Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION D'INFRASTRUCTURE
DE LA DÉFENSE DE CAYENNE

ANNEXE 07

SCENARIO FICTIF

GUYANE (973) – FAG –

Maintien en condition opérationnelle de la fourniture électrique des emprises sans réseau EDF SEI

Accord-cadre mixte pour la maintenance préventive et corrective des groupes électrogènes de production des forces armées en Guyane

LE CADRE DE REPONSE EST DANS LE CADRE DU MEMOIRE TECHNIQUE ONGLET n°05 SCENARIO FICTIF

N° COSI :

N° de projet : P26-024

SOMMAIRE

1. SCENARIO MISE EN PLACE.....3
1.1. SCENARIO 01.....3
1.2. SCENARIO 02.....4
1.1. SCENARIO 03.....4
1.1. SCENARIO 04.....5

RAPPEL :

LE CADRE DE REPONSE EST DANS LE CADRE DU MEMOIRE TECHNIQUE ONGLET N°05 SCENARIO FICTIF

1. SCENARIO MISE EN PLACE

1.1. SCENARIO 01

Sur le site de Camp Maric à Camopi, le détendeur utilisateur vous contacte le 27/03/2026 concernant un problème de variation sur le groupe électrogène n° 02. Après échange avec vos services, le problème semblait résolu.

Cependant, à 00h00, le détendeur utilisateur vous appelle sur le numéro d'astreinte malheureusement ce dernier n'arrive plus à joindre la personne d'astreinte joint précédemment. Les symptômes décrits par le détendeur indiquent une variation du groupe électrogène après 10 minutes, suivie d'une rupture complète de la production électrique.

Réponse attendu :

A. Joignabilité et Réactivité de l'Astreinte

- **Q1 :** Quelle est votre procédure garantie pour assurer une joignabilité de l'astreinte technique 24h/24 et 7j/7 ?
- **Q2 :** En cas d'échec de joignabilité de l'astreinte principale (comme dans le scénario), quelle est votre **procédure de relai** ? Qui est contacté en second et dans quel délai précis (ex: 5 min, 10 min) ?
- **Q3 :** Quel est le délai maximum garanti entre la réception de l'appel du client et la première réponse technique (humaine ou automatique) ?

B. Gestion de l'Échec de la Télémaintenance

- **Q4 :** Si la prise de contrôle à distance (via la DID) est impossible, quelles sont les **actions immédiates** que votre technicien va entreprendre pour tenter de résoudre le problème à distance sans connexion directe ?
- **Q5 :** Comment à travers les documents fournis l'astreinte DID peut guider-le personnel du site (détendeur utilisateur) pour effectuer des vérifications de premier niveau (sécurité, niveaux, disjoncteurs) afin d'éviter l'arrêt prolongé ?

1.2. SCENARIO 02

Le même jour, à 00h10, le système GMAO notifie une défaillance critique sur le groupe électrogène n°08 (variation de niveau de carburant et défaut d'injection). Malgré plusieurs tentatives de contact, l'utilisateur ne parvient pas à joindre votre astreinte pour initier la prise en charge.

A. Gestion de l'Indisponibilité de l'Astreinte (Plan de Repli)

- **Q1 :** Disposez-vous d'un système d'alerte automatique (SMS, appel en cascade, etc.) qui se déclenche si l'astreinte ne répond pas après [X] tentatives ?
- **Q2 :** Comment garantissez-vous qu'une alarme critique GMAO ne reste jamais sans réponse humaine, même en cas d'oubli ou d'indisponibilité du technicien de garde ?

B. Traitement des Alarmes GMAO et Diagnostic à Distance

- **Q3 :** Comment votre équipe interprète-t-elle les alarmes GMAO spécifiques (ici : "variation de carburant" et "défaut d'injection") ? Ces alarmes sont-elles traitées comme des urgences immédiates ou surveillées ?
- **Q4 :** Si l'astreinte est injoignable, mais que l'alarme est critique, avez-vous une procédure permettant à un technicien de jour (ou un autre intervenant) de prendre le relais sur l'analyse GMAO en attendant la disponibilité de l'astreinte ?
- **Q5 :** Quels outils utilisez-vous pour corréler les données GMAO avec l'état réel de la machine (ex : consultation des logs historiques, tendances de consommation de carburant) pour éviter les fausses alarmes ou les diagnostics erronés ?

C. Coordination et Communication

- **Q6 :** Dans ce scénario, comment informez-vous le client (ou le responsable site) que l'astreinte est injoignable, mais que l'incident est pris en charge par un autre canal ?
- **Q7 :** Quel est le délai maximum entre la réception de l'alarme GMAO et la première action corrective (même à distance ou par guidage téléphonique) ?

