



**RÉPARE-MOI !**

PARCE QUE TOUT NE SE RÉPARE PAS TOUT SEUL



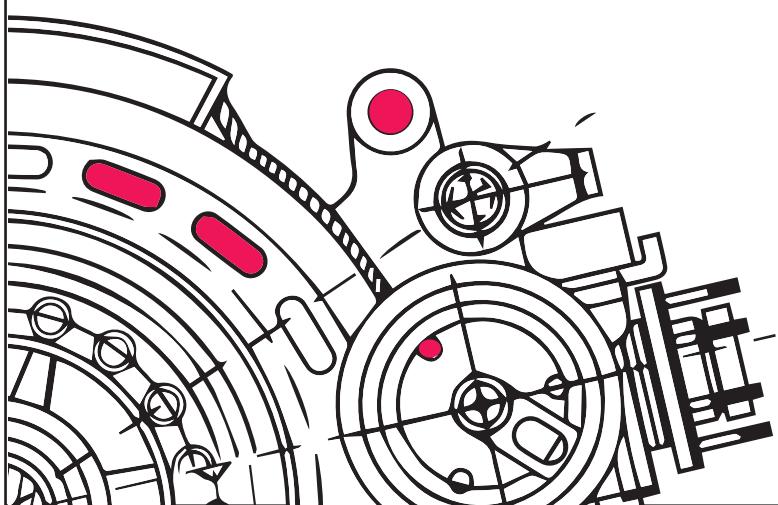
# QUESTIONS

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



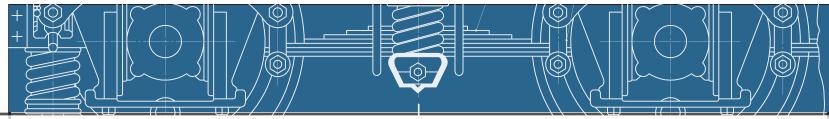
Logique



Sceptique

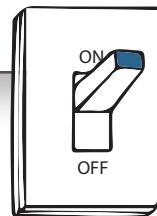


Minutieux



# 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 ?

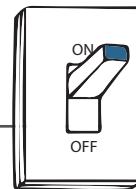
Puis-je effectuer une maintenance  
de routine ?

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 ?

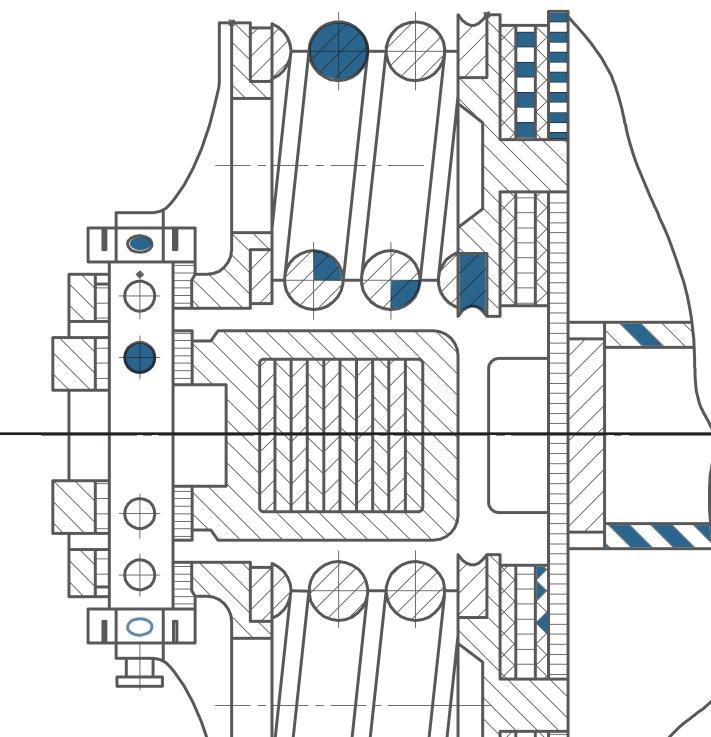
Dois-je documenter mon travail ? (Notes, images, etc.)

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 ?

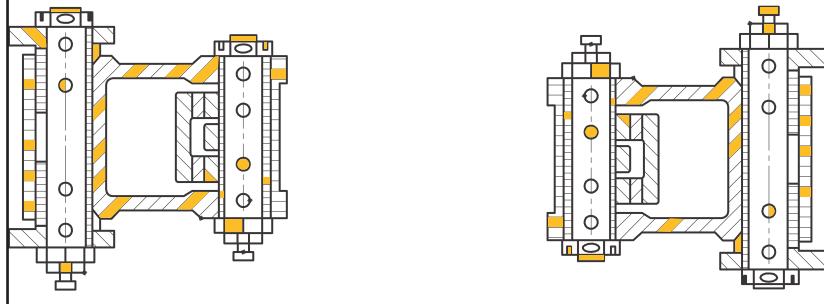
Toutes les personnes susceptibles de connaître la réponse sont-elles au courant du problème ?

