

PIA 3

SMART ENERGY

SYSTEMS CAMPUS ●

Vers la transition zéro carbone



Fabrique des compétences

Module immersif sur les Soft Skills
Comment l'utiliser dans vos enseignements ?



Sommaire

1

Présentation du projet

Genèse du projet, intentions de l'outil, objectifs pédagogiques

2

Introduction aux soft skills

- a) Compétences, soft skills, situation professionnelle contextualisée
 - b) La démarche pour ce projet
-

3

Animation de la session immersive

4

Proposition de débrief

Proposition de debrief aux apprenant·e·s

5

Annexes

- a) Références compétences, soft skills
- b) Situations professionnelles

1. Présentation du projet



Projet « Soft Skills pour les métiers de l'énergie »

Genèse du projet :

- Ce module s'inscrit dans le cadre de la **Fabrique des Compétence** du **PIA Smart Energy Systems Campus**, qui vise à concevoir des formations innovantes pour la filière Energie.

Les partenaires du projet :

- UGA, Campus des métiers, Engie, Schneider, Académie de Grenoble, Grenoble Ecole de Management, Tenerrdis.

La durée du projet

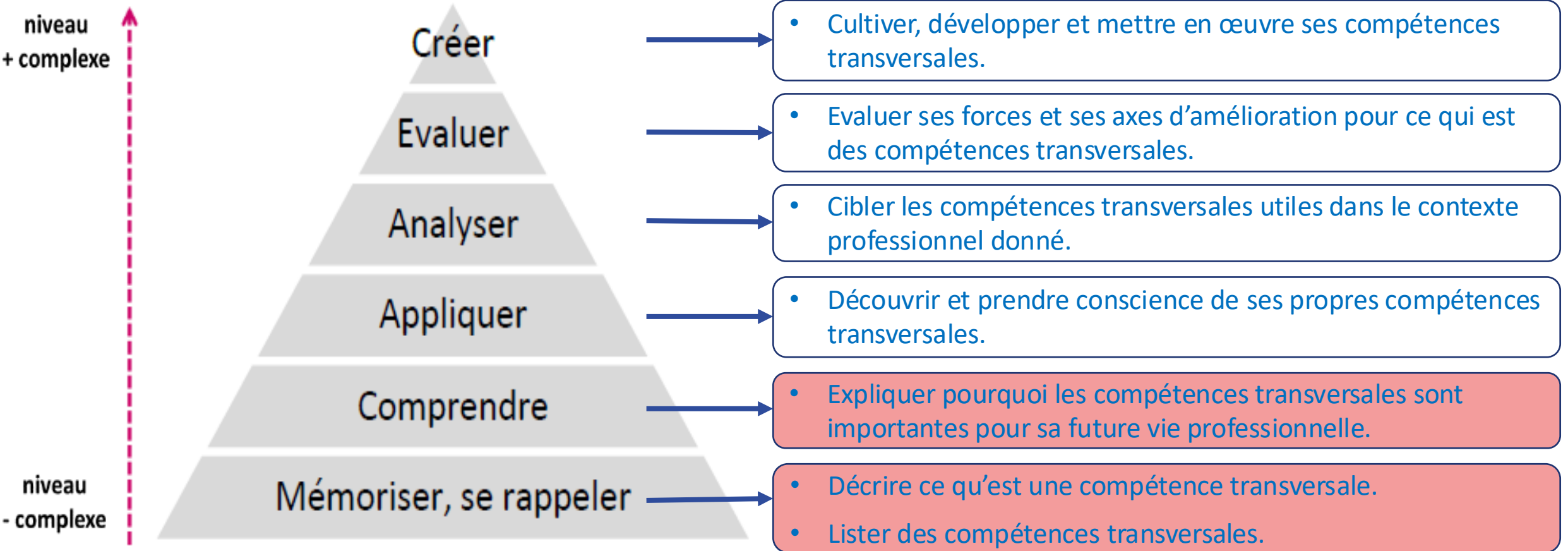
- Le PIA a une durée de 6 années.
- Ce premier livrable de la Fabrique des Compétences a nécessité trois années de co-construction entre les partenaires académiques et industriels du PIA.
- Une trentaine d'ateliers ont été organisés fédérant des représentants des entreprises partenaires, des acteurs académiques, et le groupe projet opérationnel.

Les intentions de l'outil

- Cette simulation a pour objectif de **faire vivre** aux apprenants une situation emblématique du **monde professionnel** dans un environnement pédagogique protégé.
- Cette simulation permet de **faire émerger** des réactions, de favoriser une prise de conscience chez l'apprenant·e et d'être une **première étape** de **découverte** de ses propres compétences.



Objectifs pédagogiques du module « soft skills »



Ref. Krathwohl, D.R. (2002). A Revision of Bloom's Taxonomy, An Overview. Theory into Practice, 41(4), pp. 212-218.

- Objectifs principaux
- Sous-objectifs identifiés par le groupe projet

Pourquoi la solution immersive Uptale ?



Le choix de l'équipe projet s'est portée sur une solution technologique à base d'IA conversationnelle, afin de pouvoir renforcer l'immersion de l'apprenant·e qui interagit uniquement par la voix, ce qui favorise son engagement, renforce son implication et l'aide à prendre conscience de son savoir-être en situation professionnelle.

Utilisation du module

- Ce module propose un outil d'entraînement aux soft skills pour les apprenants en formation qui n'ont pas encore ou peu d'expérience professionnelle, telle qu'un stage ou un premier emploi.
- Nous suggérons de faire jouer cette simulation plusieurs fois, en début d'année pour sensibiliser les apprenant·e·s à l'importance des soft skills dans le monde professionnel, et après une période de stage pour mieux comprendre les compétences comportementales à maîtriser.

Contenu du module

- Une présentation PowerPoint, nommée « kit pédagogique - 1 lancement du cours.pptx », permettant de comprendre le déroulé et le contenu du module.
- Un « Déroulé du module », comprenant le séquençage d'une session avec les timings et les slides correspondantes pour l'animation avec les étudiants. (word)
- Une présentation PowerPoint, nommée « kit pédagogique - 4 support étudiant», pour l'animation du module en salle de classe avec les apprenants.
- Une carte du scénario qui reprend les moments clés avec les soft skills mobilisables.
- Pour les étudiants :
 - Un document « Mémo pour les étudiants.docx » dans lequel ils retrouveront toutes les informations de contexte pour la simulation en cas de besoin.
 - Un document « Questionnaire étudiants.docx » qui peut être utilisé dès que les étudiants ont terminé la simulation pour travailler et préparer l'analyse et le retour d'expérience sur le scénario vécu.

Contenu du module

Le timing

1h30 / 2h

~ 15 min

~ 45 min

~ 45 min

Introduction aux soft skills

Session immersive

Debrief, prise de recul

- Introduction aux soft skills
- Présentation du scénario

- Prérequis
- Tutoriel
- La simulation en elle-même

- Débat sur l'expérience vécue
- Accompagnement
- Prise de conscience de l'importance des soft skills
- Comment développer les soft skills

2. Introduction aux « soft skills »

a) Compétences, soft skills, situation professionnelle contextualisée



Les différents types de compétences

Connaissances techniques/métier dites « hard skills »

- ✓ Les connaissances fondamentales ou compétences « métier »
- ✓ Les compétences techniques comme la maîtrise d'un outil, d'un langage de programmation, la maîtrise de gestes, etc.

