

**EXAMEN PROFESSIONNEL D'ACCÈS AU GRADE  
D'AGENT DE MAÎTRISE  
JEUDI 24 JANVIER 2019**

**ÉPREUVE ÉCRITE**

**Durée : 2H – Coefficient 1**

**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.

**CONSIGNES : A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET**

- . Complétez vos nom, prénom et signature sur la copie. Rabattez l'angle et collez-le.
- . Les calculatrices autorisées sont celles non programmables ou programmables alphanumériques, ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'une imprimante.
- . En aucun cas le téléphone portable ou tout autre objet connecté ne peut être utilisé pendant l'épreuve (que ce soit en mode calculatrice ou horloge).
- . Il ne vous sera remis qu'un seul exemplaire du sujet.
- . **ATTENTION ! AUCUN NOM OU SIGNE DISTINCTIF (signature, paraphe, n° de candidat...) ne doit apparaître sur votre copie.**
- . **SEUL L'USAGE D'UN STYLO A ENCRE BLEUE OU NOIRE EST AUTORISÉ. L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou surligner, de même que l'utilisation d'un surligneur sera considérée comme un signe distinctif.**
- . Les feuilles de brouillon ne doivent pas être jointes aux copies. Elles ne seront pas corrigées.
- . Vous répondrez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en prenant soin de préciser le numéro de la question avant d'y répondre.
- . Le non-respect des règles énoncées ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

**Ce sujet comprend 9 pages.**

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.**  
S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

## DOCUMENTS JOINTS

---

**ANNEXE n°1** : Le DELTA-FLEX – p 5 et 6

**ANNEXE n°2** : Conflit entre deux collaborateurs – p 7

**ANNEXE n°3** : Equipements de Protection Individuelle – p 8 et 9

*Reproductions effectuées avec l'autorisation du CFC (20 rue des Grands Augustins – 75006 PARIS). Les documents reproduits sont des œuvres protégées et ne peuvent à nouveau être reproduits sans l'autorisation préalable du CFC.*

## SUJET

---

**Lauréat(e) de l'examen professionnel d'agent de maîtrise territorial, vous venez d'être nommé(e) au grade correspondant, et votre collectivité vous a confié la responsabilité d'une des équipes du service « intendance municipale ». Cette équipe pluridisciplinaire est composée de 12 agents appartenant aux cadres d'emplois des adjoints techniques territoriaux et des agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles.**

**Dans le cadre de vos nouvelles missions, vous êtes notamment chargé(e) d'assurer la planification et la coordination des agents qui ont pour missions :**

- ↳ **l'entretien ménager de certains locaux publics (salles de réunions, bureaux, sanitaires...),**
- ↳ **la préparation des salles en vue des manifestations ou activités scolaires (mise en place de tables et chaises...).**

## QUESTION 1 (6 points)

---

Tenant compte de votre expérience et expertise, votre employeur attend de vous que vous soyez force de proposition et que vous lui proposiez des actions de prévention permettant de contribuer à l'amélioration des conditions de travail des agents placés sous votre responsabilité, en matière notamment de lutte contre :

- les risques professionnels,
- la pénibilité,
- le manque de reconnaissance de ce métier, dont les missions parfois ingrates sont souvent mal reconnues.

**Dans ce contexte, votre Directeur Général des Services vous demande de rédiger, à son attention, une note (entre quinze et vingt lignes) dans laquelle vous proposerez, par item (risques professionnels, pénibilité, reconnaissance du métier), des solutions opérationnelles qui, selon vous, pourraient être mises en place pour contribuer au maintien ou à l'amélioration des conditions de travail des agents placés sous votre autorité.**

## QUESTION 2 (1.5 points)

---

Soucieux(se) d'améliorer les conditions de travail des agents placés sous votre responsabilité, vous proposez à votre Directeur Général des Services, l'acquisition d'appareils de type DELTA-FLEX afin d'équiper le personnel en charge de l'entretien des locaux.

**A l'aide de l'annexe n°1, vous indiquerez, pour ce matériel, les éléments suivants :**

- ses particularités techniques,
- son intérêt principal en matière de sécurité,
- les conditions d'exceptions autorisant l'utilisation d'une échelle.

