

Auto-diagnostic de Maturité de Salle de Contrôle

Un diagnostic rapide selon le Cadre des 7 Piliers des Salles
de Contrôle™



À propos de cette auto-diagnostic

À qui s'adresse cet outil

Dirigeants, Directeurs généraux adjoints, Directeurs de la sûreté, Directeurs des opérations et responsables de salles de contrôle ayant la responsabilité d'activités critiques.

Pourquoi utiliser cette évaluation

De nombreuses salles de contrôle fonctionnent de manière réactive, avec des autorités de décision floues, des flux de travail fragmentés et des technologies mal alignées. En conséquence, la performance est difficile à piloter, la résilience est difficile à démontrer, et les dirigeants ne peuvent pas assurer avec confiance les conseils d'administration ou les autorités de tutelle que leurs opérations sont préparées aux défis futurs.

Cette auto-diagnostic vous aide à identifier si les risques sont absorbés de manière structurelle ou informellement par des individus, et à déterminer où concentrer vos efforts d'amélioration.



Comment utiliser cet outil

- Lisez attentivement chaque énoncé
- Évaluez honnêtement selon la réalité opérationnelle lors des incidents, et non selon l'intention ou les procédures écrites
- Utilisez le guide d'interprétation en fin de document pour analyser vos résultats

Note Signification

- | | |
|---|---|
| 1 | Absent ou ad hoc |
| 2 | Partiellement défini mais incohérent |
| 3 | Défini et généralement appliqué |
| 4 | Intégré et fiable |
| 5 | Mature, éprouvé et continuellement amélioré |

L'auto-diagnostic de Maturité de Salle de Contrôle

1. Stratégie

Vision, résultats attendus et intention de la direction

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5):

- Les objectifs de la salle de contrôle sont explicitement alignés sur la stratégie organisationnelle et les priorités de risque
- La responsabilité de direction de la salle de contrôle est clairement définie et activement exercée
- Les critères de réussite sont axés sur les résultats, non sur l'activité
- Les attentes en matière de résilience et de continuité sont clairement articulées au niveau de la direction
- Les priorités stratégiques restent claires pendant les périodes de pression opérationnelle

Score Stratégie : ____/25

Signal d'alerte :

Si la stratégie semble « présumée » plutôt qu'explicite, la prise de décision se fragmentera sous pression.

2. Personnels

Recrutement, développement des compétences et fidélisation

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- Les processus de recrutement sélectionnent les comportements et attributs cognitifs adaptés aux environnements de salles de contrôle sous haute pression
- La formation et le développement des compétences sont alignés sur les exigences opérationnelles réelles, et non seulement sur les fiches de poste
- L'organisation investit dans des parcours de développement de carrière structurés pour les opérateurs de salles de contrôle
- Des stratégies de fidélisation sont en place pour protéger les opérateurs expérimentés et réduire l'attrition coûteuse
- La planification des effectifs anticipe les lacunes de compétences et les besoins de succession

Score Personnels: ____/25

Signal d'alerte :

Une forte attrition et une dépendance au recrutement externe sont des signes de faible maturité.

3. Culture

Comportement, responsabilité et apprentissage quand les choses tournent mal

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- L'escalade est encouragée plutôt qu'évitée
- Les opérateurs peuvent exprimer leurs préoccupations, remettre en question les décisions et admettre les erreurs sans crainte de sanction
- La responsabilité est claire sans devenir un jeu de reproches
- Les enseignements tirés des incidents conduisent à des changements visibles
- Les risques opérationnels sont remontés tôt plutôt que gérés informellement

Score Culture : ____/25

Signal d'alerte :

Une « culture du héros » cache souvent des faiblesses structurelles plus profondes.

4. Environnement

Conception physique et numérique qui facilite le jugement, plutôt que la surcharge

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- La disposition physique de la salle de contrôle favorise la communication et la conscience situationnelle partagée
- La conception des écrans, des alertes et de l'information réduit la surcharge cognitive
- L'environnement supporte aussi bien les opérations de routine que l'escalade de crise
- Les outils numériques sont configurés autour des décisions, non du volume de données
- Les contraintes environnementales n'inhibent pas le leadership ou la coordination

Score Environnement : ____/25

Signal d'alerte :

Si les opérateurs luttent contre leur environnement, la qualité des décisions en souffrira.