D. Prévention et Maintenance Prédictive

- **Q8 :** Une alarme de "défaut d'injection" peut indiquer un problème mécanique grave. Quelle est votre procédure pour vérifier si cette alarme est isolée ou liée à un problème plus large (ex : filtre bouché, pompe défaillante) avant de se déplacer ?
- **Q9 :** Comment utilisez-vous les données GMAO pour anticiper ce type de défaillance (maintenance prédictive) afin d'éviter que l'alarme ne se transforme en panne sèche ?

1.3. SCENARIO 03

Sur le site de l'Île Saint-Joseph, une intervention de remplacement d'un alternateur est en cours suite au dysfonctionnement d'un groupe électrogène.

À J-15 avant la date limite de réparation contractuelle, le prestataire apprend qu'un composant critique, importé de France, subit un retard de livraison. Ce retard menace le respect du délai de réparation.

À J-7, les craintes se confirment : le composant n'est toujours pas disponible et le délai de réparation ne pourra pas être respecté.

A. Gestion des Risques Logistiques et Supply Chain

- **Q1 :** Quelle est votre stratégie d'approvisionnement pour les composants critiques importés de France ? Disposez-vous de stocks de sécurité locaux ou régionaux pour ce type de pièce (alternateur/composants) ?
- **Q2 :** En cas de retard de livraison confirmé à J-15, quelles sont les **actions immédiates** que vous entreprenez pour tenter de récupérer le délai (ex : expédition express, sourcing alternatif, pièce d'occasion certifiée) ?
- **Q3 :** Avez-vous des accords avec des fournisseurs locaux ou régionaux (Guyane, Brésil, etc.) pour obtenir des pièces de substitution en cas d'échec de la chaîne d'approvisionnement principale ?

B. Communication et Transparence avec le Client

- **Q4 :** À quel moment exact informez-vous le client d'un risque de dépassement de délai ? (Attendu : dès l'identification du risque, ici à J-15, et non à J-7).
- **Q5 :** Quelle est la forme de cette communication (rapport écrit, réunion d'urgence) et quelles informations y sont incluses (nouvelle date estimée, impact sur la production, solutions proposées) ?
- **Q6 :** Comment justifiez-vous le retard auprès du client si aucune solution de contournement n'a été trouvée à J-7 ?

C. Solutions Techniques de Contournement

- **Q7 :** En attendant l'arrivée du composant, quelles **solutions temporaires** pouvez-vous mettre en place pour garantir la continuité de service du site (ex : mise en place d'un groupe de secours, partage de charge avec un autre groupe, limitation de la charge) ?
- **Q8 :** Le remplacement de l'alternateur peut-il être décomposé en étapes ? Est-il possible de réparer partiellement l'équipement pour le remettre en service provisoirement en attendant la pièce définitive ?

D. Gestion Contractuelle et Pénalités

- **Q9 :** Quel est votre processus interne de revue des incidents logistiques pour éviter que ce type de situation ne se reproduise sur d'autres sites ?

1.4. SCENARIO 04

Sur le site de Camp Maric (Camopi), le personnel du client effectue la maintenance préventive des 250 heures sur un groupe électrogène. Lors de la réinstallation des filtres à huile, le technicien client rencontre une difficulté et semble avoir cassé une vis dans la culasse du moteur.

Le client contacte le prestataire pour obtenir de l'aide technique immédiate afin de résoudre ce problème sans endommager davantage l'équipement.

A. Formation et Accompagnement du Client

- **Q1 :** Quelle formation avez-vous dispensée au personnel du client pour la réalisation des vidanges et le remplacement des filtres ? Cette formation inclut-elle la gestion des outils spécifiques et les couples de serrage ?
- **Q2 :** Disposez-vous de **procédures écrites ou vidéo** (checklists, guides pas-à-pas) accessibles au client pour ce type d'intervention ? Ces documents précisent-ils les risques de casse et les précautions à prendre ?

B. Assistance Technique et Diagnostic à Distance

- **Q3 :** Comment votre équipe technique guide-t-elle le client à distance pour extraire une vis cassée dans la culasse ? Disposez-vous de procédures standardisées pour ce type d'incident ?
- **Q4 :** Quels outils ou informations demandez-vous au client (photos, vidéos, type de vis, accès) pour évaluer la gravité de la situation et décider si une intervention sur site est nécessaire ?
- **Q5 :** Quel est le délai de réponse garanti pour une demande d'assistance technique urgente liée à une erreur de maintenance ?

C. Gestion de l'Intervention sur Site (si nécessaire)

- **Q6 :** Le technicien se déplace-t-il avec le kit d'extraction de vis cassées et les pièces de rechange nécessaires (vis neuves, tarauds, etc.) pour résoudre le problème en une seule intervention ?

D. Prévention et Amélioration Continue

- **Q7 :** Comment analysez-vous ce type d'incident pour éviter qu'il ne se reproduise ?