### QUESTION 3 (3 points)

---

Convaincu(e) de la pertinence d'équiper les agents du service avec ce type de matériel, votre hiérarchie vous demande d'étudier le coût prévisionnel de ce projet en vous donnant pour consigne de prévoir l'acquisition des articles suivants :

- 12 manches outils multidirectionnels (conditionnement fournisseur : 23,50 € HT l'unité)
- 15 lames support de fibres (conditionnement fournisseur : 46,20 € HT le carton de 10 unités)
- 250 housses à usage unique (conditionnement fournisseur : 12,80 € HT le sachet de 20 unités)

Le fournisseur indique qu'une remise exceptionnelle de 87 € sera accordée par tranche de 600 € d'achat TTC.

**En prenant en considération les conditionnements du fournisseur et la consigne de votre hiérarchie, vous établirez un tableau faisant apparaître :**

- **la quantité à commander pour chaque article,**
- **le prix total HT par article,**
- **le montant total HT de la commande,**
- **le montant total de la TVA (le taux de la TVA étant de 20%),**
- **le montant total TTC de la commande avant et après remise éventuelle,**
- **En cas de remise, indiquez quel pourcentage cette remise représente sur votre commande.**

### QUESTION 4 (3 points)

---

Vous avez demandé un devis auprès de 3 fournisseurs concernant un projet de commande d'un détergent/dégraissant pour sols PVC. Vous avez indiqué à ces fournisseurs que vous souhaitiez obtenir une offre portant sur 4 bidons de 5 litres d'un concentré à 5% de dilution.

Offres des trois fournisseurs :

- Le fournisseur A vous propose le bidon de 5 litres de produit concentré à 28,00 € HT
- Le fournisseur B vous propose le bidon de 5 litres de produit concentré à 6,48 € TTC le litre
- Le fournisseur C vous propose un produit équivalent déjà dilué et prêt à l'emploi, soit 7 fûts de 60 litres à 0,255 € HT le litre.

Il est à noter que le taux de la TVA est de 20%.

**Vous répondrez aux questions ci-dessous (justifiez vos calculs) :**

- **Combien de litres de mélange dosé à 5 % peut-on préparer avec 4 bidons de 5 litres de concentré ?**
- **Calculez le montant total HT et TTC des offres de chacun des fournisseurs (A, B, C).**
- **Indiquez quelle est selon vous l'offre la mieux disante au vu du respect de la demande.**

### **QUESTION 5 (5 points)**

---

Une réception de convivialité à destination d'une trentaine de personnalités doit avoir lieu ce vendredi soir à partir de 19 heures dans un des salons de la Mairie.

Vous avez désigné deux agents pour participer à l'installation de la salle et assurer le service du cocktail prévu pour durer 2 heures.

Vers 18 heures, alors que le buffet est pratiquement en place, vos deux agents se mettent à se quereller violemment pour une raison que vous ignorez, et visiblement la situation ne semble pas s'apaiser puisque ceux-ci semblent vouloir en venir aux mains, et que l'un d'entre eux décide de quitter son poste de travail sans en informer sa hiérarchie.

Il est à noter qu'à l'heure de l'incident l'ensemble du personnel municipal a quitté son travail.

**En vous aidant de l'annexe n°2, expliquez en quinze à vingt lignes et dans un ordre chronologique ce que vous décidez de faire sur le moment pour assurer le bon déroulement de la manifestation, puis les dispositions que vous envisagez de mettre en œuvre dès le lundi, à la reprise du travail des deux agents concernés, en vue de régler cet incident regrettable.**

### **QUESTION 6 (1.5 points)**

---

**A l'aide de l'annexe n°3, répondez aux questions suivantes :**

- **Quelles sont les obligations des agents quant à l'utilisation des EPI ?**
- **Quelles sont les obligations des collectivités en matière de mise à disposition d'EPI ?**

**LA SOLUTION POUR TOUS LES NETTOYAGES DIFFICILES SANS ÉCHELLE ET EN TOUTE SÉCURITÉ**

**OUTIL MULTIDIRECTIONNEL ET FLEXIBLE ET HOUSSE MICROFIBRE**

Outil multidirectionnel flexible équipé d'un manche télescopique, associé aux housses lavables ou à usage unique.