Connaissances transversales dites « soft skills »

Les savoir-être, les attitudes, les comportements définis selon le métier, son contexte et une situation à un instant T.

Qu'est-ce qu'une compétence ?

Jacques Tardif :

La compétence est un savoir-agir complexe, prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficace d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations.

Guy Le Boterff :

La compétence est une mise en action : un savoir agir, et une combinaison dynamique de ressources.

Philippe Perrenoud :

Le travail confronte à des situations ou des familles de situations de même structure, situation que le sujet est censé maîtriser dans leur globalité pour assurer un résultat

Xavier Roegiers :

« La compétence est la possibilité, pour un individu, de mobiliser de manière intériorisée un ensemble intégré de ressources en vue de résoudre une famille de situations problèmes »

* Références en annexe a)

Compétence transversale VS compétence métier

Une compétence est dite transversale parce qu'elle n'a pas d'ancrage disciplinaire ou professionnel.

- La compétence transversale est générale, par rapport à des compétences disciplinaires spécifiques professionnelles.

Ex : le travail en équipe, la bonne communication...

- Elle ne relève pas directement d'une profession bien qu'elle soit essentielle dans la professionnalisation. Les caractéristiques et les contraintes du contexte ne peuvent jamais être ignorées dans le déploiement d'une compétence transversale.
- Généralement, on compte entre 5 et 10 compétences transversales par métier.



Compétence transversale versus compétence métier

EXEMPLE : Le travail d'équipe est très différent selon le métier.

- ❖ Ingénieur
- ❖ Médecin
- ❖ Juriste
- ❖ Enseignant

- Le futur professionnel doit développer des compétences, une culture et une identité professionnelle.
- Les postures professionnelles ont trait à des apprentissages qui n'ont pas d'ancrage disciplinaire, et ne sont pas réductibles à un champ de savoirs.
- Les postures professionnelles sont très fortement et explicitement liées à la spécificité de la profession.
- Il faut définir des familles de situation de travail dont la maîtrise globale appelle une compétence définie, pour chacune des principales ressources cognitives à mobiliser.

Différence entre tâche et compétence

« L'attention portée à la qualité rédactionnelle d'un courrier sera toute relative quand il s'agit d'observer la compétence d'une secrétaire à gérer des dossiers. »

Pour prouver sa compétence à mettre en œuvre des situations d'apprentissage, un formateur parlera non seulement des tâches qu'il a conçues, mais aussi de la façon dont ces tâches ont été reçues et mises en œuvre par ses apprenants avec plus ou moins d'efficacité.

La preuve de la compétence est un faisceau de traces variées.

En résumé : les compétences transversales

1. Les savoir-être : comportement, respect, politesse, présentation de soi

Les ressources liées au *savoir-être* se concrétisent par exemple dans des modalités de présentation de soi, de comportement ou de gestion des émotions.

2. Les savoirs relationnels : savoir entrer en relation et s'intégrer dans un collectif

Il s'agit ici de rapport à autrui (clientèle, collègues)

- Capacité de communication
- S'adapter à l'environnement de travail
- Esprit d'équipe
- Capacité à recevoir des critiques

3. Les attitudes face au travail : motivation, respect des règles, de la hiérarchie, du travail

Le rapport que la personne entretient avec le métier choisi, envie d'apprendre en étant actif.ve, curieux.euse.

La rigueur dans l'activité professionnelle, gestion du stress, de la pression et de la pénibilité, motivation ou encore autonomie.

Ponctualité, rigueur, conscience professionnelle.

Quelques exemples

Être fiable dans ses engagements

Résoudre des problèmes : les diagnostiquer et les résoudre

Communiquer : capacité à écouter son interlocuteur.rice, respect, politesse

Avoir l'esprit d'équipe, savoir collaborer

S'adapter à des situations nouvelles

Se conformer aux règles professionnelles

Gérer et développer des relations interpersonnelles et des réseaux

Gérer son stress, la pression, la pénibilité

Être autonome

Mobiliser un comportement orienté client et une posture service

Être sociable, faire preuve d'empathie

Savoir se contrôler

Organiser son travail, préparer, planifier une action

Être rigoureux.euse



2. Introduction aux « soft skills »

b) La démarche adoptée pour le projet



Démarche pour le projet « soft skills »

Nous avons organisé des **groupes témoins** composés de professionnels des métiers de l'énergie, qui ont fait émerger des **situations professionnelles emblématiques** les plus **authentiques** possibles, afin de décrire précisément les « qualités en action » qu'il faut observer pour déclarer qu'un collaborateur est compétent dans une situation contextualisée.

15 situations professionnelles ont été décrites.

Puis les partenaires du projet ont sélectionné une situation en particulier, qui a servi de cas d'usage au module que nous avons développé, afin d'illustrer l'importance des soft skills et leur nature, dans cette situation.

Mise en œuvre de la démarche

- Définition d'une soft skill
- Analyse des études
- Expression des besoins
- Sélection des métiers cibles

Groupes témoins professionnels

- Faire émerger des situations professionnelles emblématiques

Groupe projet pédagogique

JANVIER 2022

Janvier 2023

DEC
2023

Priorisation des
métiers retenus

- Cartographie des soft skills
- Sélection des situations professionnelles emblématiques

- Objectifs pédagogiques
- Scénario pédagogique
- Écriture du script
- Captation
- Intégration technologique

SECURITE

TRAVAIL D'EQUIPE

ADAPTABILITE /
POLYVALENCE

GESTION DU STRESS

RELATION CLIENT



La situation professionnelle retenue pour le scénario

Branche électricité: Exploitation - maintenance

gestion du stress, pression du client et de la hiérarchie

SITUATION 3

Contexte d'arrêt ou de démarrage de production, maintenance ou travaux neufs

■ Qualité requise

■ Action associée

Résistant physiquement et psychologiquement à une situation stressante

Adaptable pour répondre à un problème

Résistant à la pression du client

Il sait répondre au client et à son mécontentement, l'informer avec clarté de la situation

Résilient face à une situation compliquée

Il garde son sang-froid, fait face, va chercher de l'information et des conseils pour prendre une décision



Souple face aux changements

Il reporte la situation, prend du recul, il se détache de la situation qui n'est pas son problème mais celui de l'entreprise

Transparent et empathique vis-à-vis des clients

Il comprend les problèmes du client, se met à sa place

Tenace et persévérant

Il va jusqu'au bout du problème et ne lâche pas à la première difficulté

Rigoureux face au calendrier

Il est capable de retenir les calendriers échéances, ressources, priorités...