5. Opérations

Prise de décision sous pression, cadres d'escalade et flux de travail opérationnels

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- Les droits et autorités de décision sont clairement définis et exercés lors des incidents
- Les cadres d'escalade garantissent que les bonnes personnes sont informées au bon moment

- Les flux de travail et procédures opérationnelles normalisées soutiennent une action cohérente et coordonnée lors des incidents
- Les procédures opérationnelles s'adaptent à l'évolution des conditions, et non seulement selon les plans établis
- La prise de décision est structurée autour de déclencheurs clairs et de réponses pratiquées

Score Opérations : ____/25

Signal d'alerte :

La lutte réactive contre les incidents plutôt qu'une réponse structurée révèle une faible maturité opérationnelle.

6. Technologie

Outils sélectionnés pour soutenir les décisions, non pour en distraire

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- La technologie existante est pleinement comprise et utilisée efficacement
- Les systèmes s'intègrent plutôt que de fragmenter l'information
- L'automatisation soutient le jugement au lieu de le remplacer aveuglément
- Les décisions d'investissement technologique sont liées aux résultats opérationnels
- Les nouveaux outils réduisent l'incertitude plutôt que de créer du bruit supplémentaire

Score Technologie : ____/25

Signal d'alerte :

Plus de technologie n'équivaut pas à plus de maîtrise.

7. Données

Discipline de l'information qui réduit l'incertitude et guide l'action

Évaluez chaque énoncé (de 1 à 5) :

- Les données critiques sont clairement définies et fiables
- Les problèmes de qualité des données sont connus et activement gérés
- L'information est présentée de manière à faciliter les décisions rapides
- La responsabilité des sources de données est explicite
- Les données guident l'action, et non l'explication post-incident

Score Données : ____/25

Signal d'alerte :

Si les équipes se disputent sur les données lors des incidents, la maturité est faible.

Interprétation de vos résultats

Score Total : ____/175

Ce que votre score suggère :

140–175 | Maturité Élevée

Votre salle de contrôle est structurellement robuste, avec les sept piliers qui se renforcent mutuellement. L'accent devrait porter sur les tests de résistance et l'amélioration continue.

100–139 | Maturité Modérée

La performance dépend probablement des individus et de l'expérience. Des faiblesses structurelles peuvent apparaître sous pression soutenue. Examinez vos piliers les moins bien notés – ils indiquent où votre salle de contrôle échouerait en premier lors d'un incident critique.

Moins de 100 | Maturité Faible

Les risques sont absorbés de manière informelle. Lorsque la défaillance se produira, elle sera probablement systémique plutôt qu'incidentelle. À ce niveau de maturité, le cycle de décision fondamental – reconnaître les problèmes, donner du sens à l'information et coordonner la réponse – est structurellement compromis.

Important : Cette auto-diagnostic met en évidence où les risques peuvent exister – non leur profondeur réelle.

À quoi ressemble une maturité élevée

À maturité élevée, les dirigeants font pleinement confiance à leur salle de contrôle. Les sept piliers – Stratégie, Personnels, Culture, Environnement, Opérations, Technologie et Données – se renforcent mutuellement pour créer une performance fiable.

Les opérations se déroulent avec clarté et rythme. Les équipes restent calmes et décisives lors des incidents. La gouvernance est sans ambiguïté. Et les dirigeants peuvent assurer avec confiance aux conseils d'administration et aux autorités de tutelle : « Notre dispositif opérationnel tiendra sous pression. »

Des scores élevés indiquent que vous approchez de cet état. Des scores modérés ou faibles suggèrent qu'un travail structurel est nécessaire pour combler l'écart.



Prochaine étape : Assurance de Direction

Cette auto-diagnostic est un point de départ. Elle ne remplace pas une évaluation structurée et fondée sur des preuves.

Le coût de l'inaction

La défaillance d'une salle de contrôle sous pression a rarement un coût modeste. Le coût de la perte de confiance, du contrôle réglementaire ou de la défaillance opérationnelle dépasse largement le coût de la construction d'une opération capable de résister au contrôle et de tenir quand cela compte le plus.

Demandez un Audit de Maturité des Salles de Contrôle

Le diagnostic de direction de DG Advisory évalue la maturité de la salle de contrôle à travers les sept piliers structurels, en s'appuyant sur des preuves documentées, une analyse des incidents et des entretiens avec les dirigeants et opérateurs, afin d'identifier les risques matériels et de prioriser les actions.

Si vous êtes responsable des résultats, c'est ici que commence l'assurance.

Pourquoi DG Advisory

Contrairement aux cabinets de conseil généralistes, DG Advisory se spécialise exclusivement dans les salles de contrôle. Nous apportons une expertise opérationnelle approfondie – et non de la théorie de conseil – un jugement indépendant et une clarté au niveau du conseil d'administration.



Chris Dreyfus-Gibson MBA MSyI

Directeur Général

chris@dgadvisoryglobal.com