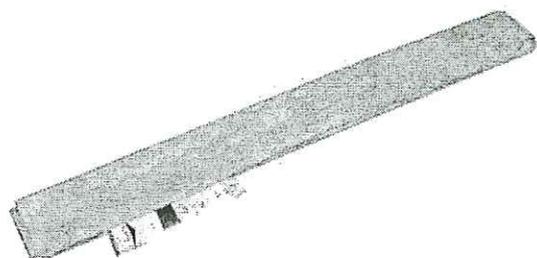
Le Delta-Flex dépoussière et nettoie efficacement les endroits difficiles d'accès.

Livré avec le manche télescopique 45-75 cm.

- Mousse hydrophobe haute densité,
- Lame inoxydable
- Résistance et flexibilité

Le Delta-Flex se connecte aux manches delta (manche télescopique ergonomique) pour nettoyer rapidement les surfaces très hautes.

*Exemples : luminaires, hautes étagères, ventilation...*



## KIT VITRE : LA SOLUTION POUR LE NETTOYAGE DES VITRES, VITRINES ET MIROIRS

### DANS LE KIT VITRE

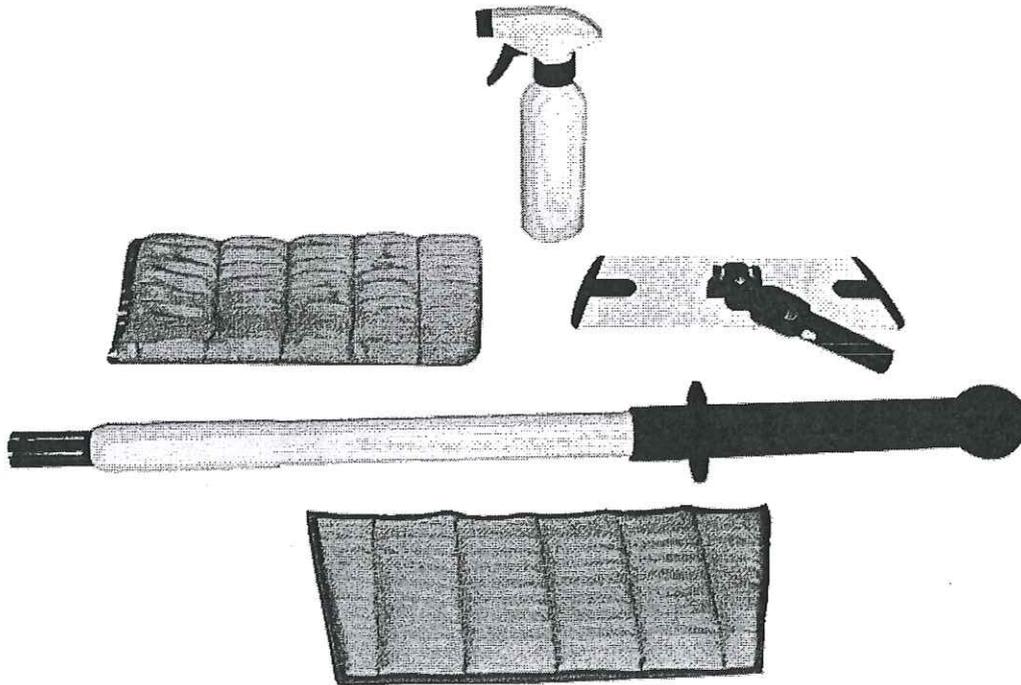
1 Manche (60 à 101 cm)

1 Sprayer (250 ml)

1 Support velcro (25 cm – extra plat)

1 Gant vitre (nettoyer les vitres et les miroirs)

1 Bandeau vitre (nettoyer les vitres et les miroirs. Existe en deux tailles : 12x30 cm ou 12x46 cm (hors kit))



### UTILISATION DES ÉCHELLES, ESCABEAUX ET MARCHE-PIEDS

Les échelles, escabeaux, marchepieds ne doivent pas être utilisés comme postes de travail, sauf en cas d'impossibilité technique de recourir à un équipement de protection collective ou si le risque résultant de l'évaluation est faible et les travaux de courte durée et non répétitifs (Code du Travail, article R233-13-22).

