COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Encadrer : écouter, décider et suivre les engagements

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Mises en situation · 15 min

Encadrer : écouter, décider et suivre les engagements

Examiner une situation d'équipe et organiser une réponse adaptée.

À la fin de cette fiche

- Distinguer soutien, organisation et procédure disciplinaire.
- Appliquer la méthode à une situation nouvelle et justifier les choix.

Commencer par les faits

Dans une situation fictive, deux agents s'opposent sur la répartition des dossiers. Écoutez les éléments utiles sans conclure à un manque de motivation. Examinez les volumes, la difficulté des dossiers, les compétences nécessaires et les contraintes. Ne dévoilez pas à l'équipe une information personnelle confiée en entretien.

Fixer un cadre de travail

Expliquez les critères de répartition, les priorités et la façon de signaler une difficulté. Distinguez les ajustements qui relèvent de votre rôle des décisions à soumettre à votre responsable. Fixez une date pour examiner les effets. Écouter n'oblige pas à accepter toutes les demandes.

Déléguer avec un suivi proportionné

Précisez le résultat attendu, le délai, la marge d'autonomie et les points d'alerte. Vérifiez que les moyens et les compétences permettent de réaliser la tâche. Un suivi convenu évite de reprendre chaque détail ou de découvrir trop tard qu'un blocage persistait.

Votre exercice oral

Répondez en deux minutes : un agent expérimenté refuse une nouvelle organisation et les délais s'allongent. Présentez les faits à vérifier, votre échange avec lui, les mesures de continuité et votre suivi. Ne présumez ni faute ni sanction automatique.

Distinguer soutien, organisation et procédure disciplinaire

Un désaccord, une difficulté de compétence et un comportement fautif appellent des réponses différentes. Commencez par des faits datés et vérifiables ; écoutez l'explication, puis clarifiez le travail attendu et les moyens. Si une situation peut relever d'un risque pour la santé ou d'une atteinte aux droits, utilisez les relais compétents sans vous improviser médecin ou enquêteur. Les sanctions relèvent d'autorités et de procédures définies : la fermeté managériale ne consiste pas à inventer une sanction instantanée.

À vous de jouer · approfondissement

Une agente commet plusieurs erreurs depuis un changement d'outil et dit ne pas avoir reçu la formation. Votre responsable vous demande une réponse pour demain. Préparez entretien, continuité du service et suivi.

Correction · raisonnement attendu

Vérifiez les erreurs et l'accès réel à la formation. Organisez un échange confidentiel, clarifiez le besoin et proposez accompagnement ou contrôle temporaire proportionné pour sécuriser les dossiers. Définissez un point de suivi avec critères observables et informez votre responsable. Ne concluez ni à la mauvaise volonté ni à l'absence de toute responsabilité sans examen.

Vérifier votre réponse

Vous sécurisez l'activité, cherchez la cause et précisez les engagements et le suivi.

À retenir

• Examinez les faits avant de conclure sur un comportement.

• Précisez le cadre, les moyens et le suivi lorsque vous déléguez.

Vérifiez vos connaissances

1. Deux agents contestent la répartition. Quel point de départ ?

A. Chercher immédiatement un responsable

B. Recueillir les faits et examiner la charge réelle

C. Partager leurs dossiers personnels en réunion

D. Maintenir la répartition sans explication

Correction : B
Il faut comprendre la situation et les contraintes avant de décider d'un ajustement.

2. Une délégation doit préciser…

A. uniquement le délai

B. uniquement le nom de l'agent

C. le résultat, les moyens, l'autonomie et les points de suivi

D. que le responsable n'interviendra plus

Correction : C
La délégation doit permettre d'agir et de signaler les difficultés dans un cadre compris.

3. Un agent exprime une difficulté personnelle. Que faire en réunion ?

A. En raconter les détails pour justifier une décision

B. Demander aux collègues de voter

C. Publier le compte rendu de son entretien

D. Expliquer l'organisation utile sans divulguer sa situation personnelle

Correction : D
La compréhension des décisions ne nécessite pas de dévoiler des informations confidentielles.

4. À l'oral, annoncer une sanction immédiate pour un désaccord est…

A. prématuré : il faut qualifier les faits, son rôle et le cadre

B. toujours attendu pour montrer son autorité

C. obligatoire en catégorie A

D. sans conséquence si le cas est fictif

Correction : A
Un désaccord ne permet pas à lui seul de qualifier une faute ou de déterminer une mesure.

5. Exercice AAE : deux demandes urgentes arrivent alors que l'équipe est déjà chargée. Quelle première démarche est la plus solide ?

A. Traiter la demande de la personne la plus insistante.

B. Fixer le même délai à toutes les demandes sans vérifier leur charge.

C. Clarifier les échéances et conséquences, estimer la capacité, proposer les priorités et faire arbitrer si nécessaire.

D. Répartir immédiatement toute la charge, sans informer les agents de ce qui devient secondaire.

Correction : C
La priorisation demande de rendre visibles les contraintes et les effets d'un choix. On peut proposer un arbitrage et organiser la charge sans décider hors de sa délégation. Répondre à l'insistance ou cumuler les urgences sans choix ne garantit ni la qualité du service ni une répartition soutenable.

Références

Examen professionnel AAE — arrêté du 30 septembre 2013
www.legifrance.gouv.fr

AAE — examen professionnel du secrétariat général des MEF
www.economie.gouv.fr

Rapport de jury AAE MEF — session 2026
www.economie.gouv.fr

NOUVELLE SITUATION · À REPRENDRE APRÈS 3 JOURS

Deux urgences et une équipe déjà chargée

Situation fictive d'entraînement. Deux agents vous signalent simultanément des dossiers urgents. Aucun délai précis ni risque n'est encore documenté. Votre supérieur attend un point à midi. Préparez votre réponse : premières vérifications, arbitrage et suivi.

Avant de lire la correction

Écrivez votre raisonnement sans la fiche. Ce cas est pédagogique ; il ne s'agit pas d'une annale officielle.

Correction pédagogique

Commencer par connaître les échéances réelles, les conséquences d'un retard, les compétences disponibles et la charge déjà engagée. Proposer à la hiérarchie un ordre de traitement motivé, en rendant visibles les tâches qui seront différées. Expliquer cet ordre à l'équipe et convenir d'un point de suivi. Affirmer que tout sera terminé sans connaître les moyens évite la décision au lieu de la prendre.

Critères d'auto-évaluation

- Je recueille les faits avant de hiérarchiser.
- J'explicite les compromis et le niveau de décision.
- Je prévois une information et un suivi de l'équipe.

Références

AAE — examen professionnel, Transition écologique

recrutement.ecologie.gouv.fr