



**SAFETY SCIENCES**  
BANKABLE SAFETY

**Ivan Pastorelli**  
Président-fondateur de Safety Science

# LE TRAINING PAR SCÉNARIO : UNE MISE EN SITUATION POUR APPRÉHENDER LES ENJEUX AUX INTERFACES



## MAINTIEN DE NAVIGABILITÉ **INTERFACES ENTRE ACTEURS**

**Jeudi 5 décembre 2024**



**Le training par scenario est un puissant levier d'apprentissage et de changement organisationnel qui nécessite une approche structurée**

Identifier l'enjeu local



Choisir la question de cadrage



Créer le scénario



Jouer le scenario



Debriefing : outputs verbalisés + écrit + suivi





## Trois niveaux de training par scenarios de niveaux différents

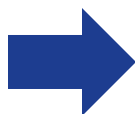
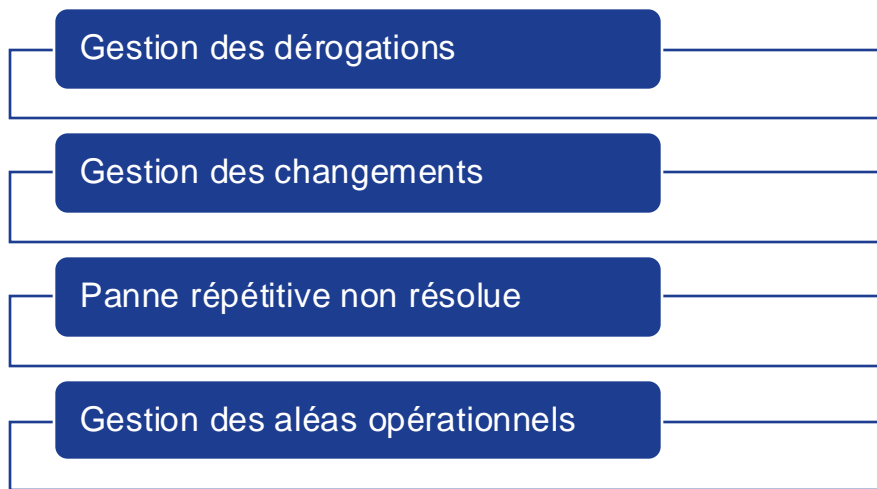
	CADRES DIRIGEANTS	-CADRES DE PROXIMITÉ -EXPERTS METIERS	INDIVIDUEL
Enjeux	Arbitrer les conflits d'appréciation	Gérer collectivement les aléas de dernière minute	Accompagnement à la prise de poste
Question de cadrage	Que faut-il pour que chaque option de choix soit vraie ?	Quels sont effets de nos actions sur les autres entités ?	Quel sera mon nouveau rôle ? Safety manager, OSV, OSA, OSAB
Scénarios	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fermeture de secteur</li><li>- Changement de flotte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siège business cassé à l'embarquement</li><li>• Interprétation différente de panne CCO-MCC</li><li>• Push-back, changement de piste par ATC</li><li>• Malaise Pax corpulent</li></ul>	Cluedo « erreur w&B » Bébert l'expert veut pas faire
Outputs	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 3 perspectives d'évaluation : pertinence, acceptabilité, faisabilité.</li><li>2. Les premières victimes d'une réduction des marges de sécurité sont les investisseurs</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Anticipation + proactivité &gt; à l'optim. locale.</li><li>2. Identifier + diffuser pannes les plus pénalisantes</li><li>3. Effets pervers des indicateurs</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manager des managers = passer d'une légitimité d'expertise tech au leadership.</li><li>2. Gérer les échelles de temps différents ; identifier les arguments pour les décideurs safety</li></ol>





## Exemple : training par scénario pour cadres de proximités et experts métiers

### Scénario « Siègne *business inop* à l'embarquement »



2,5 jours pour 6 à 12 personnes de services différents



Focus sur l'identification des **nœuds du système** et les contraintes réciproques



Dépasser l'expertise locale pour faire fonctionner le système dans son ensemble





## Jouer le scénario :

### 1- identifier les macro-processus et comparer les réponses

Dispersion des réponses  
mais sentiment d'opacité  
unanime

- Confusion entre organigramme et processus
- Certains processus critiques externalisés sans le savoir.

