

EXAMEN PROFESSIONNEL AGENT DE MAITRISE

NOTE DE CADRAGE de l'épreuve RESOLUTION D'UN CAS PRATIQUE

La présente note a pour objet de préciser la nature de l'épreuve à partir de sa définition réglementaire, de guider les candidats dans la préparation de l'épreuve mais, en aucun cas, elle ne constitue un programme réglementaire dont les candidats pourraient se prévaloir.

I - INTITULE REGLEMENTAIRE DE L'EPREUVE

Arrêté du 27 janvier 2000 fixant les modalités d'organisation de l'examen professionnel d'accès par voie de promotion interne au cadre d'emplois des agents de maîtrise territoriaux.

« À 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)

Cette épreuve ne comporte pas de programme réglementaire.

II - LE CAS PRATIQUE

A- LA FORME.

Le libellé réglementaire de l'épreuve précise que le cas pratique écrit se présente sous la **forme d'un dossier** comprenant différentes pièces.

Le candidat y retrouvera des éléments qui :

- ❖ précisent le cas à résoudre (commande, questions...),
- ❖ aident le candidat à répondre au cas proposé.

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'excèdera 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 de la note. Ici, le dossier est mis au service du candidat afin que, ayant identifié le problème à résoudre, il y trouve facilement des éléments utiles à cette résolution.

Il est à cet égard envisageable que les **documents** soient **de formes différentes**, le sujet pouvant éventuellement comprendre des **textes**, des **tableaux chiffrés**, des **documents graphiques**, des **documents visuels (schémas...)**.

Le fond documentaire pourra être tiré de la presse spécialisée (La Gazette des communes, Techni-cités...), de la presse d'informations générales (nationale ou locale), voire de sources juridiques (Lois, décrets...), dans la mesure où celles-ci sont compréhensibles par les agents de maîtrise.

Par ailleurs, il semble préférable que le **cas pratique** soit **guidé** ou **semi-guidé** (au moyen de questions) qui appellent des réponses :

- rédigées indépendamment les unes des autres (même si elles ont un lien entre elles),
- ou
- rédigées et consignées dans un document unique (type note).

B- LE FOND...

L'intitulé réglementaire précise que la résolution du cas pratique porte sur les missions qui relèvent du cadre d'emplois des agents de maîtrise et plus particulièrement les missions d'encadrement de fonctionnaires appartenant aux cadres d'emplois techniques de catégorie C.

Il convient donc de se référer aux fonctions généralement exercées par l'agent de maîtrise.

Article 2 du décret n°88-547 du 6 mai 1988 modifié portant statut particulier du cadre d'emplois des agents de maîtrise territoriaux.

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, l'encadrement de fonctionnaires appartenant aux cadres d'emplois techniques de catégorie C, ainsi que la transmission à ces mêmes agents des **instructions d'ordre technique** émanant de supérieurs hiérarchiques.

Ils peuvent également participer, notamment dans les domaines de l'exploitation des routes, voies navigables et ports maritimes, à la direction et à l'exécution de travaux, ainsi qu'à la réalisation et à la mise en œuvre du métré des ouvrages, 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 adjoint technique ni un technicien ou encore moins un ingénieur : bien qu'agent relevant de la catégorie C, **il exerce 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 se fonder sur une situation concrète que peut rencontrer l'agent de maîtrise, en amont, en aval ou pendant, par exemple :

- ❖ l'organisation du travail,
- ❖ un accident survenu pendant le service,
- ❖ le déroulement d'une intervention,
- ❖ la mise en œuvre d'un projet...

Les problèmes posés imposeront toujours que le candidat **se place en situation d'encadrant et de manager de proximité**. Les sujets proposés pourront faire appel à des notions de :

- ❖ gestion d'équipe et management,
- ❖ programmation,
- ❖ rationalisation des choix,
- ❖ gestion des emplois du temps,
- ❖ prévention des accidents,
- ❖ préparation de matériel avant intervention, et réalisation de travaux,
- ❖ gestion de chantiers...

L'épreuve est commune, quel que soit la spécialité ou le métier exercé.

À ce titre, le sujet devra être suffisamment « **transversal** » pour que les candidats puissent s'y retrouver.

III - LA RÉOLUTION DU CAS PRATIQUE

A- LA FORME

L'épreuve permet de **mesurer à la fois les aptitudes professionnelles et rédactionnelles du candidat** : on attend qu'il rédige clairement les réponses au problème rencontré, un des critères de notation étant sa capacité à se faire comprendre sans ambiguïté.

Bien entendu, cet item autorise la mobilisation d'informations non incluses dans les documents. Des questions simples permettant de **mesurer notamment l'intérêt que le candidat porte à l'actualité du ou des sujets sont envisageables**, dans la mesure où cet intérêt est nécessaire à la compréhension attendue des futures fonctions.

