

A droite de chaque Situation:

- Une courte description

- Une liste **non exhaustive** des softskills.

- Une ou plusieurs images pour positionner le moment où cela se passe dans la simulation.

Chronologie

Situations

Descriptions

SoftSkills

Flash-Back

Mardi 8h30

Au Café

Sait s'exprimer clairement et de manière concise.

Utilise un langage positif et constructif

Sait s'exprimer de manière polie.

Vendredi 15h

Briefing avec l'équipe

Entrevue avec Fanny

Antoine (le manager direct) fait un debriefing avec son équipe sur les événements de la semaine. Il aborde un incident qui a impacté la production et causé du stress à Fanny, la responsable d'exploitation. Il interroge ensuite l'apprenant pour savoir s'il est bien au courant du protocole à suivre en cas d'incident. Enfin, il assure que l'apprenant a bien été conscient qu'il doit saisir ses interventions dans la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) pour la semaine écoulée.

Entrevue avec Fanny, la cliente (Cheffe d'exploitation de la salle blanche du CEA). L'apprenant doit démontrer à la cliente qu'il est à son service. Il doit également savoir qui est le manager d'astreinte pour le week-end.

Démontre qu'il connaît les procédures établies entre ENGIE et son client le CEA (Respect des règles)

Démontre son professionnalisme et sa proactivité : montre au client qu'il connaît qui est le manager d'astreinte.

Montre de la compréhension et de l'empathie envers Fanny qui est stressée des incidents passés de la semaine.

Vendredi 17h

Incident - Coupure générale électrique

Dialogue avec le pompier - chef de piquet

Ne répond pas Perd son sang froid

Communication Montre qu'il maîtrise la situation Gestion du stress

Reprise de la communication avec Olivier

Appeler Léa

Continuer à parler au pompier

Dialogue avec Patrick

Événement déclencheur du scénario.

L'alimentation électrique générale se coupe.

Cependant, le groupe électrogène ne prend pas le relais en raison d'un capteur défaillant.

Le capteur détecte un faux départ de feu dans l'enceinte du groupe électrogène, entraînant une projection de mousse anti-feu. Celui-ci ne prend donc pas le relais de l'alimentation électrique.

Par conséquent, l'alarme se déclenche, ce qui entraîne l'évacuation de la salle blanche. À partir de cet instant, l'alimentation est assurée par les batteries des onduleurs.

Patrick, le Chef de Piquet, interrompt l'appel entre Olivier et l'apprenant. Il vient de déployer ses hommes dans le site. Des vies sont peut-être en jeu. Il doit vite comprendre ce qui se passe.

Patrick sent que l'apprenant ne se maîtrise pas et perd son sang-froid. Cela stressa Patrick et le met dans une posture d'inconfort. Patrick s'énerv.

L'apprenant a su employer les bonnes soft skills pour interagir avec Patrick. Il ne s'énerv pas.

Reprise de l'appel avec Olivier (le manager d'astreinte), après que le chef de piquet se soit reposé dans la discussion. À la fin de ce dialogue, l'apprenant dispose de quelques secondes pour regarder les écrans de contrôle afin d'établir un premier diagnostic.

Châli:

L'apprenant doit décider entre deux options : poursuivre son échange avec le pompier OU appeler sa collègue d'astreinte de suite

Le pompier revient à la charge, se montrant insistant et oppressant. Ne connaissant pas l'origine exacte de la panne ni où il doit faire intervenir ses équipes, la pression monte. Le pompier demande des informations supplémentaires.

Sait analyser la situation.

Reste calme/serme et calme en situation d'urgence.

Maintient son calme et sa concentration malgré le stress de la situation.

Sait synthétiser les informations, sans énumérer simplement ce qu'il voit à l'écran.

Sait faire preuve d'adaptabilité face à un événement imprévu.

Sait garder son calme et adapte son comportement face à l'agressivité du pompier en étant factuel sur la situation de crise.

