

EXAMEN PROFESSIONNEL
(d'accès par avancement de grade)
D'AGENT SOCIAL PRINCIPAL DE 2^e CLASSE

ÉPREUVE DE
TROIS À CINQ QUESTIONS APPELANT DES RÉPONSES BRÈVES

Note de cadrage indicatif

Cette note de cadrage ne constitue pas un texte réglementaire dont les candidats pourraient se prévaloir, mais un document indicatif destiné à éclairer les candidats et les formateurs.

Intitulé réglementaire de l'épreuve :

Décret n°2007-117 du 29 janvier 2007 modifié fixant les modalités d'organisation des examens professionnels prévues aux articles 8 et 15 du décret n° 92-849 du 28 août 1992 modifié portant statut particulier du cadre d'emplois des agents sociaux territoriaux.

Examen professionnel

Une épreuve écrite à caractère professionnel portant sur les missions incombant aux membres du cadre d'emplois.

Cette épreuve consiste, à partir de documents succincts remis au candidat, en trois à cinq questions appelant des réponses brèves ou sous forme de tableaux et destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire les idées principales des documents.

Durée : 1 heure 30
Coefficient : 2

Bon à savoir

- L'épreuve de questions est la seule épreuve écrite de l'examen professionnel
- Toute note inférieure à 5 sur 20 à l'épreuve entraîne l'élimination du candidat

À QUOI CORRESPOND LE SUJET ?

>> Le sujet

Le sujet est composé de **questions** suivies de **plusieurs documents de 3 à 5 pages**. Les **documents peuvent être des :**

- **texte**
- **document graphique**
- **document visuel ;**

Les documents sont **en lien avec les missions du cadre d'emplois**.

Rappel des missions des agents sociaux principaux de 2e classe, au sein des collectivités territoriales et de leurs établissements publics - Extrait du décret n° 92-849 du 28 août 1992 modifié :

Article 2 : Les membres du cadre d'emplois peuvent occuper **un emploi soit d'aide-ménagère ou d'auxiliaire de vie, soit de travailleur familial.**

En qualité d'aide-ménagère ou d'auxiliaire de vie, ils sont chargés **d'assurer des tâches et activités de la vie quotidienne auprès de familles, de personnes âgées ou de personnes handicapées**, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie habituel.

En qualité de travailleur familial, ils sont chargés **d'assurer à domicile des activités ménagères et familiales**, soit au foyer des mères de famille, qu'ils aident ou qu'ils suppléent, soit auprès de personnes âgées, infirmes ou invalides. Ils contribuent à **maintenir ou à rétablir l'équilibre dans les familles** où ils interviennent. Ils accomplissent les diverses tâches ménagères qu'exige la vie quotidienne et assurent la surveillance des enfants. A l'occasion de ces tâches concrètes, ils exercent une action d'ordre social, préventif et éducatif.

Les membres du cadre d'emplois peuvent également **assurer des tâches similaires dans des établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées ou handicapées.**

Les membres du cadre d'emplois peuvent également remplir des **missions d'accueil et de renseignement du public des services sociaux**. A ce titre, ils **identifient les demandes et orientent les intéressés vers les services ou organisations compétents.**

Ils peuvent être amenés à **accompagner les demandeurs dans les démarches administratives initiales à caractère social.**

>> Trois à cinq questions sont posées

Les questions ne sont pas nécessairement liées entre elles.

Le barème est indiqué pour chaque question : il indique au candidat le développement attendu, par exemple :

- si la question vaut 1 point, la réponse attendue est brève
- si la question vaut 6 points, la réponse attendue doit être plus développée.

>> Traiter les questions

Aptitude à analyser les informations :

Le candidat devra à la fois « **analyser les informations** » contenues dans les différents documents pour **comprendre** puis montrer par ses réponses qu'il en a compris le sens.

Exemples de question de **compréhension** :

- Que signifie tel mot, telle expression ?
- Quelle est l'idée principale du document ?
- Citez deux exemples du document particulièrement significatifs de l'idée principale.
- Quelles illustrations chiffrées de telle tendance trouve-t-on dans les documents ?
- Présentez sous forme de tableau les données chiffrées du document.
- Etc.

Le candidat peut faire appel à des **connaissances personnelles**, qui peuvent compléter ou contredire les documents présentés.

Les questions simples permettent de mesurer l'intérêt du candidat pour l'actualité liée aux missions d'un futur agent social principal de 2e classe.