On pourra attendre des **réponses courtes** mais qui **nécessiteront toujours une réponse rédigée** par le candidat.

(Exemple : des réponses de **dix à quinze lignes**, cette précision pouvant être portée dans le sujet afin que le candidat puisse mesurer sans ambiguïté ce qui est attendu de lui).

On pourra également, pour certaines réponses, **se contenter d'énumérations précédées de tirets**, sous réserve que les réponses soient compréhensibles. Dans ce cas, la question le précisera.

Éventuellement, certaines questions (portant sur la rationalisation des choix par exemple) pourront reposer sur des **réponses sous la forme de tableaux synthétiques (ou éventuellement de schémas, de graphiques), à concevoir, compléter, interpréter ou exploiter**.

Les réponses sous forme de tableaux peuvent requérir **des calculs usuels nécessaires dans la pratique au quotidien**, comme : le calcul de longueurs, de quantités, de surfaces, d'aires, de volumes, de pourcentages, que le candidat pourra être amené à justifier si la ou les questions le précisent.

Les réponses sous forme de tableaux peuvent requérir **des aptitudes à la lecture de plans**.

B- LE FOND

Le candidat ne trouvera pas obligatoirement dans l'exposé du cas pratique toutes les données nécessaires à sa résolution. Ses savoirs (connaissances), ses savoir-faire (expériences) et ses savoir-être (comportements) lui seront indispensables.

La résolution du cas pratique exige que le candidat prenne le temps d'analyser la situation pour la comprendre, de même qu'il devra analyser les informations fournies dans le dossier joint.

Celui-ci doit être utilisé comme une « boîte à outils » qui procure au candidat un certain nombre d'instruments qu'il pourra choisir, sans pour autant que cette utilisation ne le dispense de faire appel à ses connaissances personnelles.

Un candidat qui inventerait son propre scénario sans rapport avec la situation pour proposer des solutions qui lui seraient familières serait évidemment pénalisé (hors sujet).

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**.

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

IV – BAREME INDICATIF 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

V- 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.

Examen professionnel :

Session 2001 :

Vous êtes agent de maîtrise dans une ville de plus de 20 000 habitants. Vous exercez au Centre Technique Municipal. L'équipe dont vous avez la responsabilité a en charge l'entretien et la maintenance des bâtiments scolaires.

Lorsque vous vous rendez sur un des chantiers avec votre équipe, vous êtes interpellé par le responsable de l'établissement scolaire et des enseignants. Ils vous signalent un défaut pour lequel vous n'avez eu préalablement aucune information : les mécanismes de fonctionnement des sanitaires sont cassés dans une aile du bâtiment autre que celle où vous intervenez.

Sous réserve d'une expertise plus précise, vous évaluez que la réparation (qui peut être réalisée par l'équipe) nécessite au moins une journée d'intervention. Votre interlocuteur fait état de son intention d'écrire à Monsieur le Maire.

Vous voudrez bien indiquer à votre directeur quelles sont les réponses déjà apportées au responsable de l'établissement scolaire et par quelles procédures vous pensez que la question peut être résolue.

Session 2003 :

La ville de X décide de mettre en place un système de voiture-taxi pour résoudre en partie le problème de mobilité des personnes âgées non véhiculées et des handicapés domiciliés dans les hameaux avoisinants.

Agent de maîtrise, vous avez été nommé responsable de ce nouveau service et il vous est demandé, à l'aide des documents du dossier :

- d'établir le tableau des souhaits des personnes qui vont bénéficier de ce service (4 points).
- de mettre en place un planning hebdomadaire des quatre employés municipaux qui y seront affectés, en répartissant équitablement les missions taxi entre les employés et en respectant tous leurs vœux (10 points).

Ce planning devra préciser si les employés sont en congé hebdomadaire, en congé de récupération ou bien affectés à d'autres tâches.

Vous expliquerez également, dans un rapport à l'attention du directeur des services techniques de la ville, les différents choix qui vous ont motivé dans l'élaboration de ce planning (6 points).

Concours et examen professionnel :

Session 2005 :

Vous êtes agent de maîtrise dans la commune de X qui compte 1000 agents et vous encadrez une équipe de six personnes composée essentiellement d'agents techniques.

Un agent de votre équipe, qui conduit régulièrement des véhicules appartenant à la commune, présente des troubles liés à l'alcoolisme.

Il vous est demandé, à l'aide des documents ci-joints :

- d'expliquer l'attitude que vous adoptez face à cet agent ;
- de préciser les dispositions que vous prenez pour mieux sensibiliser votre équipe à ce genre de situation.

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), 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 :

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 :

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)