Processus isolés  
dans divers manuels  
sans vision globale

- Opacité des contraintes internes
- Pas de contrôle de cohérence entre process
- Pas d'analyse cout/bénéfice de certains choix techniques

Pas de connaissance  
ni même d'ordre  
de grandeurs

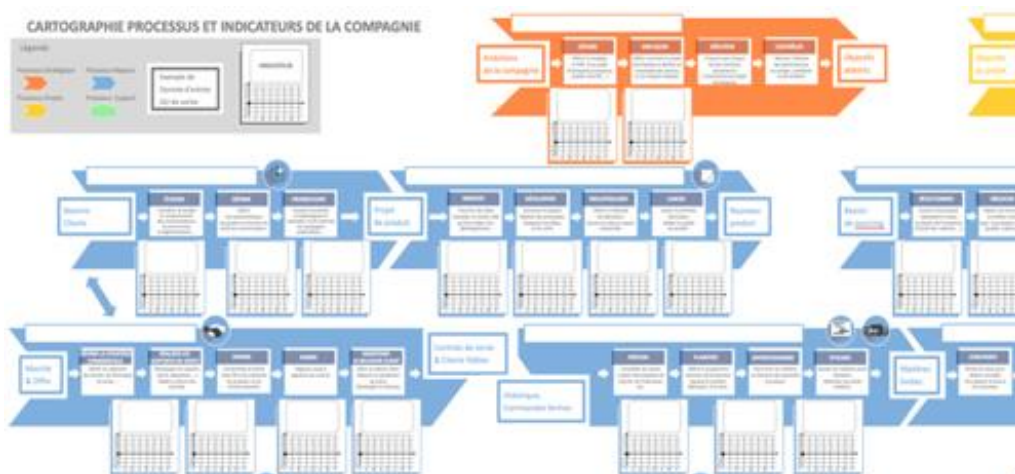
- Sur les Temps (délais de réaction, délais minimum, séquencement)
- Sur les Coûts
- Sur les Data nécessaire aux décisions





## Jouer le scénario :

### 2- Une fois les macro-processus identifiés et visibles



**Chaque expert joue son rôle pour gérer l'aléas et notent :**

- les infos utiles, les délais pour les avoir et leurs délais de péremption.
- les raisons pour lesquelles elles ne sont pas disponibles
- les verrous
- les effets de seuils ...







## Debriefing avec les stagiaires

### Debriefing : questions et d'objectivation

- Pourquoi les informations utiles à votre process sont-elles souvent hors du process ?
- Où sont les nœuds du système ?  
Où sont les vôtres ?
- Que vous faudrait-il localement pour travailler mieux où relâcher vos contraintes ?
- Sur quels paramètres à votre main pouvez-vous décontraindre le système ?
- Comparaison des réponses locales sur un tableau de synthèse
- ...

### Output :

1. Experts métiers & cadres ont souvent du mal à sortir de leur expertise. Rôle des modalités d'évaluation (primes, indicateurs...) mal connu
2. Faire dialoguer les experts au-delà des procédures et spécificités techniques facilite le compromis. Même si le désaccord persiste, les contraintes réciproques deviennent visibles « j'ai enfin compris pourquoi ils font ça ou ils me demandent ça ... »
3. Souvent 30% des sujets sont solubles avec des compromis locaux mineurs
4. Identités métiers souvent mal canalisés par les managers.





# Conclusion

- **Facteur clé de réussite des approches par scénarios**
- Synchronicité et diversité des stagiaires est essentielle à la réussite du training
- Scénarios liés aux problèmes de l'opérateur, mais dépasser leurs aspects techniques
- **Limites des approches par scénarios**
  - les stagiaires n'ont pas toujours autorité dans leur service
  - L'intérêt pour la collaboration s'atténue rapidement sans relais managérial
  - Coûts direct et indirect de la formation







# MAINTIEN DE NAVIGABILITÉ INTERFACES ENTRE ACTEURS

Jeu*di* 5 décembre 2024

## MERCI POUR VOTRE ATTENTION