Aptitude à retranscrire :

L' « aptitude à retranscrire » est également évaluée. Il peut lui être demandé de :

- relever les **grandes idées** d'un texte
- titrer les **différents paragraphes** d'un texte
- proposer un ou des **titres** aux documents du dossier.
- ...

>> Format des réponses attendues

- les questions peuvent appeler des réponses sous une **forme rédigée**, sous forme de **tableau**, de **schéma**, de **croquis**
- le sujet peut comporter des **calculs basiques** en lien avec les missions, comme le calcul de pourcentages

>> Évaluation de la copie

Une copie devrait obtenir la moyenne ou plus lorsqu'elle :

- est fondée sur une compréhension pertinente des informations du sujet,
- est rédigée dans un style correct : syntaxe, orthographe.

Une copie ne devrait pas obtenir la moyenne lorsqu'elle :

- omet des informations importantes dans les réponses apportées,
- est rédigée dans un style incorrect.

Exemple de sujet proposé lors de la session précédente

EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE
D'AGENT SOCIAL TERRITORIAL PRINCIPAL DE 2^{ÈME} CLASSE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Une épreuve écrite à caractère professionnel portant sur les missions incombant aux membres du cadre d'emplois.

Cette épreuve consiste, à partir de documents succincts remis au candidat, en trois à cinq questions appelant des réponses brèves ou sous forme de tableaux et destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire les idées principales des documents.

Durée : 1 heure 30
Coefficient : 2

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Il sera tenu compte de la présentation, de la syntaxe et de l'orthographe.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce dossier de 14 pages est un support de travail, par conséquent toutes vos réponses devront figurer sur ce dossier qui sera ramassé et agrafé à votre copie.
Il appartient au candidat de vérifier que le sujet comprend le nombre de pages indiqué.
S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Liste des documents :

Document 1	« Aide à domicile : quelle prévention ? » (Extrait) - cnraci.fr - Avril 2017 - 2 pages
Document 2	« Mise en place d'horaires atypiques dans un service d'aide à domicile » - unccas.org - 16 avril 2019 - 2 pages
Document 3	« Prévenir les risques professionnels dans les métiers de l'aide à domicile » (Extraits) - inrs.fr - Consulté en avril 2022 - 3 pages
Document 4	« Expérimentation d'une animation à domicile sur le territoire de Vitré Communauté » - unccas.org - Consulté en avril 2022 - 1 page

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

- ♦ Vous répondez aux questions sur ce sujet à l'aide des documents
- ♦ Les réponses peuvent se présenter sous forme de phrases rédigées, de tableaux, de graphiques, de schémas...

Question 1 (5 points)
A partir du document 1

- a) Citez trois types de contraintes auxquelles sont soumises les aides à domicile.
- b) Citez quatre moyens possibles pour maintenir la motivation des auxiliaires de soins.
- c) Quel est le pourcentage d'accidents de service dus à des agressions / violence ?
- d) Comment est préparée la première intervention de l'auxiliaire de soins à domicile ?

Question 2 (5 points)
A partir du document 2

- a) Comparez les horaires de travail du service d'aide et de maintien à domicile avant la mise en place du service « coucher tardif », et après.
- b) Quels sont les objectifs du service « coucher tardif » ?

- c) Pourquoi a été mise en place une alternance travail de jour / garde de nuit ?
- d) A quoi sert le cahier de transmission ?
- e) Mentionnez deux difficultés dues à cette nouvelle organisation « coucher tardif » et indiquez quelles solutions ont été proposées pour y remédier.
- 1^{ère} difficulté :
- Solution :
- 2^{ème} difficulté :
- Solution :

Question 3 (4 points)
A partir du document 3

- a) Lorsqu'une aide à domicile fait les courses pour la personne aidée, quelles précautions prend-elle concernant l'argent ?
- b) Afin de nettoyer le four, quelles bonnes pratiques doivent être mises en œuvre ?

c) Comment éviter les brûlures dues aux risques électriques ?

.....

.....

.....

.....

d) Pour chaque besoin, citez un outil d'aide.

- Pour se positionner dans un lit :

- Pour se laver :

- Pour se déplacer :

- Pour se lever :

Question 4 (6 points)
A partir du documents 4

a) Quelles démarches sont entreprises avant la mise en place d'une animation à destination d'une personne à son domicile ?

.....

.....

.....

b) A quoi sert la fiche de vacation ?

