



RÉPARE-MOI !

PARCE QUE TOUT NE SE RÉPARE PAS TOUT SEUL



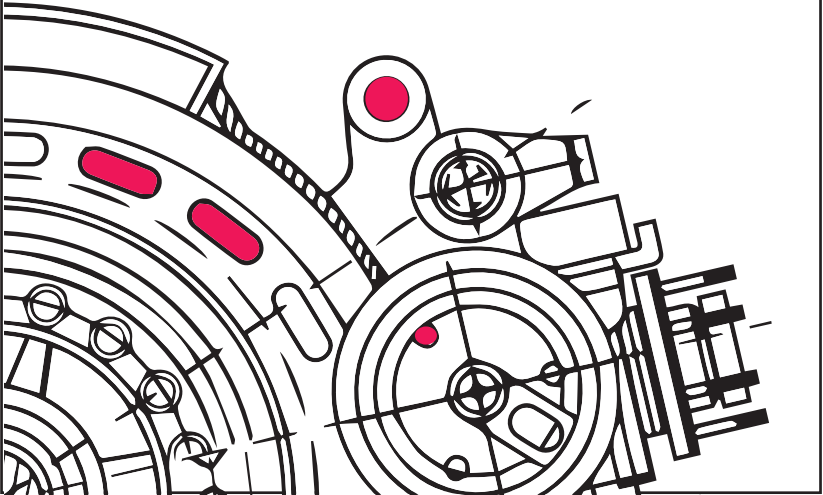
QUESTIONS

AVANT DE COMMENCER

Cette réparation entraînera-t-elle un temps d'arrêt ?
Qui est concerné et doit être averti ?

Combien de temps cette réparation prendra-t-elle ?
Que se passe-t-il si elle n'est pas terminée à temps
(ou jamais) ?

Quels sont les risques de cette réparation ? Peut-elle
être annulée et quelles sont les étapes à suivre pour
revenir au point de départ ?



POUR ÊTRE UN
SUPER-HÉROS
DE LA RÉPARATION IL FAUT ÊTRE:



Organisé



Systématique



Soucieux
du détail



Logique



Sceptique

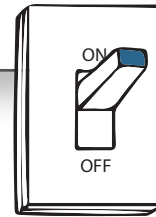


Minutieux



LES BASES

« Mais il est où le bouton ON?? »



C'est branché ? Allumé ?

Je connais le problème?
Je peux le reproduire?

Qu'est-ce qui a aggravé ou
amélioré le problème ?

Y a-t-il eu des changements récents ?

Ai-je inspecté complètement le système ?

Le système fonctionne-t-il
au-delà de ses limites ?

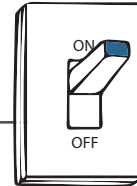
Puis-je effectuer une maintenance
de routine ?

Puis-je simplifier en rétablissant les valeurs
par défaut, en redémarrant,
ou en désactivant des fonctionnalités
inutiles ?



LES BASES

« Mais il est où le bouton ON?? »



Quelqu'un a-t-il déjà résolu ce problème ?

Ai-je les bons outils ?

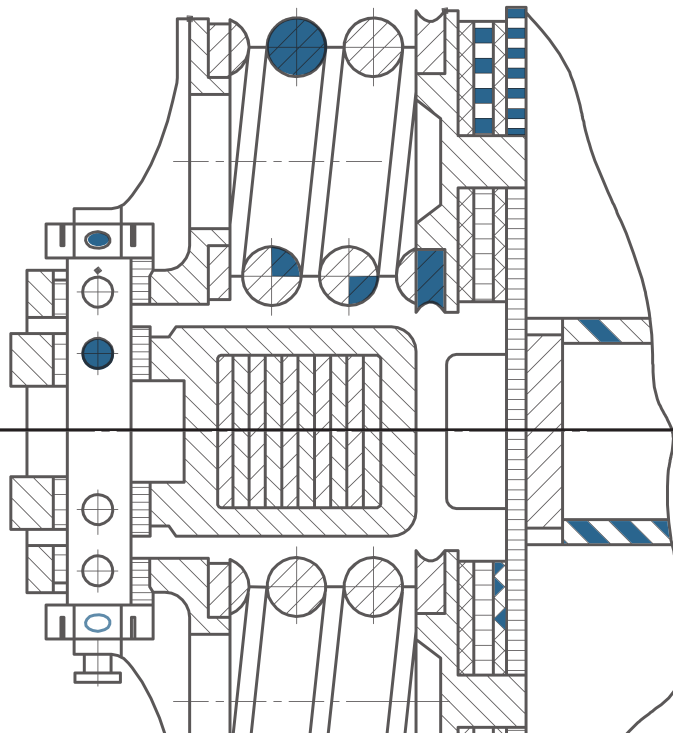
Dois-je documenter mon travail ? (Notes, images, etc.)

Comment le système est-il censé fonctionner normalement ?

Y a-t-il des messages d'erreur ou diagnostics à examiner ?

Le dépannage est-il la meilleure option ?

