



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 MÉTIERS	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	- Fermeture de secteur - Changement de flotte	<ul style="list-style-type: none">• Siège business cassé à l'embarquement• Interprétation différente de panne CCO-MCC• Push-back, changement de piste par ATC• Malaise Pax corpulent	Cluedo « erreur w&B » Bébert l'expert veut pas faire
Outputs	<ol style="list-style-type: none">1. 3 perspectives d'évaluation : pertinence, acceptabilité, faisabilité.2. Les premières victimes d'une réduction des marges de sécurité sont les investisseurs	<ol style="list-style-type: none">1. Anticipation + proactivité > à l'optim. locale.2. Identifier + diffuser pannes les plus pénalisantes3. Effets pervers des indicateurs	<ol style="list-style-type: none">1. Manager des managers = passer d'une légitimité d'expertise tech au leadership.2. Gérer les échelles de temps différents ; identifier les arguments pour les décideurs safety



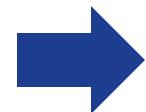


Exemple : training par scénario pour cadres de proximités et experts métiers



Scénario « Siège 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 scenario :

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

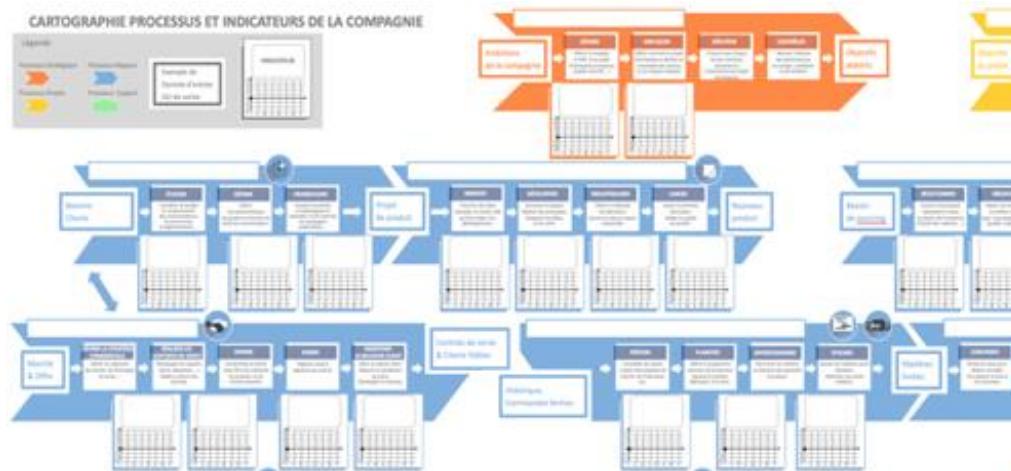
- Sur les Temps (délais de réaction, délais minimum, séquencement)
- Sur les Coûts
- Sur les Data nécessaire aux décisions





Jouer le scenario :

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

Jeudi 5 décembre 2024

MINISTÈRE
CHARGE
DES TRANSPORTS
Liberté
Égalité
Fraternité

dgac
direction
générale
de l'Aviation
civile
D S A C



LES SYMPOSIUMS

MERCI POUR VOTRE ATTENTION