.....

.....

.....

c) Qui compose le comité de pilotage et quel est le rôle de ce comité ?

Composition :

.....

.....

.....

Fonction / Rôle :

.....

.....

d) Proposez un exemple d'animation pour

- maintenir les capacités physiques :

.....

.....

- travailler la mémoire :

.....

.....

Aide à domicile : quelle prévention ?

Des outils pour prévenir les risques multiples

La prise en compte des risques professionnels est devenue une nécessité. Les troubles musculosquelettiques et les risques psychosociaux sont certainement les plus présents chez les aides à domicile. La prévention primaire est un moyen essentiel pour améliorer les situations de travail et réduire l'absentéisme.

Turn over et absentéisme liés aux risques professionnels

L'absentéisme est avant tout lié aux troubles musculosquelettiques. Ceux-ci affectent tant les professionnels de terrain que ceux exerçant au bureau. Les aides à domicile sont soumises à de fortes contraintes physiques quotidiennes. Si les personnels sont formés aux contraintes physiques, l'adaptation à la configuration de chaque domicile reste difficile. La contrainte temporelle conduisant à effectuer un nombre maximum d'actes en un minimum de temps semble également en cause.

Risques psychosociaux difficiles à mesurer et peu anticipés

Si les aides à domicile semblent les premières touchées par l'impact des contraintes psychologiques sur leur santé, l'ensemble des métiers des CCAS est concerné (...)

Les métiers d'auxiliaires de vie et d'aide à domicile sont souvent perçus comme peu qualifiés, peu rémunérés et peu valorisés en termes d'image : « Nos métiers sont considérés comme des métiers d'appoint, secondaires, ne nécessitant pas de qualifications particulières » (un auxiliaire de vie). Il s'agit souvent d'emplois à temps partiel et contraints à une certaine précarité (CDD, vacataires, intérimaires).

Afin de maintenir la motivation des équipes, la reconnaissance de leur travail est nécessaire.

La mise en place d'échanges de pratiques, en particulier entre les aides à domicile ayant en charge les mêmes bénéficiaires, peut se révéler un bon moyen d'homogénéiser leur savoir-faire et ainsi diminuer leur stress.

Le responsable de secteur peut également encourager la remontée d'information dans le but de pouvoir prévenir les aides à domicile de tout changement de l'environnement du bénéficiaire ou dans les tâches à effectuer.

Le partage des connaissances, le fait d'être écouté et la mutualisation des informations permettent de réduire considérablement les conséquences psychosociales de ce métier à forte charge émotionnelle.

Certains CCAS ont tenté d'apporter une réponse aux absences répétées en mettant en place une « personne volante en renfort au gré des besoins des structures, en recourant à une agence d'intérim ou en constituant un vivier de remplaçants. »

La limitation des accidents passe par une évaluation de leur impact physique et mental en prenant notamment en compte les distances à parcourir, la durée des trajets et la difficulté de l'intervention.

Quelques chiffres clés

Répartition des accidents de service suivant l'élément matériel	Nombre	%
chutes ou glissades de plain-pied	538	30,6
autre agent matériel excepté machine	249	14,2
agression, violence	140	8,0
manipulation d'outils ou instruments coupants, piquants ou tranchants soulevés	122	6,9
objets masses, masses, particules en mouvement accidentel	117	6,7
objets en cours de manipulation ou de transport manuel	111	6,3
effort lié au transport/manutention de personnes	94	5,3
chutes ou glissades de hauteur	80	4,5
effort intense	38	2,2
appareils de manutention et engins de levage	35	2,0
Autres (19 items regroupés)	235	13,4

Optimiser l'organisation pour minimiser les risques

Afin de limiter l'exposition à ces risques, il est essentiel de préparer en amont la première intervention. Il convient d'établir des fiches de mission indiquant avec précision les tâches à effectuer pour l'aident. En outre, ces fiches sont un outil précieux en cas de remplacement du titulaire.

Par ailleurs, le responsable de secteur doit sensibiliser le bénéficiaire et sa famille sur leurs obligations. Celles-ci concernent souvent l'organisation du logement et parfois, la mise à disposition d'aides techniques qui peuvent, en fonction du degré de dépendance, être cofinancés par certains organismes.