Existe-t-il une solution de contournement plus simple ?





STRATÉGIE

« Les choses sérieuses commencent! »

Ai-je supprimé les présuppositions sur les causes du problème ? Quels sont les faits ?

Puis-je modifier l'ordre de démarrage ou de flux de travail ?

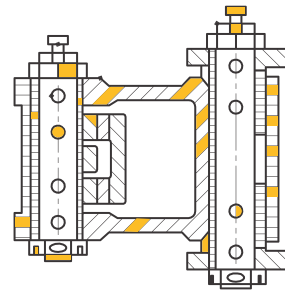
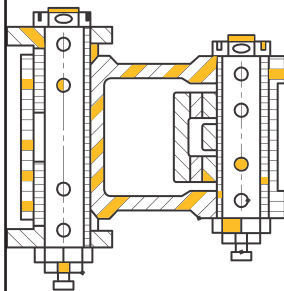
Toutes les personnes susceptibles de connaître la réponse sont-elles au courant du problème ?

Dois-je clarifier ou ajouter des détails aux rapports de problème ?

Puis-je y revenir plus tard ou travailler sur un autre aspect du problème ?

Puis-je suivre le flux, du début à la fin, pour trouver le problème ?

Le système est-il une boîte noire ? Peut-il être ouvert pour que je puisse examiner son fonctionnement interne ?



STRATÉGIE

On réfléchit avant de taper avec le marteau!

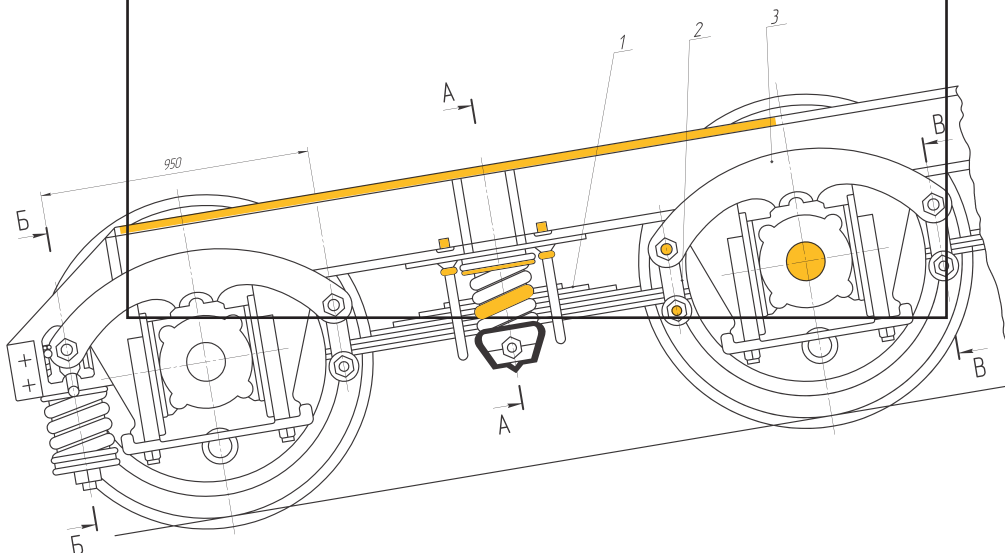
Quels autres types de défaillances
pourraient produire
ces mêmes symptômes ?

Les conditions environnementales (bruit,
température, météo, etc.) en-
travent-elles ma capacité à travailler ?

Puis-je copier un système qui fonctionne ?
Ai-je fait un saut logique qui n'est pas
justifié ? Ai-je choisi l'explication la
plus simple possible ?

Puis-je déployer des ressources dédiées, des
limiteurs ou des régulateurs
pour réduire les interactions négatives
entre les composants et aligner l'utili-
sation sur la capacité ?

Quelle est l'étendue du problème ? Les
symptômes se répètent-ils sur plu-
sieurs systèmes ? Inversement, qu'est-ce qui
n'est PAS affecté ?



STRATÉGIE

« Les choses sérieuses commencent! »

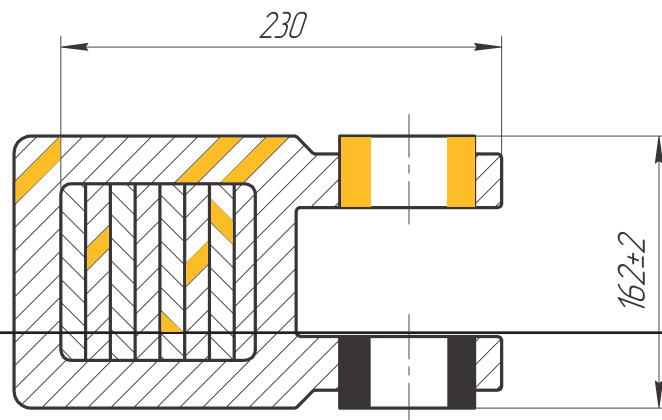
Comment puis-je réduire l'espace du problème ? Puis-je utiliser la division en deux (c'est-à-dire la recherche binaire) ?

