

Exemple de mises en situations (exercice)

Exemples de questions posées lors d'oraux de concours ou d'examens professionnels



Boîte à outils

- Vous avez un agent récemment arrivé dans votre service qui semble bien intégré mais vous constatez qu'il arrive en retard tous les matins et qu'il ne fait pas son travail
- Problème de congés posés par deux agents (gérer)
- Problème d'effectifs pour les congés de Noël, comment gérez-vous ?
- 3 agents célibataires posent leurs congés en même temps
- Agent qui arrive en retard hors des plages horaires fixes et qui ne rend pas son travail
- Quelle serait ma réaction si mon supérieur hiérarchique me demandait d'accorder un permis à une de ses connaissances alors que le projet ne respecte pas le règlement. Idem si c'est le préfet qui fait la demande
- Votre supérieur hiérarchique vous demande de réaliser une tâche contraire à ce qui vous tient réellement à cœur, que faites-vous ?
- Vous avez 2 agents de cat. C dans votre équipe. Vous les surprenez en train de critiquer votre façon de manager. Que faites-vous ? Quels outils utilisez-vous ?
- Je viens d'être affecté sur un poste de chef de bureau. Une des personnes que j'encadre, très expérimentée, le convoitait. Elle fait un scandale auprès des chefs de service.
- Vous êtes responsable d'une unité. Vous arrivez, 2 agents se disputent. Que faites-vous ?
- Une épidémie décime votre unité (il reste vous, votre ARH). Comment faites-vous pour assurer la continuité du service ?
- Vous êtes nommé chef du service risques. Un site SEVESO explose à 2 H du matin, le Préfet vous appelle. Comment gérez-vous cela ?
- Votre agent n'a pas d'équipement de protection pour travailler. Que faites-vous ?
- Vous arrivez sur un poste où vous n'y connaissez rien. Que faites-vous ?
- Lors de l'intérim du chef de service, avez-vous été confronté à des difficultés ? Qu'en avez-vous retiré ?
- Vous prenez la tête d'un bureau. Que faites-vous ?
- Dans ce contexte en mouvement, comment motiver les agents ?
- Vous êtes manager d'une équipe solide mais un agent travaille mal. Que faites-vous ? Si la situation perdure, que faites-vous ?
- A qui fais-je appel en cas de réduction d'effectifs de mon équipe ?
- Comment j'accompagne le changement
- Choix entre deux collaborateurs pour traiter un dossier urgent : un sérieux qui déborde de travail et un qui ne fait pas grand-chose
- Un agent à distance : on me rapporte qu'il fait n'importe quoi (retard, erreurs, etc.)
- Personne ne veut venir travailler dans votre service budgétaire. Un agent est affecté en sortie de concours contre son gré, car rebuté par les chiffres et commet de

nombreuses erreurs, même au bout de six mois... Que faites-vous ? Que répondez-vous si cette personne vous demande du télétravail ?

