentaires sur son cadre de travail et sur la mairie via les réseaux sociaux. Cet agent n'a jamais fait l'objet de remarques particulières concernant son travail ou son comportement mais vous devez traiter cette problématique inédite ;
- la direction souhaite mettre en place une GMAO qui concernera votre service et dont il faut préparer la mise en place avec les agents ;
- le service connaît un taux d'absentéisme particulièrement élevé qu'il convient de comprendre et de réduire.

Travail demandé pour toutes les spécialités

A l'aide des documents joints, de vos connaissances et de vos expériences, il vous est demandé de répondre aux questions suivantes :

Question 1 (4 points)

Vous rédigerez une note d'une vingtaine de lignes exposant la situation et expliquant les manquements de l'agent.

Question 2 (3 points)

Vous proposerez des mesures (sanction...) pour cet agent de manière argumentée.

Question 3 (3 points)

Dans un tableau, vous indiquerez les intérêts et les limites/freins de la GMAO.

Question 4 (2 points)

Quelles actions allez-vous proposer pour accompagner les agents dans la mise en place de la GMAO ?

Question 5 (4 points)

Vous rédigerez une note présentant le phénomène d'absentéisme, ses causes, ses conséquences et l'outil que vous pouvez mettre en place pour le mesurer.

Question 6 (4 points)

Vous proposerez des mesures correctives et préventives pour diminuer l'absentéisme dans votre service.

Vous présenterez vos propositions sous forme de tableau.

Examen

Vous dirigez le service de 15 agents du centre technique municipal de Technville. Ce service est composé d'une équipe de 9 agents, chargée des interventions dans l'espace public (petites interventions voirie, signalisation, assainissement, graffitis...) et d'une équipe de 6 agents rattachée à l'atelier municipal, en charge de la maintenance des bâtiments municipaux.

Trois des agents en poste sont proches de la retraite et votre direction souhaite anticiper leur départ en organisant le renouvellement des effectifs. Une des pistes retenues pour ce renouvellement est le recrutement de deux apprentis. L'un sera intégré au sein de l'atelier et l'autre au sein de l'équipe

Question 1 (7 points)

Dans une note de service en 3 points adressée au directeur des services techniques :

a/ vous expliquerez en quoi l'accueil de ces apprentis peut être intéressant pour votre service

b/ vous indiquerez de quelle façon vous allez sensibiliser les agents de votre service, afin de favoriser l'intégration des apprentis

c/ vous indiquerez les obligations réglementaires de votre collectivité territoriale en lien avec le recrutement de ces jeunes apprentis

Question 2 (4 points)

Accueillir des travailleurs de moins de 18 ans soumet l'employeur à des dispositions particulières réglementant la nature des travaux qu'ils peuvent exercer :

a/ quel est le document de référence qui établit ces dispositions ? Que prévoit-il ?

b/ à quel dispositif la commune pourra-t-elle avoir recours pour permettre aux apprentis de participer au plus grand nombre possible de missions du service ?

c/ quelles en sont les conditions de mise en œuvre ?

Question 3 (2 points)

Proposez, sous la forme d'un tableau de 3 colonnes :

- 2 exemples de travaux entrant dans la catégorie « travaux soumis à déclaration de dérogation » qui seront susceptibles d'entrer dans les missions confiées aux 2 jeunes apprentis (1 situation dans l'espace public et 1 situation liée à la maintenance des bâtiments : une ligne pour chaque situation)
- le type de risque auquel la situation de travail expose le jeune
- la mesure de prévention mise en œuvre dans le cadre de la situation de travail

Question 4 (4 points)

Vous assurerez le rôle de maître de stage pour l'un des apprentis recrutés. Il vous faut solliciter l'un de vos collègues pour assumer la même responsabilité vis-à-vis du second apprenti.

a/ à partir de quels critères allez-vous le choisir ? Expliquez.

b/ indiquez les 4 principales missions du maître d'apprentissage vis-à-vis de l'apprenti

Question 5 (3 points)

L'arrivée des deux jeunes apprentis est l'occasion de renouveler les armoires du vestiaire. Pour que chaque agent dispose d'un casier personnel, vous êtes chargé d'acheter un vestiaire comprenant 15 colonnes.

Vous disposez d'un budget de 2 500 €.

Les vestiaires doivent être installés le plus rapidement possible.

Les colonnes seront fournies avec piètement et coiffe inclinée.

En vous appuyant sur le document 5, remplissez la facture donnée en annexe A, que vous agraferez dans votre copie, sans ajouter ni votre nom, ni votre numéro de convocation.

Session 2021

Examen

Vous êtes responsable du centre technique municipal de Technville, commune de 5 000 habitants. Vous encadrez 6 agents répartis par secteurs d'activité : deux agents de propreté urbaine en charge du nettoyage de la ville (ramassage des papiers, vidage de poubelles, nettoyage des graffitis ...), deux agents des espaces verts pour la plantation et l'entretien des espaces verts de la ville et deux agents polyvalents du bâtiment affectés à la maintenance des bâtiments.

Cette organisation par secteur pose des difficultés d'organisation notamment en cas d'absence d'agents.

Vous êtes également, en votre qualité d'assistant de prévention, en charge de la prévention des risques professionnels et avez notamment pour mission la mise en place des armoires et trousse à pharmacie dans l'ensemble des locaux et véhicules de la ville.

Question 1 (7,5 points)

Le Directeur général des services vous a chargé de la mise en place des armoires et trousse à pharmacie dans les locaux et véhicules de service. Pour cela, il vous demande de lui rédiger une note synthétique dans laquelle :

a) Vous présenterez les obligations réglementaires en la matière et les interlocuteurs à solliciter pour notamment valider leur contenu et leurs implantations.

b) Vous indiquerez les mesures à prendre pour assurer la gestion du parc de trousse à pharmacie.

c) Vous indiquerez comment vous allez informer les services de cette mise en place et de leurs rôles respectifs.

Question 2 (6,5 points)

Compte-tenu des difficultés engendrées par la sectorisation de vos agents notamment en cas d'absence (congés, formation, maladie...), vous souhaitez proposer à votre hiérarchie une nouvelle organisation du CTM par la redéfinition des fiches de poste de vos agents pour disposer d'agents polyvalents des services techniques répartis en deux équipes.

a) Quelle procédure devez-vous respecter dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle organisation de votre service ? Avec quels acteurs devez-vous travailler ?

b) La formation de vos agents vous semble nécessaire, comment procédez-vous ?

c) En cas de refus de cette organisation par un de vos agents, quels sont vos moyens d'action ?

Question 3 (6 points)

Cette année, vous devez renouveler les EPI de votre équipe.

a) Vous proposerez une méthodologie pour mener à bien cet achat.

b) Vous construirez une trame de tableau afin que chaque agent puisse être doté correctement de l'ensemble des EPI nécessaires à leurs fonctions.

c) Lors de la remise des EPI aux agent

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