Puis-je avoir une autre perspective sur le problème ? Puis-je résoudre le problème avec un partenaire ? Une équipe ?

Existe-t-il un goulot d'étranglement ? Si oui, où ?

Est-ce que c'est moi qui dois résoudre ce problème ? Est-ce qu'un collègue, un partenaire commercial, un fabricant ou un fournisseur évite d'assumer ses responsabilités ?

Suis-je dépassé ? Dois-je faire appel à une personne plus expérimentée, comme un professionnel, pour m'aider ?





ANALYSE

Le moment où tout fait « clic »

Comment savoir si j'ai résolu le problème ?
Dois-je ajouter de la redondance
ou de la capacité ?

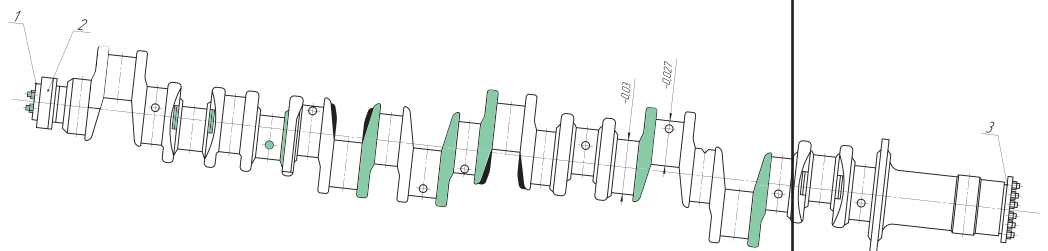
Puis-je collecter des données pour mieux
comprendre le problème
et le détecter à l'avenir ?

Un programme de maintenance de routine
empêcherait-il la récurrence ? S'il est déjà
en place, puis-je effectuer la maintenance
plus souvent (ou mieux) ?

Ce problème est-il
la « pointe de l'iceberg » ? Préfigure-t-il
quelque chose de pire ?

Puis-je analyser le problème à l'aide d'une
analyse des causes profondes
(comme les 5 pourquoi) ?

Vais-je utiliser cette situation pour apporter
des modifications qui auraient été difficiles
auparavant ?





ANALYSE

«On ne va pas s'arrêter en si bon chemin»

La panne était-elle intentionnelle
(sabotage, fraude, etc.) ?

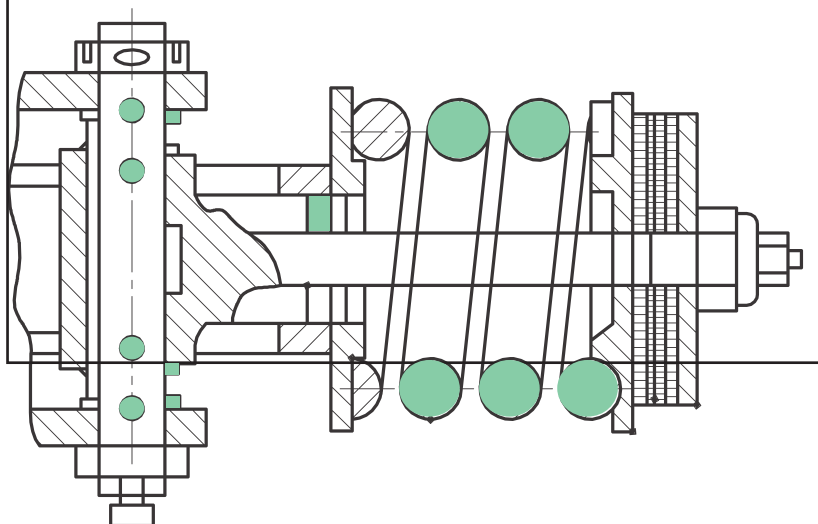
Est-il possible de concevoir un détecteur
qui m'alerte automatiquement de ce type
de panne ?

Le problème pourrait-il être évité grâce à
des tests de stress
ou à une période de rodage ?

Quand vais-je communiquer
ce que j'ai appris afin que d'autres puissent
en bénéficier ?

Puis-je créer une documentation comme
un rapport d'incident, un bulletin de
service ou un arbre de dépannage ?

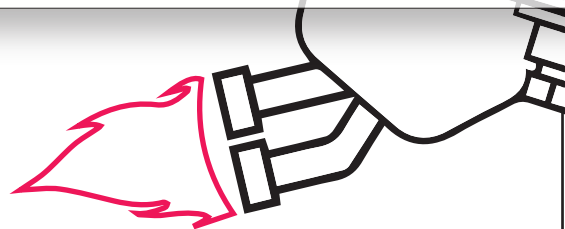
Puis-je éviter la récurrence
avec une liste de contrôle ?





LES 3 RÈGLES

POUR UNE RÉPARATION SANS CASSE



1

CHANGE 1 SEULE CHOSE À LA FOIS

2

SOIS CRÉATIF

3

CONCENTRE-TOI SUR LE PROBLÈME