Mise en place d'horaires atypiques dans un service d'aide à domicile

CONTEXTE

La commune de Châtelailon-Plage est située au Sud de La Rochelle. C'est une station balnéaire de 6 214 habitants dont 40 % des résidents sont retraités. Le CCAS est gestionnaire de plusieurs services contribuant au **maintien à domicile** : service d'aide à domicile, restauration à domicile et petits dépannages, une résidence non médicalisée "résidence l'âge d'or". A travers ces différentes activités, le CCAS a fait les constats suivants :

- tous les services prestataires d'aide à domicile et les SSIAD interviennent sur le secteur entre 8 et 19 heures, ne respectant pas forcément les rythmes de vie et les attentes des personnes accompagnées (notamment pour le coucher) ;
- en juillet 2008, lors de la rencontre organisée par le CCAS avec les familles et les personnes aidées du service d'aide à domicile, une demande essentielle a été émise : proposer une **présence nocturne** des services, par le passage d'un agent

Les besoins ressentis concernent d'une part une **prestation de confort et de soin** de la personne : chute la nuit, change en cas de maladie, prise de repas, coucher...

Et d'autre part une **prestation sécuritaire** : fermeture des volets, vérification du gaz...

Les personnes âgées résidant au foyer logement ont confirmé ces constats. L'intégration de l'institution étant souvent motivée par le souhait d'avoir une présence diurne et nocturne sécurisante.

C'est donc dans ce contexte que le CCAS de Châtelailon a décidé d'étudier la possibilité de mise en œuvre d'une prestation dite « coucher tardif », complémentaire aux autres services proposés en direction des personnes âgées et handicapées.

DESCRIPTION / FONCTIONNEMENT DE L'ACTION

Suite à une étude, le CCAS a mis en place un service "coucher tardif" et aménagé les horaires du service d'aide et de maintien à domicile de sorte qu'il intervienne 7 jours sur 7 de 8 heures à 22 heures 30. L'objectif de cette démarche est de compléter l'offre de service au public fragilisé, retraité et handicapé.

Il s'agit également d'apporter **sécurité et réconfort par l'écoute et l'accompagnement**.

L'ACTION RÉPOND AUX BESOINS RESSENTIS ET EXPRIMÉS :

- l'aide au coucher tardif
- l'aide au transfert, à la mobilisation
- l'aide à la toilette (situation d'énurésie nocturne nécessitant le change)
- l'intervention en cas de chute
- les vérifications de sécurité (coupure du gaz, fermeture des portes)
- l'accompagnement et l'écoute ainsi que la prévention des angoisses nocturnes

Elle permet une continuité des soins et de prise en charge à domicile, évitant parfois l'hospitalisation.

ORGANISATION

C'est sur la base du volontariat qu'une équipe de deux auxiliaires de vie et une remplaçante assure le service « coucher tardif ».

L'auxiliaire de vie travaille un week-end sur deux et cumule maximum 3 jours sur ce rythme de travail. Elle alterne travail de jour et de garde itinérante de nuit. C'est un choix de l'équipe qui souhaitait garder le contact avec leurs bénéficiaires habituels.

A la fin de la tournée, un cahier de transmission est complété dans les locaux du CCAS. Ceci permet le matin au personnel administratif de prendre connaissance du déroulement de la soirée et éventuellement d'intervenir si nécessaire auprès de la personne aidée ou de la famille. Un référent administratif reste joignable, en cas de difficultés lors de la soirée.

BILAN

Cette action contribue à la bientraitance des personnes fragilisées à domicile, leur permettant de choisir leur horaire de coucher. Elle garantit une **meilleure prise en charge** des personnes à domicile correspondant aux attentes de l'ensemble des intervenants et **complète l'offre de service du service d'aide à domicile**. L'action permet un réel maintien à domicile des personnes les plus dépendantes avec une **prise en charge** adaptée, retardant ou évitant le placement en EHPAD.

Les difficultés rencontrées sont minimales et ont été évoquées dès les premiers mois : les horaires du personnel ne correspondant pas à leur rythme de vie. Une adaptation du planning par un troisième agent remplaçant une fois par mois un week-end a été mis en place, et permet ainsi d'ajouter des temps de repos.

La détention de clés des domiciles est complexe : la **transmission** de celles-ci entre agents est difficile. En effet, l'auxiliaire de vie travaillant le soir **dépose** les clés dans un coffre au service administratif, permettant à l'agent travaillant le soir suivant de récupérer les clés. Afin d'éviter les oublis, un projet de mini-coffre à code contenant la clé et scellé à l'extérieur du domicile de la personne aidée est en cours.