* EDEC

Demandeur d'aide



BRANCHE ÉLECTRICITÉ

TRAVAIL D'EQUIPE

Collaboratif
Soucieux de rendre service
A l'écoute
Respectueux
Désireux de rendre service
Sociable
Humble
Fiable
Fait preuve d'entraide
Demandeur d'aide

Cartographie des soft skills pour les postes de Technicien.ne.s maintenance/supérieur.e.s

(en annexe vous trouverez les 15 situations professionnelles décrites par les membres du projet)

RELATION CLIENT

Pédagogue avec ses clients
Empathique
Une écoute active
Négociateur
Diplomate avec ses clients
Proche de ses clients
Transparent avec ses clients
Attentif aux clients
Professionnel en toute circonstance
Résistant à la pression du client

SECURITE

Solide dans les situations compliquées
Humble
Transparent
Clairvoyant face aux risques
Rigoureux aux règles
Audacieux et réfléchi dans l'action
Ferme dans ses décisions
Attentif aux détails
Réactif face à l'urgence

GESTION DU STRESS

Résistant à la pression du client
Capable de planifier et organiser
Résilient dans les situations complexes
Sait planifier et anticiper
Organisé
Solide dans les situations compliquées
Résistant psychiquement et physiquement
Persévérant
Déterminé
Tenace

ADAPTABILITE / POLYVALENCE

Curieux à l'apprentissage
Coopératif
Fait preuve d'entraide
Souple face aux changements
Perspicace pour résoudre des problèmes
Curieux du fonctionnement technique
Ouvert d'esprit
Ingénieux pour trouver des solutions
Désireux d'apprendre des choses éloignées de son métier

3. Animation de la session immersive du module



Introduction
aux soft skills

Session
immersive

Debrief, prise de
recul

Session immersive

Le déroulé

1. Les pré-requis du scénario

1. Votre rôle
2. La description de l'environnement (le CEA, la salle blanche, Engie Solutions)
3. Vos interlocuteurs dans le scénario

2. Tutoriel de lancement

1. Un pour découvrir l'environnement de la salle de contrôle (8min)

3. Rappel des principales consignes

4. La simulation

Votre rôle

- Vous incarnerez un.e technicien.ne supérieur.e au sein des équipes **Engie Solutions** sur le site du **CEA Grenoble**.
- Vous travaillez chez Engie Solutions en gestion d'une salle blanche du CEA Grenoble, depuis 5 ans.
- Vous devrez gérer les enjeux des différentes parties prenantes durant un incident.
- Vous serez le.la technicien.ne **posté.e**, restant sur site durant les heures de nuits et le week-end.
- Vous appliquerez les procédures de gestion d'un incident.





CEA - Grenoble

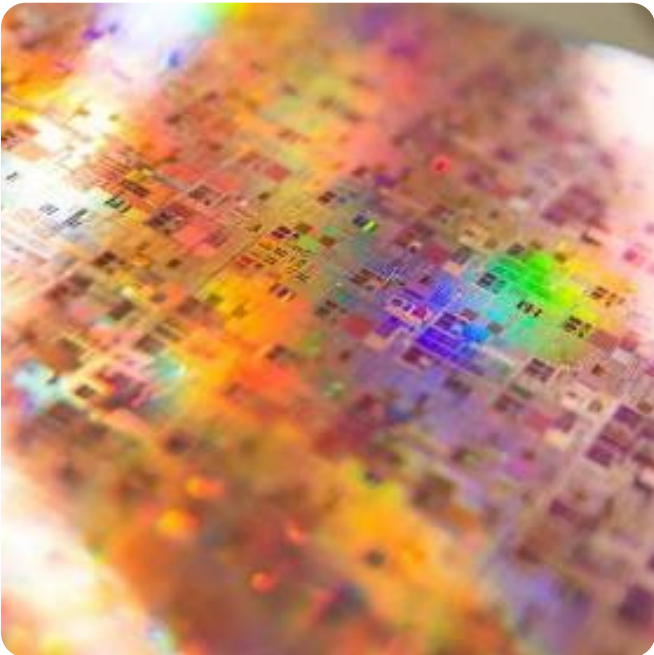
- Consacre l'essentiel de ses recherches au développement de solutions innovantes, dans les domaines :
 - De l'énergie
 - De la santé
 - De l'information
 - De la communication
- Acteur majeur de la recherche, au service de l'État, de l'économie et des citoyens.
- Apporte des solutions concrètes dans quatre domaines principaux :
 - Les énergies bas carbone (nucléaire et renouvelables)
 - Le numérique
 - Les technologies pour la médecine du futur





Les salles blanches

- Les salles blanches fonctionnent en continu, 24h/24h et 7j/7.
- Plusieurs autres organismes & entreprises disposent de salles blanches.
- L'atmosphère est ultra contrôlée: limiter au maximum les poussières extérieures qui pourraient endommager les plaques de silicium.
- Au **CEA-Grenoble** elles permettent de mettre au point des prototypes innovants pour différents partenaires (industrie, santé, automobile).



Engie Solutions

- Un **prestataire** qui supervise la maintenance des salles blanches du CEA-Grenoble.
- Maintient les systèmes opérationnels en toute circonstance.
- Assure la traçabilité des interventions sur les systèmes de production, en utilisant un outil de **GMAO**.
- Applique des procédures de maintenance et des procédures spécifiques en cas d'incident.

Dans la simulation vous intégrerez l'équipe d'ENGIE



Vos Interlocuteurs – Equipe ENGIE



Antoine - Votre Manager



Léa - Votre binôme



Olivier – Votre Manager d'astreinte



Honoré & Marc - Vos collègues

Vos Interlocuteurs – CEA



Patrick – Pompier



Fanny – Responsable d'exploitation

Déroulé de la session immersive

1 (~8min)

Un tutoriel
« découverte de
l'environnement de la
salle de contrôle »

2 (~25min)

La simulation immersive

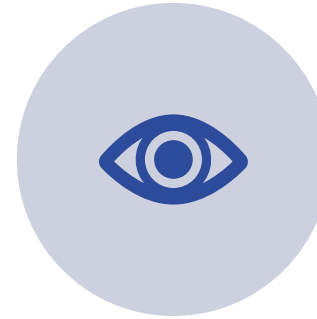
Consignes



VOUS NE POUVEZ
**INTERAGIR QU'AVEC LA
VOIX**



PARLEZ SEULEMENT
QUAND L'ICÔNE **REC**
APPARAÎT



PENSEZ À REGARDER
AUTOUR DE VOUS AVEC
LA SOURIS



LES **ÉCRANS DE
CONTRÔLE** SONT VOS
PRINCIPAUX ALLIÉS

C'est parti !

Scénarii d'introduction

Jouer au scénario d'introduction

Rappel des consignes du tutoriel

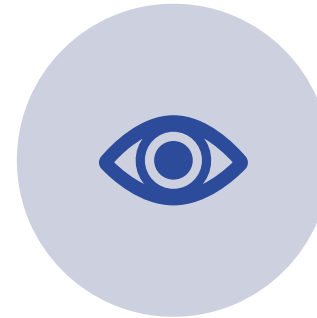
Vous avez bien compris le fonctionnement ?