- Quelle est la meilleure situation entre des agents en télétravail et une équipe scindée avec des agents qui travaillent à Clermont-Ferrand et d'autres à Lyon ?
- Que faites-vous si un sous-préfet refuse de demander à une collectivité de retirer un acte illégal ?
- Comment vous définissez vous comme manager ?
- Vous arrivez dans une équipe de 3 personnes expérimentées et compétentes qui ne veulent pas de vous comment vous y prenez-vous ?
- Quel type de management mettriez vous en place si vous avez une personne expérimentée mais qui ne veut plus rien faire ?
- Vous êtes chef de pôle en DIR, votre directeur a croisé un agent avec un véhicule de service un dimanche à la déchetterie ! Qu'est ce que vous faites ? Quelles démarches ? Des sanctions ? Quels sont les différents types de sanctions ? Comment vous communiquez au sein de votre pôle après cet événement ?
- Vous réussissez le concours, et vous prenez un poste de chef d'une unité de 10 personnes. Quelles sont vos démarches en arrivant en poste ? Les agents sont tous beaucoup plus âgés et plus expérimentés (sous entendu plus compétents dans le domaine que vous ne connaissez pas vraiment) Comment réagissez-vous ? Vos différentes démarches ?
- Vous êtes chef de bureau et votre collaborateur n'a pas atteint les objectifs que vous lui aviez fixés. Que faites-vous ?
- Comment explique t-on à 1 élu qu'un projet ne passera pas ? Vous avez fait preuve de fermeté, comment ?
- Comment gérez-vous une situation d'urgence ? Illustrez.
- Comment gérez-vous les agents en difficultés sur un site distant ?
- Vous êtes chef d'un grand service. Le matin un de vos agents arrive en état d'ébriété. Que faites-vous ?
- Comment assurer l'adhésion des personnes en contexte de restructuration ?
- Mon adjoint qui souhaitait une promotion et donc mon poste actuel me court-circuite dans la prise de décisions. Comment je réagis ?
- Vous voyez prendre l'argent d'une enveloppe pour un pot de départ. Comment réagissez-vous ?
- Participation à une réunion dont je ne connais pas le thème, où je représente mon service et où l'on insiste pour que j'intervienne
- Vous êtes chef de pôle. Deux de vos agents doivent travailler ensemble sur un dossier commun. Ils ne s'entendent pas, que faites-vous ?
- Mon chef de service a rédigé une note et me demande de la publier, c'est urgent. En la relisant je m'aperçois qu'elle est pleine de fautes d'orthographe, qu'est ce que je fais ?
- Vous êtes chef de bureau. Un de vos agents veut donner des formations ; votre chef de service ne veut pas le laisser partir. Quels sont les arguments que vous utiliseriez pour le convaincre d'accepter que votre agent soit formateur ?
- Comment gérer une équipe en tant que chef de bureau et comment établir une bonne entente (travail en équipe)
- Vous encadrez une équipe de 5 personnes. 4 personnes sont contre 1 et estiment qu'elle est incompétente. Que faites-vous ?
- Vous êtes responsable RH et avez 4 agents dans votre équipe dont 2 excellents. █

Dans le cadre de la dernière année du plan de requalification, votre chef de service vous demande de proposer un seul nom. Lequel vous proposez et sur quels critères ?

- Vous êtes chef de service à la préfecture et le préfet vous demande de supprimer 2 postes de A dans un mois. Que faites-vous ?
- Un agent refus de recycler ses papiers dans son bureau

Autres exemples

Avec les usagers QUE FAITES-VOUS, COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ...

- si une femme se présente à l'accueil avec le visage intégralement masqué par un voile ?
- si un contribuable se présente à l'accueil agressif et insultant ? et il ne se calme toujours pas ?
- si deux usagers en attente se disputent et en viennent aux mains ?
- si vous êtes affectée dans un quartier où il y a une grande mixité ethnique et qu'un homme d'origine africaine vous dit qu'il ne veut pas traiter avec vous, car vous êtes une femme, jeune de surcroît ?
- si le préfet vous demande des informations sur un dossier en vous indiquant que c'est urgent ?
- si un usager vous dit que vous avez commis une erreur et vous demande de la corriger sur-le-champ ? Et qu'il ne vous croit pas lorsque vous lui expliquez qu'il n'y a pas d'erreur de la part du service (c'est-à-dire qu'en réalité c'est une erreur de sa part ou qu'il n'y a aucune erreur) et se plaint que vous effectuez mal votre travail ?
- si une personne vous offre une boîte de chocolat pour remercier ? N'en prenez-vous pas au moins un pour lui faire plaisir et qu'elle ne se soit pas déplacée pour rien ?
- si une personne vous amène une bouteille de vin ou un bon cadeau pour bénéficier d'un service de votre part ?
- si une personne âgée attend l'ouverture du service alors que c'est la pause déjeuner des agents ?
- si une personne se présente à l'accueil ou vous contacte par téléphone pour vous demander un renseignement et que vous n'avez pas la réponse ? Vos collègues sont tous absents, comment faites-vous ?
- si vous recevez un appel vous indiquant qu'une bombe vient d'être posée dans le service ?
- si le Gouvernement adopte une mesure particulièrement injuste et que vous devez l'expliquer aux usagers ?

Dans le service QUE FAITES-VOUS, COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ...