DOCUMENT 3

Prévenir les risques professionnels dans les métiers de l'aide à domicile

(extraits)
inrs.fr
consulté en avril 2022

SORTIES ET COURSES



2 Aide aux courses



Je fais les courses pour les personnes que j'aide. Cette situation de travail peut présenter des risques pour ma santé :

Chute avec plaie, entorse, fracture
Trop grande sollicitation des articulations
Douleur lombaire
Fatigue physique et mentale
Stress

Les Bonnes Pratiques

- Les courses sont des activités comme les autres ; elles doivent étre faites dans le cadre du nombre d'heures à effectuer ; en cas d'accident en dehors des heures de travail, celui-ci ne sera pas reconnu au titre du risque professionnel
- Je ne cours pas quand je fais les courses. C'est une intervention qui est comptabilisée dans mon temps de travail
- Je demande l'aide de la famille et de l'entourage si besoin
- Je vérifie avec la personne aidée la somme contenue dans le porte-monnaie et j'inscris le montant sur un cahier
- J'inscris toutes les informations concernant les courses dans un cahier et je conserve les tickets de caisse
- Je parle au médecin de mes problèmes de santé au travail

11/14

ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉNAGERS ET DE CHAUFFAGE

1 Utilisation



J'utilise des équipements électroménagers et je suis au contact d'appareils de chauffage. Cette situation de travail peut présenter des risques pour ma santé :

Brûlure interne et externe
Irritation, allergie, intoxication
Explosion
Maux de tête, vertige, nausée
Perte de connaissance, coma
Décès

Les Bonnes Pratiques

- Je n'utilise pas d'installation ni d'appareils électriques dangereux : fils dénudés, appareils vétustes et abîmés
- Je veille à ne pas projeter d'eau sur les installations électriques
- Je ne touche pas d'équipements ou d'appareils électriques les mains mouillées
- Je demande à la personne qui occupe le logement ou à son entourage de me montrer où couper l'électricité en cas de danger
- Les poudres, gels et liquides détergents pour les lave-vaisselle sont très corrosifs, je porte donc une blouse et des gants pour manipuler ces produits de lavage
- Si je dois ranger des bouteilles de gaz, je les place dans une pièce ventilée, loin d'une source de chaleur et je ne les couche pas
- J'aère au moins 10 minutes à chaque intervention le logement, même s'il fait froid, en ouvrant toutes les portes et fenêtres
- Les bouches d'aération doivent être nettoyées régulièrement et dégagées
- Je ne reste pas dans une pièce dans laquelle je ne me sens pas bien et j'invite la personne aidée et son entourage à faire de même
- Je coupe tous les appareils de combustion en cas de danger

12/14

ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉNAGERS ET DE CHAUFFAGE

1 Entretien



J'entretiens des équipements électroménagers. Cette situation de travail peut présenter des risques pour ma santé :

Irritation, allergie, intoxication
Douleur lombaire
Trop grande sollicitation des articulations
Chute avec plaie, entorse, fracture
Explosion
Brûlure interne et externe

Les Bonnes Pratiques

- Je lis le mode d'emploi et vérifie les étiquettes des produits que j'utilise
- Je porte des gants et une blouse pour nettoyer le four
- Je peux remplacer le produit spécial four par du bicarbonate de soude dilué dans de l'eau
- Si les produits que j'utilise sont conditionnés en bombe, je dirige le jet au maximum à l'intérieur du four froid pour éviter la dispersion du produit dans l'air que je respire. J'aère la pièce. Je ne m'en sers que très occasionnellement
- Je demande la personne aidée et à son entourage de poser sous les équipements électroménagers des patins en téflon pour faciliter la manutention. Je limite les manutentions dans l'attente de cette installation
- Je demande une participation de la personne ou de son entourage pour m'aider dans les manutentions
- Je n'effectue pas de manutention sur sol mouillé
- Je vérifie que les équipements, appareils ou produits comme les cendres ne dégagent plus de chaleur. J'attends leur refroidissement complet pour intervenir
- Je ferme le robinet de la gazinière après chaque usage
- Si je constate que le tuyau qui relie l'appareil à la bouteille de gaz ou à l'arrivée du gaz de ville n'est plus en bon état ou est périmé (usure, fissure ou arrachement) j'informe la personne aidée et son entourage et je demande le changement du matériel défectueux, voire dangereux
- Si je rencontre des problèmes de santé au travail, j'en parle à mon médecin