VOUS NE POUVEZ
**INTERAGIR QU'AVEC LA
VOIX**



PARLEZ SEULEMENT
QUAND L'ICÔNE **REC**
APPARAÎT



PENSEZ À REGARDER
AUTOUR DE VOUS AVEC
LA SOURIS



LES **ÉCRANS DE
CONTRÔLE** SONT VOS
PRINCIPAUX ALLIÉS

Rappel des principales consignes

Le poste de contrôle (1/2)



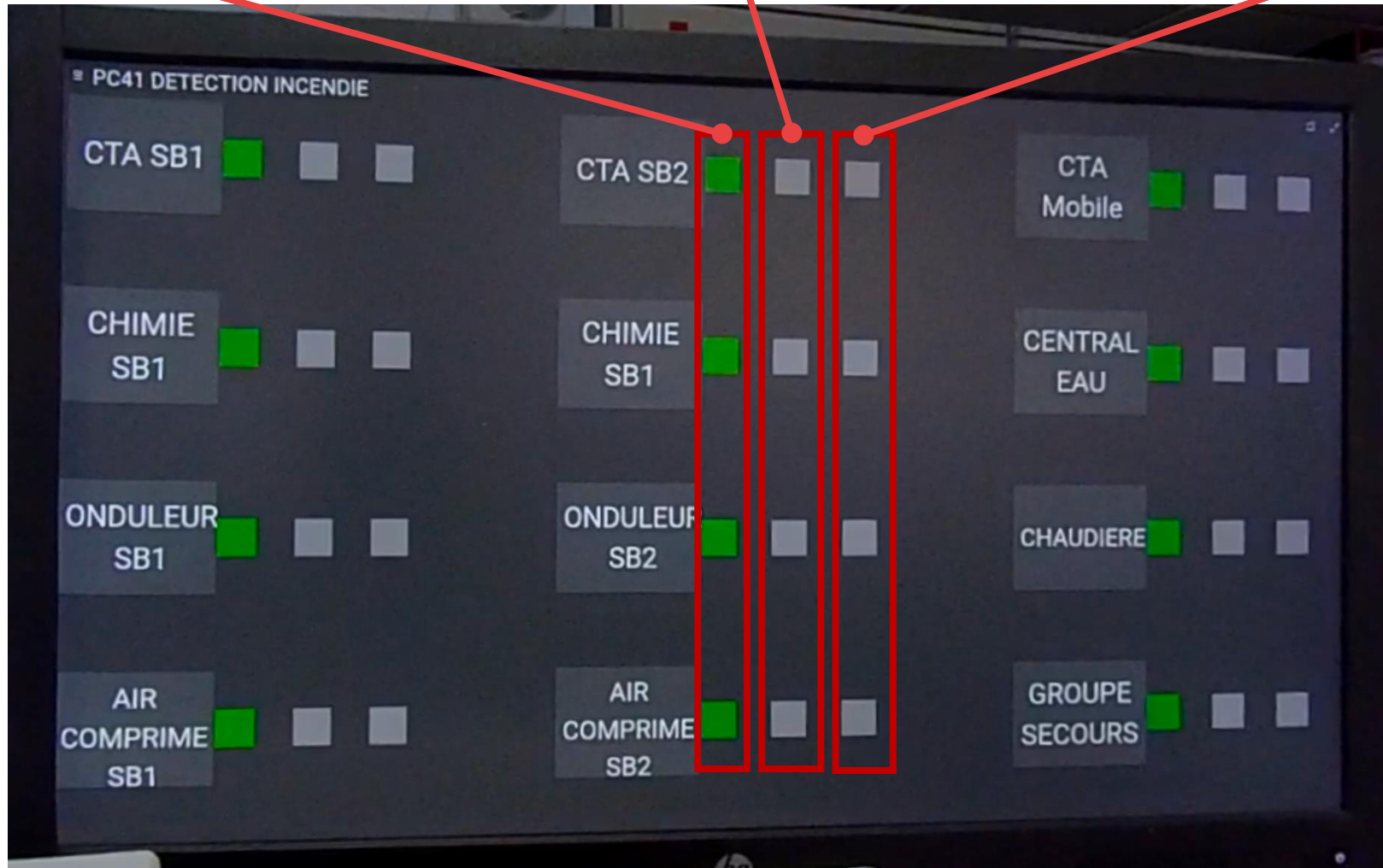
Rappel des principales consignes

Le poste de contrôle (2/2)

Détection
incendie activée

Témoin détection
incendie

Témoin de
réarmement



C'est parti !

Jouez la simulation

**Lancer la simulation « Immersion en salle
de contrôle »**

Lexique

Onduleur :

Dispositif électronique qui convertit le courant continu provenant des batteries en courant alternatif, fournissant une alimentation de secours pour les équipements électriques lors de coupures de courant ou de fluctuations de tension.

GMAO :

La Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) est une méthode de gestion de la maintenance qui utilise un logiciel pour organiser et suivre les différentes tâches de maintenance, y compris la maintenance préventive.

Posté :

Travail organisé autour d'équipes qui se relaient pour assurer une production continue. Dans la simulation, le posté est seul à son poste.

Astreinte :

Une personne d'astreinte est disponible en dehors des heures normales de travail pour intervenir rapidement en cas d'urgence ou de besoin spécifique dans son domaine.

Groupe de secours :

Un groupe de secours est un générateur autonome fournissant de l'électricité temporaire lors de coupures de courant, garantissant la continuité des opérations critiques.

Détection incendie:

Système composé de capteurs qui alerte les pompiers et la salle de contrôle en cas de départ d'incendie.

3. Débrief collectif après la session immersive



Introduction
aux soft skills

Session
immersive

Débrief, prise de
recul

Déroulé du débrief



Le débrief se fait en trois temps :

1. Vos réactions
2. Repérez les soft skills
3. Etablissez des liens avec vos propres expériences

Temps 1 : vos réactions

- Comment vous sentez-vous après cette expérience ?
- Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ? Le plus facile ?
- Qu'est-ce qui vous a surpris, marqué ?
- Si c'était à refaire, feriez-vous les choses différemment ? Pourquoi ?



Temps 2 : repérez les compétences par scène



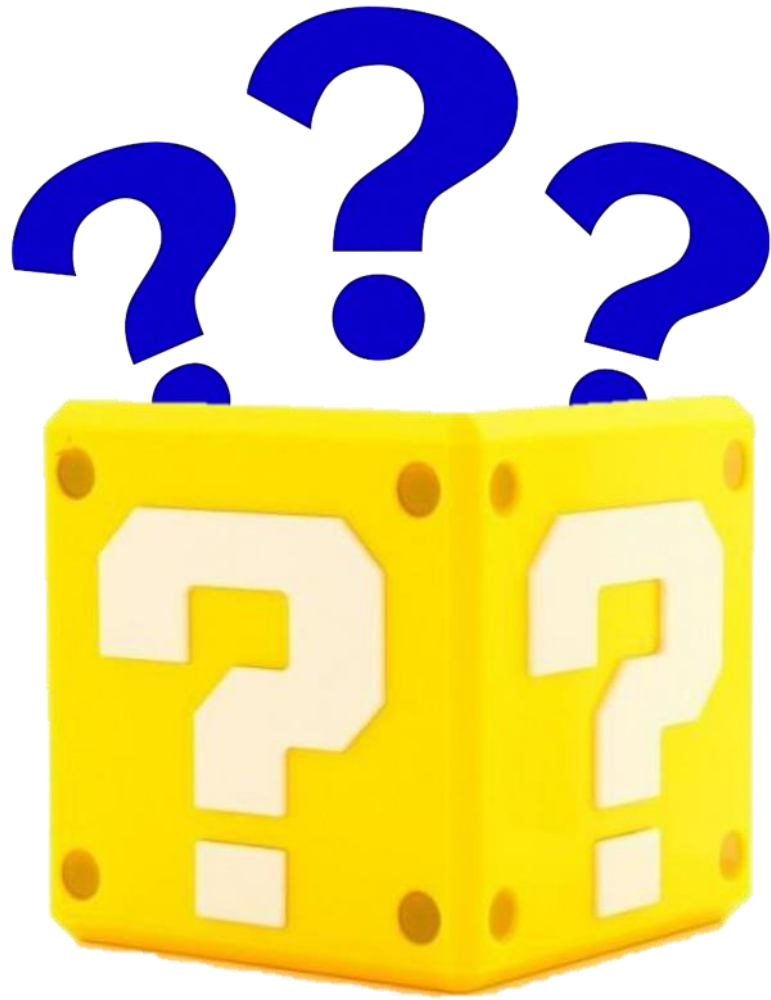
- **Individuellement** remémorerez-vous les différents moments du scénario et associez pour chaque scène les compétences requises (*vous pouvez-vous aider de la liste des compétences transverses fournie*) >10 minutes environ.
- **Par groupe** de 3 à 5, comparez les scènes vécues, notez les différences entre vos expériences et échangez sur les raisons de ces différences. > 15 minutes.
- **Par groupe** créez un poster qui retrace les différentes scènes du scénario et softs skills associées.
- Ces posters sont ensuite présentés en **plénière**.

