

AGENT DE MAÎTRISE TERRITORIAL

CONCOURS EXTERNE, INTERNE ET 3^{ème} CONCOURS

SESSION 2025

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

SPÉCIALITÉ : RESTAURATION

INDICATIONS DE CORRECTION

Vous êtes agent de maîtrise à la direction de l'éducation de Techville, commune de 7 200 habitants. En tant que responsable du service de la restauration scolaire, vous encadrez 3 cuisiniers, 4 agents d'entretien et 1 secrétaire.

La direction générale, en accord avec les élus, a décidé d'accélérer la transition écologique de la collectivité.

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

Question 1 (6 points)

La direction générale a inscrit comme premier objectif de cette transition le développement de « la transversalité entre services ».

- a) En quoi la transversalité entre service est-elle nécessaire à la mise en œuvre de la transition écologique ? (2 points)

La transition écologique demande d'avoir une vision globale des problème environnementaux. Il faut donc coopérer pour trouver des solutions qui dépassent le strict périmètre d'un service. Dans ces conditions, il est important de « tous parler le même langage ».

La transversalité permet aussi la confrontation des points de vue et l'émergence de nouvelles idées.

- b) Vous proposerez 2 mesures permettant de développer les liens entre votre service et les autres services de la collectivité. (2 points)

1 pt par proposition

Il n'y a pas de solution unique. 2 propositions parmi les suivantes :

- Associer les autres services au fonctionnement du service : tenue de réunions interservices régulières, points entre chefs de service.
- Développer des outils de communication entre services : espace de travail partagé, outils d'activités communs
- Créer des moments de convivialité interservices : mise en place d'un « petit déjeuner » mensuel, créer un espace de convivialité commun, ...
- Evènements visant à mieux faire se connaître les agents de service : Evènement festif commun (par exemple fresque du climat), Animation type « vis ma vie », ...
- ...

- c) En quoi la transition écologique impacte-t-elle la manière de travailler dans la collectivité et plus précisément dans votre service ? (2 points)

Nécessité de prendre en compte l'enjeu environnemental dans toutes les actions menées par la collectivité et son service.

Il faut ainsi viser la sobriété et la préservation des ressources.

Plusieurs axes à intégrer au niveau d'un service enfance et jeunesse :

- Recyclage des déchets et réemploi
- Economies d'énergie
- Utilisation rationnelle de l'eau
- Mobilité durable

Les candidats pourront évoquer ces axes au travers d'éléments plus concrets. Par exemple, « pratiquer le compost » est une manière de traduire l'axe 1. L'important étant qu'au moins 3 de ces axes soient abordés.

Question 2 (4 points)

La direction générale a pour ambition d'impliquer l'ensemble des agents de la collectivité dans le projet de transition, qui devra être partagé et co-construit. A ce titre, vous avez participé à journée de travail des encadrants, où différents supports de communication sur la transition écologique vous ont été présentés et sont désormais à votre disposition (présentation power point et module video).

La directrice de l'éducation souhaite que vous lui fassiez remonter toutes les questions et idées des agents composant votre équipe en matière de transition écologique.

Quelle démarche allez-vous mettre en place pour répondre à cette demande ? Vous en préciserez le calendrier sachant que la directrice de l'éducation attend vos éléments d'ici 1 mois.

1. *Présenter le projet de transformation aux agents soit par mail / soit au cours d'un point spécifique. (d'ici la fin de semaine 1).*
2. *Faire une réunion pour recueillir les idées (semaine 2)*
3. *Mise en place d'un dispositif pour recueillir des éléments sur un temps plus long : boîte à idée / tableau partagé... (à partir de semaine 2)*
4. *Rédaction d'une synthèse à l'attention de la directrice de l'éducation. (semaine 4)*

Les candidats pourront présenter d'autres modes opératoires. Pour obtenir les 4 points, ils devront néanmoins :

- *développer une démarche d'ensemble cohérence,*
- *diversifier les moyens de recueil des idées (réunion + autre dispositif)*
- *avoir un calendrier logique qui exploite l'ensemble de la durée laissée par la directrice de l'éducation.*

Question 3 (6 points)

La conduite de cette transition représente une opportunité pour faire évoluer les agents. La directrice de l'éducation vous demande d'établir au sein de votre service un plan de formation.