- si lors de votre arrivée en poste un collègue déclare qu'il ne veut pas de vous et demande à partir à tout prix ?
- si lorsque vous arrivez en poste vos collègues ne vous remarquent pas et ne veulent pas vous former parce qu'ils ont trop de travail à faire ?
- si on vous dit en arrivant que vous n'allez faire que du classement de papiers ?
- si vous êtes en poste depuis quelques années et qu'une jeune recrue n'arrête pas de vous poser des questions ou demander des conseils ?
- si un collègue qui travaille à temps partiel vous laisse le travail qu'il n'a pas fait pour

- les jours où il est absent ?
- si votre collègue qui est chargé de l'accueil arrive tous les jours en retard et que le chef vous demande de le remplacer chaque fois alors que vous avez vous-même du travail à effectuer ?
 - si un collègue a un enfant gravement malade et est donc absent régulièrement, n'a pas la tête au travail et que votre supérieur vous indique que vous reprendrez son travail en effectuant si besoin des heures en plus ?
 - le service ne peut réaliser ses objectifs et est donc critiqué par la direction alors qu'une personne dans le service est handicapée et travaille plus lentement qu'une personne valide ?
 - si vous êtes surchargé de travail et que personne ne veut vous aider ? pour gérer le travail en cas de surcharge : traiter en priorité les cas rapides pour effectuer un maximum de travail ou bien les cas urgents qui prennent du temps et retardent le reste ? privilégier les dossiers importants ou ceux urgents ?
 - si un collègue dit que vous faites très mal votre travail ?
 - si un collègue qui a un rendez-vous médical à la pause méridienne veut vous donner son badge pour que pointiez à sa place afin de lui éviter de perdre trop d'heures sur son compte horaire ?
 - si un collègue a pris les mêmes congés que vous et ne veut pas les changer ?
 - si deux collègues se disputent ? et se battent ?
 - si vous vous faites harceler au travail ? ou si vous êtes témoin d'un collègue harcelé ? et que dans ces deux cas le harcèlement vient du chef de service ?
 - si un collègue arrive constamment en retard ?
 - si un collègue prend 2 heures de pause déjeuner au lieu de 45 minutes ? et qu'il ne pointe pas à sa sortie pour que ce ne soit pas compté dans son temps de pause ?
 - si un collègue n'effectue pas son travail alors que les autres agents du service travaillent dur ? et qu'il est constamment au téléphone avec des proches, navigue en permanence sur des réseaux sociaux ou s'amuse à des jeux en ligne ?
 - si un collègue ne se lave et dégage une odeur corporelle désagréable ?
 - si un collègue arrive au travail sous l'emprise de l'alcool ? ou s'il a consommé des produits stupéfiants ? En parler au chef de service ne serait-ce pas de la délation ?
 - si un collègue est toujours de mauvaise humeur ou fait sans cesse preuve de mauvais esprit, ce qui perturbe le bon fonctionnement du service ? Et si c'est votre supérieur ?
 - si un collègue déprime ? et sa dépression augmente ?
 - si un collègue vole des biens dans le service ?
 - si un collègue récupère dans l'armoire du service des fournitures de bureau pour la rentrée scolaire de ses enfants ?
 - si vous travaillez sur un dossier et vous vous êtes construit un avis sur celui-ci mais que lorsque vous le présentez à votre supérieur celui-ci en pense tout le contraire ?
 - si votre supérieur vous envoie en formation, puis dès le début vous demande de revenir en poste puisqu'il manque trop de monde ?
 - si votre chef vous apporte plein de travail alors que vous êtes déjà débordé et que cela vous amène à effectuer des heures supplémentaires qui ne vous seront pas comptées ?
 - si votre chef vous dit que vous n'allez pas assez vite et que le retard s'accumule ?
 - si votre chef vous donne constamment des ordres qui ne vous plaisent pas ou vous demande toujours du travail ennuyeux ?
 - si votre supérieur vous demande d'effectuer des tâches qui ne font pas partie de vos attributions ?
 - si votre chef vous ordonne d'effectuer un acte illégal ?
 - si lors de l'entretien annuel votre chef ne vous fait que des reproches ?
 - si votre chef vous demande d'emporter du travail à votre domicile ?