Temps 3 : liens avec vos propres expériences

- Quelles compétences, quels éléments du scénario retenez-vous ? Lesquels vous semblent utiles à vous remémorer pour votre futur emploi ?
- A quels moments dans votre vie, dans votre travail à l'école vous pensez utiliser ces compétences ? Illustrez d'exemples.
- Projetez-vous dans votre futur emploi et imaginez les soft skills dont vous auriez besoin.



Questions réponses ?



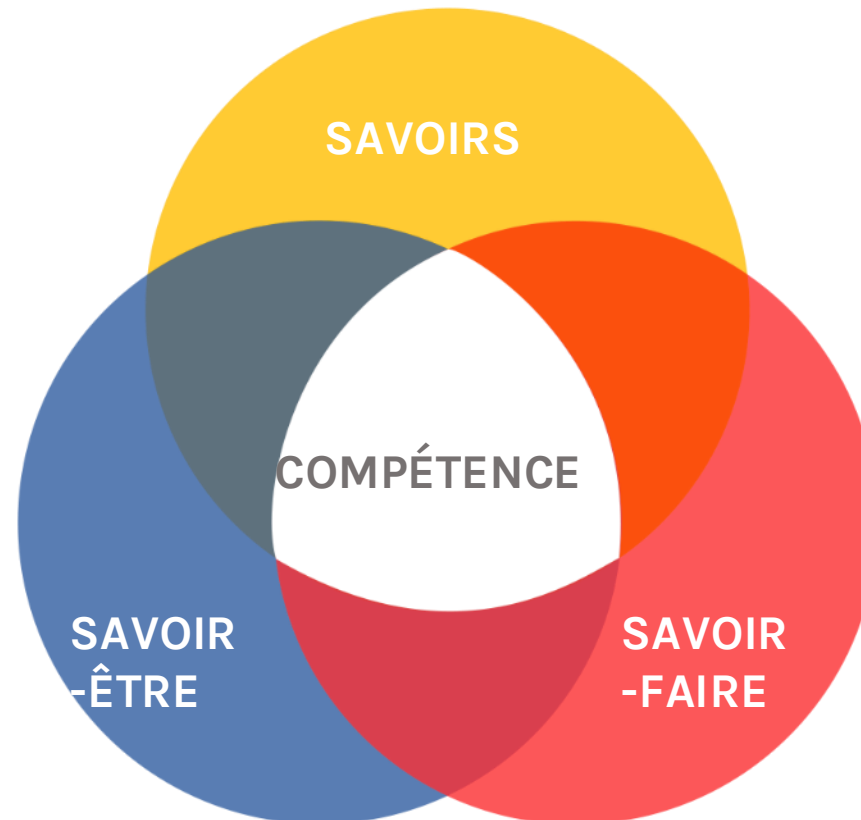
4. Annexes

a) Références compétences et soft skills



Jacques TARDIF

La compétence est un savoir-agir complexe, prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficace d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations.



Guy LE BOTERFF

- La compétence est une mise en action :
 - un savoir agir,
 - une combinaison dynamique de ressources.

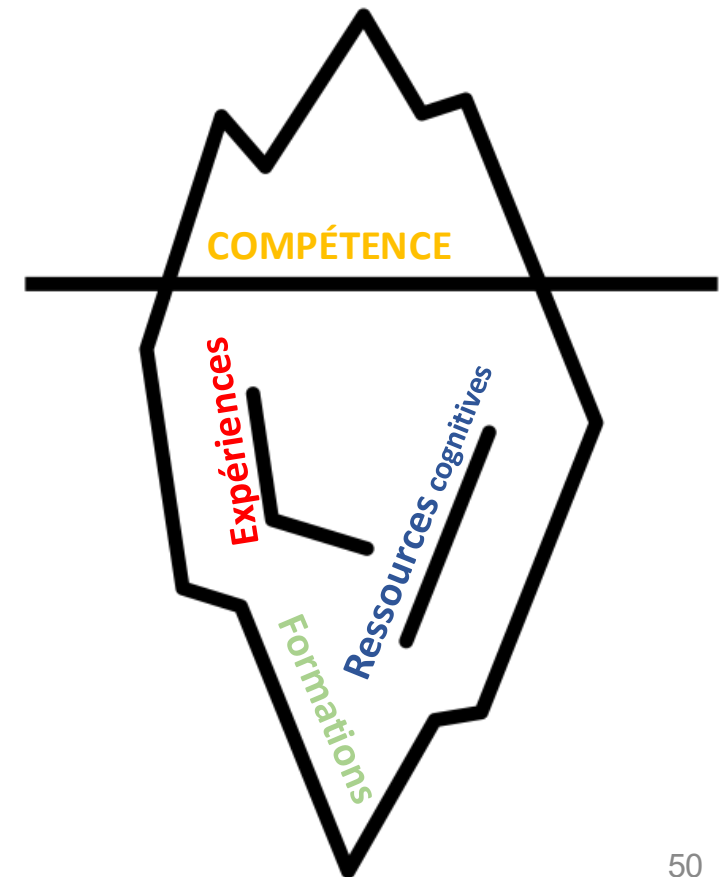
« La compétence ne se construit pas comme un mur de maçonnerie et les ressources ne sont pas comparables à des briques. »



Philippe PERRENOUD 1/2

Le travail confronte à des situations ou des familles de situations de même structure, situation que le sujet est censé maîtriser dans leur globalité pour assurer un résultat.

À cette fin, il doit mobiliser et orchestrer, en parallèle et/ou en succession, **un ensemble de capacités, de savoirs, d'informations**. La compétence renvoie alors à la maîtrise globale de la situation, donc à l'orchestration d'un nombre plus ou moins important de ressources cognitives acquises au préalable, au gré de formations ou d'expériences antérieures.



Philippe PERRENOUD 2/2

La définition de la compétence se réfère d'abord à **une catégorie de situations** et à ce que représente une maîtrise honorable, compte tenu des résultats attendus, des contraintes.

