

## Partie d'examen 2 «Critical Incident»

Orfo 2023

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Objectif</b>           | Vérifier si les candidats sont capables de gérer des situations (communicatives) difficiles et problématique – éventuellement sous la pression du temps – de manière adaptée à la situation. |
| <b>Situation initiale</b> | Description d'une situation de travail (communicative) problématique (environ 5 à 15 phrases)  |
| <b>Tâche</b>              | Expliquer quelles mesures seraient prises dans cette situation et comment la communication serait conçue.  |

Pendant le jeu de rôle, vers la fin des 15 minutes, le PEX introduit une situation imprévue. Cette situation consiste en une information que le PEX te communique oralement. Le contenu de ce message sera une préoccupation qui peut, d'une part, changer radicalement le cas où, d'autre part, simplement perturber la situation en posant un problème qui doit être résolu immédiatement. L'objectif est d'évaluer ta capacité à gérer des situations imprévues.

### Déroulement

1. Information orale sur l'événement imprévu ou les nouvelles données
2. Accorder un bref délai de réflexion (30 à 60 secondes)
3. Les questions suivantes vous seront posées :
  - a. Quelles mesures allez-vous prendre ? Veuillez citer les mesures les plus importantes et les plus urgentes, appelées mesures d'urgence
  - b. Quelles personnes/groupes allez-vous informer de la situation et des mesures que vous avez prises, et par quel canal de communication ? Veuillez justifier votre décision.

### Contenu

Les hypothèses ou les données que tu as utilisées pour préparer le jeu de rôle sont modifiées d'un moment à l'autre. Tu réfléchis brièvement, puis tu communicates à ton interlocuteur ta réaction et la raison qui la motive.

### Durée

Le « Critical Incident » dure que quelques minutes. Il fait partie du jeu de rôle.

### Moyens auxiliaires

Le PEX fait peut-être référence à des documents que tu as reçus pour la simulation d'une mise en situation professionnelle.

### **Comment te préparer ?**

Essaie de t'entraîner à gérer ce genre d'incidents critiques dans différentes situations professionnelles au sein de ton entreprise formatrice. Imagine qu'un changement survient à court terme (un délai de livraison, un prix, la disponibilité, quelqu'un du service tombe malade, etc.). Réponds ensuite aux deux questions ci-dessus.

### **Quelles sont les attentes concernant tes performances ?**

Critère d'évaluation : « Comportement en cas d'imprévus » - pondération double

Question clé : « Les situations difficiles et imprévues sont-elles gérées de manière ciblée ? »

- Le candidat gère les situations difficiles de manière appropriée et ciblée
- Le candidat élabore une proposition de solution pertinente. Ce faisant, il tient compte de la faisabilité dans le cadre des conditions opérationnelles
- Il justifie ses propres déclarations / propositions / décisions de manière compréhensible