

Sommaire

Sommaire	2
Avant-propos	3
<i>1/ Prérequis</i>	<i>3</i>
<i>2/ Les règles d'or pour répondre de manière efficiente aux mises en situation</i>	<i>4</i>
<i>3/ La déontologie des fonctionnaires</i>	<i>5</i>
Les 25 mises en situation	6
Les cadeaux offerts aux agents	9
Violence et incivilité des usagers	11
Incendie sur le lieu de travail	14
Litiges relatifs au planning	16
Un agent ne travaille pas	21
Connaissances et formations	26
Difficultés du travail en équipe	29
Harcèlement au travail	31
Mon collègue sent mauvais	33
Mes proches, ces fraudeurs...	35
Secret professionnel	38
Discrétion professionnelle	41
Devoir de réserve	43
Des usagers en difficultés	45
Gérer une personne en état d'ébriété	46
Droit de retrait	48
Un agent pique dans la caisse	50