Mais l'identification de la compétence n'est pas complète si l'on ne peut pas dire à **quelles ressources cognitives elle fait appel**. Ces dernières sont de types divers :



DES SAVOIRS

Des savoirs déclaratifs, des modèles de la réalité

Des savoirs procéduraux

Des savoirs conditionnels
(savoir quand et comment intervenir...)

Des informations, des savoirs
« locaux »

DES CAPACITÉS

Des habiletés, des savoir-faire

Des schèmes de
perception, de pensée,
de jugement, d'évaluation

DES RESSOURCES AUX DIMENSIONS NORMATIVES

Attitudes, valeurs, normes, règles
intériorisées

Un rapport au savoir, à l'action, à
l'autre, au pouvoir

4. Annexes

b) Les autres situations professionnelles

Les 15 situations professionnelles emblématiques qui ont émergé du des ateliers des groupes témoins entreprises, et qui permettent d'observer des qualités en action.



Exploitation - maintenance

Problèmes, sécurité

SITUATION 1

La centrale consignation électrique est mal faite.
Les câbles ne sont pas reliés à la terre : non-respect des procédures.

Les consignateurs EDF ne savent pas où est la clé, les techniciens ne veulent pas intervenir en l'état.
Ils exercent un droit de retrait.

Rigoureux aux règles

Il est capable de suivre et respecter des règles
* EDEC

Responsable dans ses décisions

Il prend les bonnes décisions, il assume la responsabilité



- Qualité requise
- Action associée

Autonome

Il anticipe, prépare les actions qui peuvent se produire durant son intervention
* EDEC

Collaboratif - Explicatif

Il écoute les autres, pose des questions, explique pourquoi il a pris cette décision.
* EDEC



Exploitation - maintenance

Problèmes, sécurité

SITUATION 2

Un chariot n'est pas adapté pour porter un transfo. Une pression est exercée par l'environnement pour avancer.

■ Qualité requise

■ Action associée

* Situation qui fait référence aux études

Solide

Il organise, planifie, contrôle

* EDEC

Clairvoyant face aux risques

Il alerte son supérieur

Ferme dans ses décisions

Il prend une décision, exerce son droit de retrait drastique malgré une demande avec force de caractère

Observateur

Il étudie beaucoup de cas de sécurité relatés dans toutes les réunions

Collaboratif à tout niveau

Il demande conseil, interroge un pair (y compris quelqu'un de moins gradé)

Déterminé

Il cherche les informations au bon endroit (client sous-traitant, fiche technique)

Humble



Exploitation - maintenance

gestion du stress, pression du client et de la hiérarchie



SITUATION 3

Contexte d'arrêt ou de démarrage de production, maintenance ou travaux neufs

■ Qualité requise

■ Action associée

Résistant physiquement et psychologiquement à une situation stressante

Adaptable pour répondre à un problème

Résistant à la pression du client

Il sait répondre au client et à son mécontentement, l'informer avec clarté de la situation

Résilient face à une situation compliquée

Il garde son sang-froid, fait face, va chercher de l'information et des conseils pour prendre une décision

Souple face aux changements

Il reporte la situation, prend du recul, il se détache de la situation qui n'est pas son problème mais celui de l'entreprise

Transparent et empathique vis-à-vis des clients

Il comprend les problèmes du client, se met à sa place

Tenace et persévérant

Il va jusqu'au bout du problème et ne lâche pas à la première difficulté

Rigoureux face au calendrier

Il est capable de retenir les calendriers échéances, ressources, priorités...

** EDEC*

Demandeur d'aide



Exploitation - maintenance

gestion du stress, pression du client et de la hiérarchie



SITUATION 4

Pression en interne de la hiérarchie pour répondre à une demande client

■ Qualité requise

■ Action associée

Résistant physiquement et psychologiquement à une situation stressante

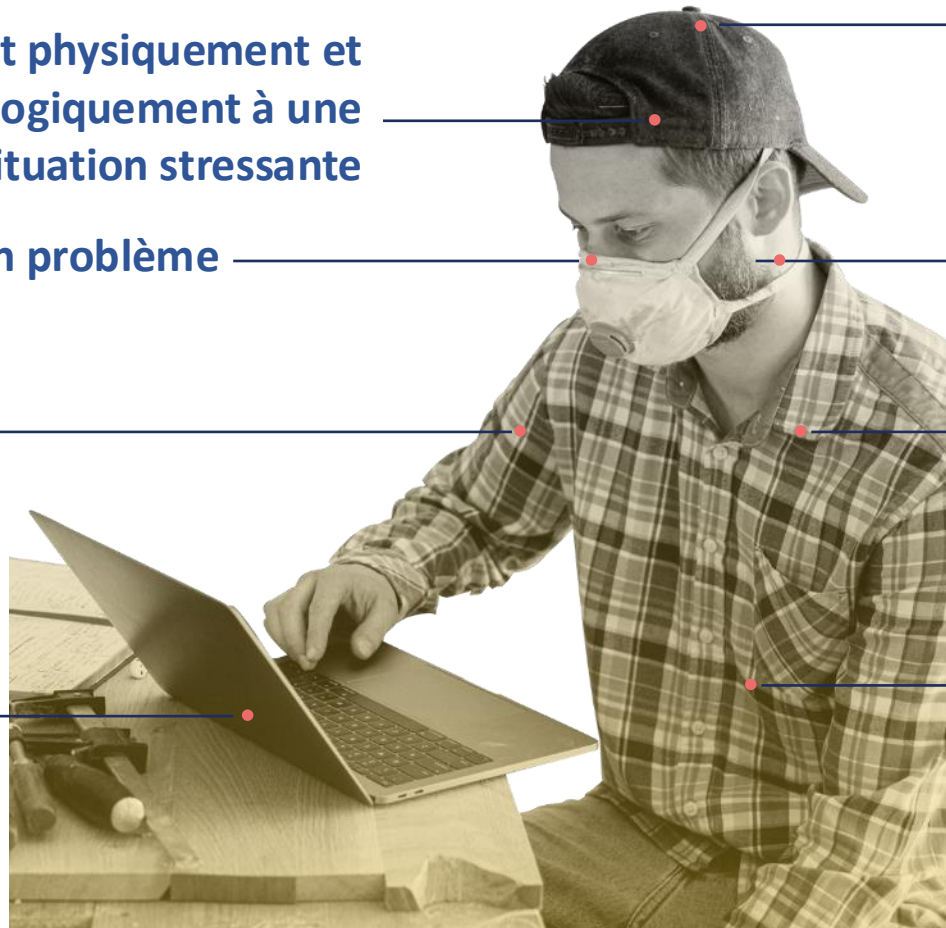
Adaptable pour répondre à un problème

Résistant à la pression hiérarchique

Il sait répondre au client et à son mécontentement, l'informer avec clarté de la situation

Résilient face à une situation compliquée

Il garde son sang-froid, fait face, va chercher de l'information et des conseils pour prendre une décision



Transparent vis-à-vis de la hiérarchie

Demandeur d'aide

Tenace et persévérant

Il va jusqu'au bout du problème et ne lâche pas à la première difficulté

Rigoureux face au calendrier

*Il est capable de retenir les calendriers échéances, ressources, priorités... * EDEC*

Exploitation - maintenance

Délais, gestion du stress, pression du client et de la hiérarchie



SITUATION 5

Pression des clients sur la com
ou sur une promesse faite

■ Qualité requise

■ Action associée

Humble

Attentif aux clients

Il mène une écoute active, il comprend son client et son problème

** EDEC*

Solide dans les situations compliquées

Il a une maîtrise de soi

** EDEC*

Professionnel en toute circonstances

Il maintient une posture professionnelle en toute circonstance, reste le représentant de sa société



Exploitation - maintenance

Polyvalence des corps de métiers, digital, adaptation

SITUATION 6

- Faire une opération de vérification de soudage alors que ça n'est pas prévu
- chimie, clim cdc, électricité... Beaucoup de contrats multi techniques, se substituer au service technique des usines. Les technos se sont entrecroisées + facility management, multi service, demande client de plus en plus ouverte..