Sait respecter la hiérarchie en répondant aux questions du pompier avec un vocabulaire professionnel et en étant poli.

Sait gérer son stress en restant concentré sur sa mission et en informant sur son périmètre d'action.

Vendredi 17h45

Dialogue avec Léa

Panne identifiée

Panne en partie identifiée

Panne non identifiée

Fanny arrive dans la salle de contrôle

Si l'apprenant e dit à Léa les 3 points suivants :

- Une coupure électrique générale est à l'origine de la panne
- Le groupe électrogène n'a pas pris le relais correctement.
- Une détection incendie est présente sur le groupe électrogène.

Si l'apprenant e dit à Léa au moins 1 des 3 points suivants :

- Une coupure électrique générale est à l'origine de la panne.
- Le groupe électrogène n'a pas pris le relais correctement.
- Une détection incendie est présente sur le groupe électrogène.

Si l'apprenant e ne dit aucun des 3 points suivants :

- Une coupure électrique générale est à l'origine de la panne.
- Le groupe électrogène n'a pas pris le relais correctement.
- Une détection incendie est présente sur le groupe électrogène.

Léa, sa collègue d'astreinte, est chez elle. Il est donc important de bien communiquer avec elle pour qu'elle puisse aider efficacement. Ici, les embranchements de dialogue possibles influent sur le prochain appel avec Léa et le fait que la panne soit identifiée et réparée rapidement.

Fanny vient voir comment se déroulent les opérations. Elle est très préoccupée par l'aspect financier; l'arrêt de la production entraîne des pertes financières lourdes. Elle attend d'être rassurée sur ce qu'il se passe et d'avoir des informations précises sur la situation et la nature de la panne.

Sait faire un état des lieux.

Sait synthétiser les informations utiles à ses collègues (sans énumérer l'ensemble des alertes à l'écran)

Sait valoriser l'apport de sa collègue dans la résolution du problème en sollicitant son aide et en la remerciant.

Montre sa capacité à collaborer et se coordonner avec sa collègue.

Vendredi 18h10

Dialogue avec Léa

Panne identifiée

Panne en partie identifiée

Panne non identifiée

Réarmement

Si l'apprenant e a déjà trouvé la panne dans le dialogue précédent avec Léa, cette dernière pose des questions en fonction de son niveau de diagnostic pour essayer de trouver les causes de cette panne.

Si l'apprenant e n'a pas encore trouvé la panne dans le dialogue précédent avec Léa, cette dernière pose des questions en fonction de son niveau de diagnostic pour essayer de trouver les causes de cette panne.

Le courant général revient. Les pompiers procèdent à la levée de doute. Tout est en ordre de marche, il est temps de réarmer les systèmes pour redémarrer la production et réintégrer la salle blanche. À cet instant, l'apprenant doit demander au chef de production (Fanny) l'autorisation de réarmer.

Sait utiliser le vocabulaire métier (technique) pour établir le diagnostic de la situation.

Montre sa capacité à analyser et explorer l'origine de la panne en collaboration avec sa collègue.

Montre sa capacité de leadership en menant à bien la résolution de la panne en lien avec les parties prenantes.

Comprends les enjeux financiers du client, prends en compte le stress lié pour le client.

Montre sa capacité à préserver la relation de confiance avec le client en en informant régulièrement du traitement de la panne.

Tiens compte de l'avis du client dans le cadre d'un redémarrage de production.

Mardi 8h40

Fin / De retour à la pause café

De retour du flash-back à la pause café avec ses collègues.

Antoine, le manager, arrive en cours de discussion. Léa et Honoré partent, et Antoine commence un debriefing de l'incident du week-end dernier avec l'apprenant. Le debriefing est basé sur la catégorie de soft skills que l'apprenant a le mieux réussis.

Montre sa capacité à restituer des faits de manière claire et synthétique.

Montre sa capacité de prise de recul sur les événements passés, afin d'en tirer des apprentissages.

Retour du Flash-Back

