

## POINT N°2

### Gestion de la situation d'urgence

#### Proposition de correction

#### Solutions proposées dans le scénario :

- Quitter le poste de manager
- Garder le poste et travailler en collaboration avec le responsable
- Faire un point régulier sur les éventuelles difficultés : 10 min tous les jours
- Communiquer régulièrement sur l'ensemble des sujets souhaités par Hélène

#### Propositions complémentaires :

- Communication auprès de l'équipe
- Définitions d'objectifs réalisables – Révision régulière de ces objectifs
- Mise en place de formations
- Traitement des situations de conflits avec les clients par le responsable de la structure
- Binôme avec une autre responsable d'équipe
- Mise à disposition du médecin de prévention, de l'assistante sociale du personnel ou du psychologue du travail
- Organiser les locaux afin d'insonoriser le bureau pour le traitement des cas difficiles

Technique	Humain	Organisationnel
Mise en place de formations	Quitter le poste de manager	Garder le poste et travailler en collaboration avec le responsable
Organiser les locaux afin d'insonoriser le bureau pour le traitement des cas difficiles	Traitement des situations de conflits avec les clients par le responsable de la structure	Faire un point régulier sur les éventuelles difficultés : 10 min tous les jours
	Garder le poste et travailler en collaboration avec le responsable	Communiquer régulièrement sur l'ensemble des sujets souhaités par Hélène
	Mise en place de formations	Communication avec l'équipe
	Binôme avec une autre responsable d'équipe	Définitions d'objectifs réalisables – Révision régulière de ces objectifs
		Mise à disposition du médecin de prévention, de l'assistante sociale du personnel ou du psychologue du travail