En France, 8% des travailleurs reconnaissent avoir des relations tendues avec leurs collègues selon l'enquête réalisée par Parlons Travail.

Que ce soit dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle, il arrive de ne pas s'entendre avec un individu. Cependant, en passant 8 heures par jour en moyenne au travail, les conséquences se font rapidement ressentir : tension palpable dans les bureaux, disputes à répétition, baisse de productivité... Il est donc dans le devoir du manager de prendre en mains rapidement la situation tout en restant impartial pour ne pas empirer la situation.

### Ecouter les deux parties

Dans un premier temps, convoquez les deux collaborateurs sujets au conflit dans le cadre d'entretiens de cadrage. Ecoutez-les séparément en les mettant en confiance pour exprimer leurs émotions et visions du conflit. Prenez votre temps, n'hésitez pas à reformuler leurs propos et à demander plus de précision tout en restant impartial.

En effet il est indispensable de ne pas prendre position pour l'un ou l'autre au risque d'envenimer la situation. Faire preuve d'empathie envers vos collaborateurs démontrera votre intérêt pour leur bien-être, et les incitera à vider leur sac.

Faites-leur prendre du recul et dédramatisez la situation en leur parlant calmement, soyez rassurant. A la fin de cet entretien, demandez-leur d'être constructifs et de proposer des solutions qui leur sembleraient adaptées pour résoudre le conflit.

A la suite de ces entretiens, accordez-vous un temps de réflexion pour envisager la mise en place de mesures compatibles avec les propositions des deux parties.

### Convoquer les collaborateurs concernés en même temps

A la suite de ces premiers entretiens individuels et après votre temps de réflexion, réunissez les deux parties pour mettre à plat la situation et envisagez ensemble des solutions pour faire avancer la situation. Pour commencer, expliquez le conflit tel que vous l'avez compris tout en restant neutre : abordez ses origines, le contexte actuel mais abordez également les conséquences de ce dernier sur l'équipe et l'impact sur la productivité.

Si c'est le cas, faites prendre conscience aux parties que les conflits se construisent sur des causes irrationnelles.

Demandez à chacun ce qu'il souhaiterait, la situation qui correspondrait à leurs attentes et lancer des négociations pour prendre des mesures qui les satisferont tous les deux, en se mettant d'accord sur les concessions et efforts de chacun...

Gardez votre calme car il est contagieux, si vous perdez vos moyens vous risquerez d'inciter vos collaborateurs à en faire de même : montrez l'exemple. Si leurs comportements nuisent au bien-être de l'équipe recadrez-les et sanctionnez-les.

### Mettre en place un temps d'essai de la nouvelle stratégie

Si les deux parties ont réussi à se mettre d'accord sur des propositions, adoptez-les et appliquez-les sur une durée de temps déterminée. Si ce n'est pas le cas, prenez vous-même les décisions qui vous semblent les plus adaptées à la situation. Argumentez vos choix sans tomber dans la justification et soyez ferme en responsabilisant chaque partie. Si nécessaire, assistez les premières journées pour éviter les dérapages, puis faites un suivi pendant la période d'essai que vous aurez au préalable déterminé.

### Faire un bilan

Pendant la durée de temps impartie (plusieurs jours voire plusieurs semaines), prenez des notes : les améliorations mais aussi les points négatifs. Au bout de ce délai, convoquez les individus concernés par le conflit pour faire un bilan. Soulignez les efforts qui ont été faits. Si le test n'est pas concluant réfléchissez à d'autres solutions avec eux, ou imposez la solution qui vous semble la plus pertinente pour faire régner l'ordre, car un conflit se répercute sur le bien-être des autres collaborateurs, mais également sur la productivité de toute l'équipe : c'est donc une perte de temps mais aussi d'argent.

## **ANNEXE 3 : LES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE**

### **Équipements de protection individuelle**

Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) sont des dispositifs destinés à être portés ou tenus par une personne en vue de la protéger contre un ou plusieurs risques susceptibles de menacer sa sécurité ou sa santé.

Ceux-ci sont répartis en trois catégories :

- Les équipements de travail couvrant les risques mineurs (classe 1).
- Les équipements de protection (classe 2).
- Les équipements de sécurité (classe 3) pour les risques graves à effets irréversibles ou mortels.

