COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Encadrement : charge, risques et continuité du service

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.

Management · 18 min

Encadrement : charge, risques et continuité du service

Construire une réponse managériale qui protège les personnes et maintient un service réaliste.

À la fin de cette fiche

- Construire une réponse managériale qui protège les personnes et maintient un service réaliste.
- Résoudre le cas proposé et expliquer votre raisonnement sans le cours.

Voir la charge réelle

Compter les dossiers ne suffit pas : complexité, interruptions, urgences, compétences et dépendances modifient la charge. Commencez par les faits et la parole des agents. Une baisse de performance peut venir d'une procédure instable ou d'un outil mal maîtrisé ; elle ne révèle pas à elle seule une absence de motivation. Définissez les priorités, ce qui peut être différé et les points qui nécessitent un arbitrage.

Prévenir plutôt que seulement demander de tenir

La prévention agit sur l'organisation et les conditions de travail, pas seulement sur la capacité individuelle à supporter la pression. Un entretien confidentiel peut repérer une difficulté ; il ne remplace pas les acteurs de prévention ou de santé. Si un danger immédiat apparaît, activez les consignes et secours appropriés. Pour un signalement sensible, expliquez les relais et la confidentialité sans promettre le secret absolu si une transmission nécessaire est prévue.

Organiser la continuité

Listez les missions essentielles, les compétences indispensables et les ressources réellement disponibles. Prévoyez remplacement, documentation et transmission des dossiers dans le respect des habilitations. La continuité ne signifie pas maintenir à l'identique tous les services avec la moitié des moyens : certaines priorités doivent être décidées et expliquées. Informez les usagers des modalités vérifiées, sans promettre des délais impossibles.

Suivre une décision

Un arbitrage doit comporter un responsable, une durée, un point de contrôle et un critère de réexamen. Distinguez mesure immédiate, correction de cause et organisation durable. Le dialogue social peut être nécessaire selon la nature du changement ; un échange informel ne remplace pas une consultation prévue. À l'oral, expliquez ce que vous faites aujourd'hui, ce que vous soumettez à décision et comment vous vérifiez les effets.

À vous de jouer

Deux absences touchent une équipe de six personnes pendant une semaine. Une échéance réglementaire est confirmée, un travail interne peut être différé et l'accueil doit rester assuré. Proposez un plan d'action en six lignes.

Correction · raisonnement détaillé

1. Vérifier les compétences et volumes urgents. 2. Sécuriser l'échéance et l'accueil avec une répartition compatible avec les habilitations. 3. Proposer le report du travail interne au responsable. 4. Informer l'équipe et les interlocuteurs concernés. 5. Surveiller charge, erreurs et demandes non traitées chaque jour pendant la période. 6. Réexaminer l'organisation si une nouvelle absence survient. Ne supposez ni heures supplémentaires illimitées ni renfort déjà accordé.

Vérifier votre réponse

Vous hiérarchisez à partir des contraintes et rendez visibles les décisions à valider et le suivi.

À retenir

• La charge dépend des volumes, de la complexité et des moyens.

• Un plan de continuité précise ce qui reste essentiel et ce qui peut être ajusté.

Vérifiez vos connaissances

1. Deux agents ont le même nombre de dossiers. Peut-on en déduire une charge égale ?

A. Oui, toujours

B. Oui, si leur grade est identique

C. Non, la charge ne peut jamais être examinée

D. Non, la complexité et les interruptions peuvent différer

Correction : D
Le volume est un indicateur parmi d'autres. La charge s'analyse avec la difficulté, les moyens et l'organisation.

2. Face à des absences, quelle première base de priorisation est utile ?

A. L'ordre alphabétique des usagers

B. Missions essentielles, échéances et compétences disponibles

C. Le seul dossier préféré du responsable

D. Une promesse de tout maintenir sans examiner les moyens

Correction : B
La continuité se construit sur les contraintes réelles et un arbitrage ; une promesse générale ne fournit pas une organisation.

3. Quelle mesure agit sur une cause organisationnelle de surcharge ?

A. Clarifier les priorités et supprimer les doubles saisies inutiles après validation

B. Demander seulement de rester positif

C. Attribuer une faute sans examen

D. Ignorer les retours des agents

Correction : A
La prévention peut modifier le travail lui-même. Soutien individuel et responsabilité restent à examiner, mais ne remplacent pas le traitement d'une cause établie.

4. Que doit prévoir un arbitrage temporaire de continuité ?

A. Une durée indéfinie par défaut

B. Aucun retour tant que personne ne se plaint

C. La suppression de toute trace

D. Un responsable, une durée et un point de réexamen

Correction : D
Une mesure temporaire demande un suivi et des critères de sortie ou d'adaptation. L'absence de plainte ne suffit pas à établir son efficacité.

Références

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

Légifrance — CGFP, obligations générales, articles L121-1 à L121-11
www.legifrance.gouv.fr

DGAFP — Référentiel des attentes du jury oral IRA
ira-inscription.fonction-publique.gouv.fr

Service Public — protection fonctionnelle, vérifié le 6 février 2026
www.service-public.gouv.fr

Service Public — harcèlement moral, section agents publics
www.service-public.gouv.fr