

## Savoir répondre aux mises en situations (exercice)



Boîte à outils

### Pourquoi les mises en situation ?

De façon officielle, il n'y a plus de mises en situation. Or, elles subsistent, plutôt dans le dernier tiers de l'oral. Elles sont souvent reliées au contexte et à la carrière du candidat. Elles doivent permettre d'observer et de comprendre le degré de réactivité du candidat. Au cours du scénario, le jury va rajouter des « bâtons dans les roues » pour complexifier la situation pour voir l'esprit d'à propos du candidat. Souvent, la tendance naturelle des candidats est de se rajouter des problèmes là où il n'y en a pas et d'aller au plus complexe.

### Comment y répondre ?

#### 1) Identifier la nature de la situation

La situation proposée peut évoquer, en filigrane, des notions comme la déontologie, la sécurité, l'organisation du travail, l'équité, la gestion de conflits, ... D'emblée, le candidat peut souligner qu'il a bien saisi la nature de la problématique et montrer ainsi une certaine vivacité d'esprit et une capacité d'analyse.

#### 2) Proposer des actions d'urgence

Cette première initiative a pour objet d'éviter l'aggravation de la situation. Prendre des mesures conservatoires qui s'imposent comme, par exemple, appeler les secours si nécessaire ou informer la hiérarchie sur l'état de la situation.

#### 3) Comprendre la problématique avant d'agir

Analyser la situation pour cerner le périmètre du problème, rechercher les responsabilités et comprendre ce qu'il s'est passé. Cette phase nécessite souvent des entretiens avec les protagonistes ou des enquêtes auprès des acteurs impliqués de près ou de loin.

#### 4) Proposer des actions d'amélioration

Après avoir analysé la situation, le candidat doit proposer des actions d'amélioration en faisant preuve à la fois de créativité et de réalisme. Dans le cas de faute professionnelle avérée de la part des agents, la proposition adaptée sera la demande d'une sanction administrative.

#### 5) Actions de prévention à plus long terme

Le but est d'éviter que la situation ne se reproduise. La prévention passe le plus souvent par l'information (note de service, réunion du personnel...) ou par la formation dans le but de renforcer les compétences. Mettre en place un suivi ou un mode d'évaluation des actions d'amélioration qui ont été initiées.