Citons notamment :

- Les vêtements et gants contre les brûlures thermiques ou chimiques, les coupures, les piqûres, et le risque électrique.
- Les casques, visières et lunettes.
- Les chaussures de sécurité contre les écrasements, les perforations et le risque électrique.
- Les masques anti-poussières ou à cartouche contre l'inhalation de poussières fines, de gaz toxiques ou contre le risque biologique.
- Les harnais, baudriers ou « sièges nacelles » contre les chutes de hauteur.
- Les bouchons d'oreille et les casques antibruit contre les nuisances sonores.

Les agents peuvent être amenés, dans les petites et moyennes collectivités, à effectuer dans une même journée diverses tâches telles que l'entretien des espaces verts, la maintenance des locaux de travail, la restauration collective.

Chaque activité présente des risques spécifiques contre lesquels un agent polyvalent doit normalement pouvoir se protéger.

Il convient, de plus, de respecter certaines règles générales de sécurité :

- Former et informer périodiquement les agents, avec un entraînement pratique si nécessaire (port d'un appareil respiratoire ou utilisation d'un harnais antichute par exemple).
- Proposer les EPI de façon individuelle, gratuitement et les changer chaque fois que cela est nécessaire.
- Ne mettre en service que les EPI portant le marquage CE.
- S'assurer de l'utilisation effective des EPI par les agents.
- Assurer le bon fonctionnement et l'état hygiénique des EPI par des entretiens et des remplacements si nécessaire (mise en conformité du matériel d'occasion, délais de péremption).
- Stocker les EPI dans un endroit protégé, signalé et prévu à cet effet.
- Organiser les vérifications générales annuelles des appareils de protection respiratoire et des systèmes de protection individuelle contre les chutes de hauteur (harnais, sièges, baudriers...)

### **Obligations des agents utilisateurs**

Si le port d'un EPI fait l'objet d'une consigne écrite par l'Autorité territoriale (règlement intérieur), l'agent est dans l'obligation de porter cet EPI. Le non-respect d'une consigne de sécurité constitue, en effet, une faute pouvant entraîner des sanctions prévues éventuellement dans un règlement intérieur de sécurité (conçu et accepté par le CT/CHSCT).

L'agent doit respecter les conditions d'utilisation, de stockage et de nettoyage précisées dans la notice d'instructions délivrée par le fournisseur et dans la consigne écrite par l'Autorité territoriale.

De plus, il est vivement conseillé aux agents de signaler les équipements défectueux ou périmés.

### **Obligations des fournisseurs**

Les fabricants ne peuvent mettre sur le marché que des EPI conformes à des règles européennes d'hygiène et de sécurité. Le marquage CE, apposé obligatoirement sur les équipements de manière indélébile, constitue une garantie de qualité et de conformité par rapport aux exigences de sécurité.

Par ailleurs, le fournisseur doit remettre à la collectivité une déclaration de conformité et une notice d'instructions rédigée en français contenant diverses informations sur le stockage, les conditions d'emploi, le nettoyage, le délai de péremption, etc.

### **Obligations des collectivités**

Il n'existe pas de textes juridiques (sauf cas particuliers) qui précisent l'équipement nécessaire pour chaque activité. Les pages qui suivent sont destinées à vous aider dans ce choix en proposant un équipement minimum variable selon le métier ou l'activité des agents.

En pratique, l'Autorité territoriale doit, en premier lieu, évaluer les risques professionnels auxquels sont soumis les agents et faire l'inventaire des postes de travail pour lesquels des protections collectives sont insuffisantes ou impossibles à mettre en œuvre.

Ensuite, elle devra choisir, sur les conseils éventuels du médecin du travail, du conseiller de prévention, du CT/CHSCT ou des agents eux-mêmes, les EPI adaptés aux risques à prévenir, aux conditions de travail et aux utilisateurs.

La notice d'instruction contient des informations relatives au vieillissement des équipements. Il n'y a pas, en général, de « durée de vie » déterminée à l'avance. Celle-ci est fonction de l'usage et de l'entretien de ces équipements. Cependant, pour certains EPI, un délai de péremption est indiqué (masques de protection respiratoire à cartouche).