Qualité requise



Action associée



Situation qui fait référence aux études

S'entraide avec ses collègues

Il cherche à échanger avec les experts du sujet, il pose des questions pertinentes

Ouvert d'esprit

Il n'a pas peur du nouveau, du non-connu

« Couteau suisse »

Il agit et se débrouille

** EDEC pour trouver une solution*



Audacieux dans l'action

Il surprend son entourage par ses initiatives et sa capacité de décision, d'exécution

Réfléchi avant l'action

Il ne prend pas de risque et prend le temps de peser le pour et le contre

Malin pour trouver des solutions

Dégourdi dans les situations nouvelles

Il est capable de s'adapter même si le chemin n'est pas écrit « tel quel » dans la procédure

Curieux du fonctionnement technique du procès et du matériel

Il approfondit des questions techniques

Curieux à l'apprentissage

Il lit des notices, regarde des tutos sur internet, il est volontaire pour suivre des formations, Il cherche à échanger avec des experts du sujet

Désireux d'apprendre des choses techniques mais aussi des notions éloignées de son métier de base

Il passe du temps à se documenter et sort de sa zone de confort



Exploitation - maintenance

Relation client

SITUATION 7

- Qualité de la relation
- Comprendre le besoin du client

■ Qualité requise

■ Action associée

Perspicace pour identifier les problèmes

Il comprend la problématique de ses clients

Il sait reporter pour expliquer le besoin du client via un avenant ou autre

* EDEC

Empathique vis-à-vis de son client

Il contribue à la meilleure compréhension des besoins de ses clients

Désireux de rendre service

Il pratique l'écoute active

Proche de ses clients

*Il échange facilement avec ses clients
Il veut gagner la confiance de ses clients
Il maintient une relation partenariale*

Fiable

Il travaille sur le long terme



Conception

Conseil

SITUATION 1

Dialogue avec des clients

- Qui ne connaissent pas le détail de la méthanisation comme dans la filière « agriculteurs » ·

- Qui ont certaines bases de compétences et savent mieux définir ce qu'ils veulent dans d'autres filières

■ Qualité requise

■ Action associée

Pédagogue auprès des clients

*S'adapte à son interlocuteur,
structure ses propos et les rend
compréhensibles*

Convaincante

Sait convaincre

Ouverte aux avis, aux solutions

*Accompagne les clients, démontre
la pertinence de la solution.
Reste ouverte et sait comparer des solutions*



Conception

Besoin du client, écoute — acceptabilité

SITUATION 2

Besoin du client écoute

Identifier les besoins du client qui peuvent être différents :

- Recherche d'autonomie en fertilisant
- Désodoriser les épandages
- Conversion en agriculture biologique
- Chercher des revenus complémentaires
- Problématique de mise aux normes des effluents d'élevage et lecture dans la presse que la méthanisation pourrait être une solution

■ Qualité requise

■ Action associée



Attentif aux besoins – curieux au savoir et aux autres

Écoute activement l'autre, questionne les besoins, les objectifs, sait poser des questions ouvertes.

Expérimenté/ connaisseur de la chaîne

Connait l'ensemble de la chaîne

Collaboratif avec les autres

*Travaille en équipe
Acquiert de nouvelles compétences
en s'appuyant sur les autres*



Conception

Multiplicité des projets

SITUATION 3

Pendant le travail d'une étude de faisabilité agricole, un client industriel demande des précisions sur les bio-déchets. Il faut lui répondre et ensuite revenir au sujet initial

■ Qualité requise

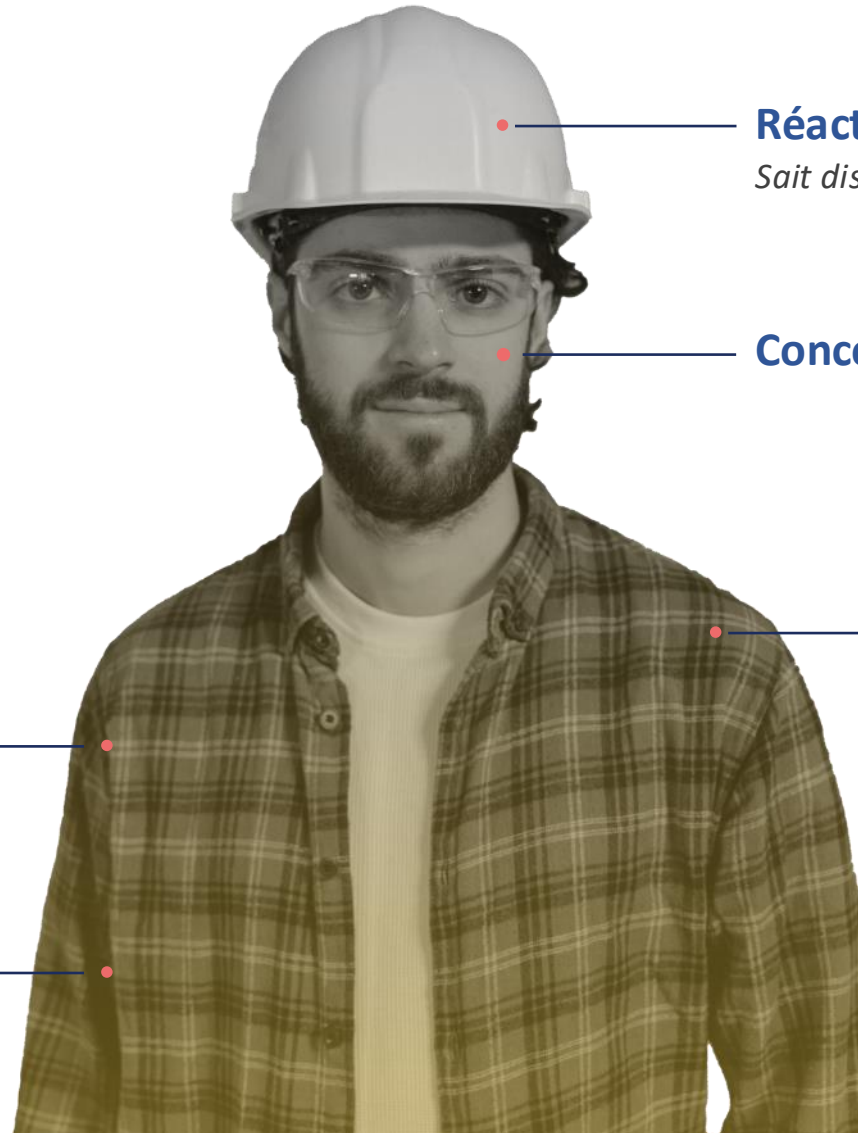
■ Action associée

Organisé dans son travail

Prend en charge les demandes des clients en priorité

Rigoureux dans son travail

Organise, planifie son activité



Réactif à l'urgence

Sait discerner l'important et l'urgent

Concentré sur sa tâche

Travailleur

Démontre une force de travail



Conception

Équipe multidisciplinaire

SITUATION 4

Une étude de faisabilité est confiée à un chargé d'étude. Ses compétences ne lui permettent pas de tout comprendre. On est confronté à des connaissances multiples :