Dans une note à son attention, vous indiquerez :

Le format de note implique de mettre un timbre

Techville le 23 janvier 2025

*Note à l'attention de la directrice de l'éducation
Objet : Plan de formation*

***Si le timbre ne figure pas sur la copie, 0,5 pt seront retirés au total de la question 3.
S'il est incomplet, 0,25 pt seront retirés.***

- a) en quoi consiste un plan de formation, (2 points)

Le plan de formation est un outil d'adaptation du service public. Il permet de répondre au besoin de qualification professionnel des personnels territoriaux et à la nécessité d'adaptation et de développement de compétences des agents. (1 pt)

Ses finalités sont multiples : gérer les ressources, compétences, départs et dépenses ; réfléchir à l'organisation de la collectivité et à la gestion du personnel et des ressources ; favoriser l'insertion, la qualification et le maintien dans l'emploi. (1 pt)

b) votre rôle en tant que chef de service dans une démarche de plan de formation, (2 points)

- *Réfléchir à l'évolution du service*
- *Identifier les besoins collectifs de compétences*
- *Articuler objectifs du service et besoins des agents*
- *Informier les agents sur leurs droits et obligations*

0,5 pt x 4

c) comment évaluer les besoins de formation au sein de votre service. (2 points)

Il faut faire un diagnostic du service sur les évolutions prévisibles des missions et sur les attentes des agents. (1 pt)

La démarche implique de s'entretenir avec les agents pour évoquer, en fonction de leur ancienneté dans le service : (1pt)

- *leurs difficultés, et leurs besoins de renforcement de compétence par rapport aux missions actuelles.*
- *les compétences qu'ils devront acquérir au regard des missions futures et des éventuelles évolutions des métiers.*
- *leur évolution de carrière.*
- *leurs souhaits de reconversion.*

Pour conduire ce travail, le service formation de la collectivité peut être mobilisé en accompagnement.

Les candidats pourront contextualiser leur réponse. On sait par exemple que les techniques en cuisine ou celles de nettoyage des locaux évoluent, et que cela nécessite une mise à jour régulière des compétences.

Question 4 (4 points)

Vous avez appris qu'une bagarre a éclaté entre 2 agents de votre service sur le lieu de travail. Ces agents étaient en conflit depuis quelques temps, et un incident dans un local de stockage a déclenché la dispute.

a) Comment réagissez-vous dans l'immédiat ? (2 points)

Il faut dans l'immédiat sécuriser l'environnement de travail, pour les 2 agents concernés mais aussi leurs collègues, et assurer la continuité du service.

Ainsi, le chef de service doit :

- *se rendre sur place pour mesurer l'impact de l'incident sur le service,*
- *prendre les dispositions d'urgence pour rétablir un cadre de travail sécurisé (en renvoyant si besoin temporairement du site les 2 agents concernés),*
- *recevoir les 2 agents séparément pour entendre leur point de vue, mais aussi rappeler les règles / obligations sur leur lieu de travail,*
- *mobiliser la hiérarchie et/ou de la direction des ressources humaines afin de déterminer les suites à donner.*

- b) Le directeur des ressources humaines vous propose de mettre en place une médiation. Vous rappellerez en quoi consiste ce dispositif et indiquerez l'intérêt qu'il représente face à la situation rencontrée. (2 points)

La médiation est un processus amiable, volontaire et confidentiel qui fait intervenir un tiers neutre et indépendant (le médiateur). (0,5 pt)

Les intérêts sont multiples (0,5 pt par intérêt dans la limite de 1,5 pt)

- *La médiation permet un traitement rapide et efficace, et peut éviter une procédure formelle longue et coûteuse.*
- *La confidentialité des échanges et la prise en charge par une personne extérieure à la collectivité, non « partie prenante », offre par ailleurs un cadre sécurisé favorisant la prise de parole des 2 agents et la possibilité de questionner les causes du conflit en profondeur.*
- *Le dispositif permet aussi à la collectivité, et plus particulièrement au manager, de prendre une certaine distance par rapport au conflit.*
- *Enfin, la médiation laisse aux 2 agents en conflit la maîtrise de leur litige.*