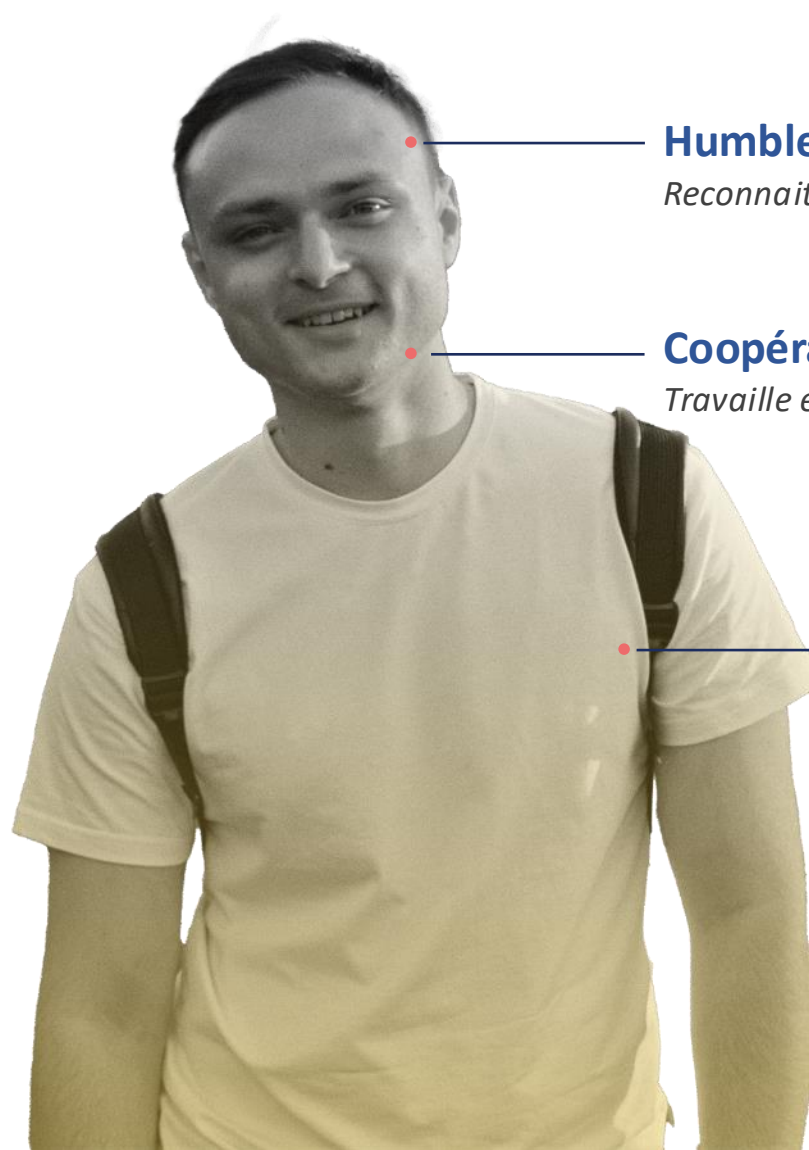
BIOGAZ :

- science du vivant
- Agriculture
- Génie des procédés
- Économie
- Réglementation
- Juridique

MÉCANIQUE
THERMIQUE
ÉLECTRIQUE

■ Qualité requise

■ Action associée



Humble face au savoir

Reconnait ce qu'il ne sait pas

Coopératif

Travaille en équipe

Demandeur d'aide et d'avis

Cherche l'avis de ses collègues



Conception

Gestion du stress

SITUATION 5

Les délais de remise des appels d'offres sont de plus en plus courts et le chargé d'étude doit rendre plusieurs projets en même temps (en raison des tarifs de rachat du biogaz qui changent par exemple...)

■ Qualité requise

■ Action associée

Distancié

*Prend du recul
Exprime ses difficultés, ses limites*

Leader

*Identifie et sollicite les appuis
Délègue*

Organisé dans ses projets

Sait gérer son temps

Efficient

*Travaille sous la contrainte
Gère l'urgent et l'important*

Coopératif avec l'équipe

Partage en équipe les projets

Collaboratif



Conception

Qualité, coût, délais → satisfaction client

SITUATION 6

Le client en demande toujours davantage... Mais pour des questions de rentabilité on est obligé de lui dire non ou de facturer.

■ Qualité requise

■ Action associée

Organisé face à l'urgence

*Prend du recul
Exprime ses difficultés, ses limites*

Perspicace pour comprendre

Comprend ce qui est prioritaire pour le client entre prix, délai, qualité

Diplomate avec les clients

Clarifie la proposition et ses limites

Négociateur

*Argumente sa réponse, sa solution
Gère son temps de travail sur le projet pour être capable d'argumenter*

Sagace

Comprend la vision économique

Fiable vis-à-vis de ses clients

*Respecte ses engagements
Crée une relation de confiance*



Exploitation

Continuité de fourniture et sécurité

— engagement contractuel

SITUATION 7

BIOGAZ :

L'agriculteur subit un arrêt de production et en même temps un manque à gagner de 3 000€ par jour. IL attend un dépannage très rapide et une disponibilité maximale de l'installation

BIOGAZ SÉCURITÉ :

Un technicien est appelé pour une fuite de biogaz. Il est exposé à un risque d'atmosphère explosive et d'explosion à H25.

Leader face au danger

Analyse son environnement

Affirme son autorité

Maintient son autorité pour mettre tout le monde en sécurité

Disponible

Réactif à l'urgence

Agit rapidement dans l'urgence

Respectueux des règles et des procédures

Respecte les procédures

Prudent face au danger

Garde son sang froid et possède une méthode d'analyse

Entraîné au risque

Est conscient des risques.

S'exerce à des situations critiques,

maîtrise son domaine technique

Sait utiliser les EPI

Empathique avec les clients

Sait se mettre à la place du client

Prudent face aux risques

A la vision économique

Engagé dans son travail

S'engage personnellement en tant que personnel d'exploitation (24h/24, astreintes)



■ Qualité requise

■ Action associée

* Situation qui fait référence aux études

Conception

Relation client

SITUATION 8

Le technicien vient faire une intervention sur un site de méthanisation agricole et il entre sur le site du producteur.

- Qualité requise
- Action associée
- * Situation qui fait référence aux études

Engagé

Scrupuleux

Trace ses interventions

Attentif au client

Il informe le client de son intervention, le prévient quand il part

Protecteur du client

Respecte les règles de sécurité du client

Poli

Ambassadeur de l'entreprise