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!

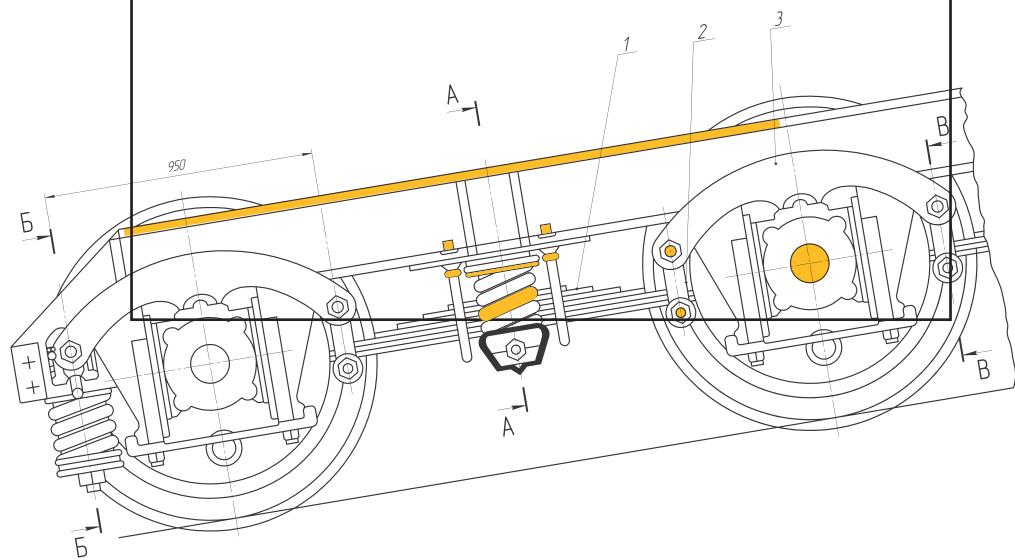
Quels autres types de défaillances pourraient produire ces mêmes symptômes ?

Les conditions environnementales (bruit, température, météo, etc.) entrent-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'utilisation sur la capacité ?

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





# STRATÉGIE

« Les choses sérieuses commencent! »

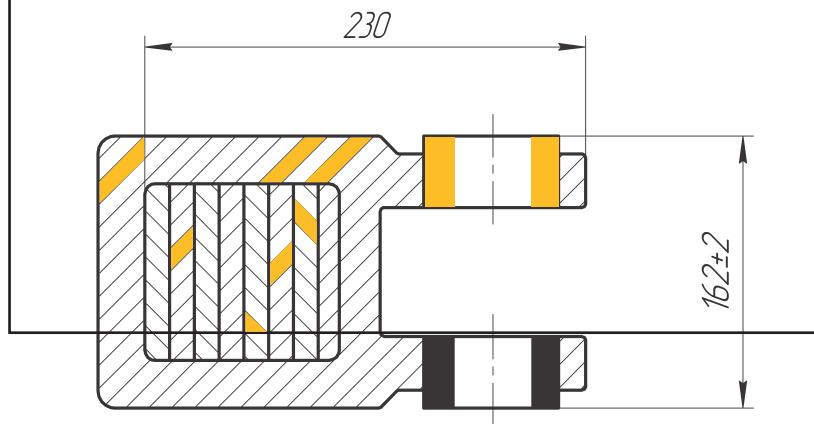
Comment puis-je réduire l'espace du problème ? Puis-je utiliser la division en deux (c'est-à-dire la recherche binaire) ?

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 ?

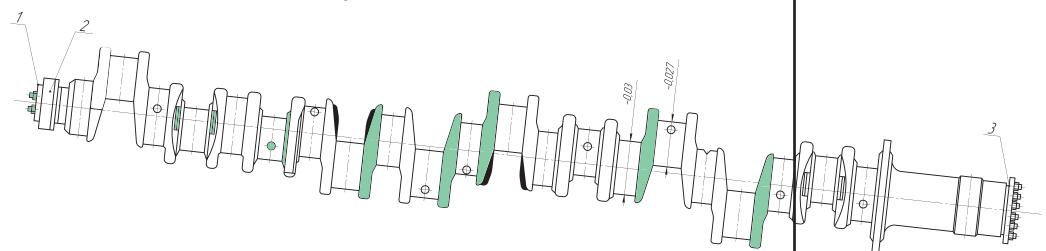
Puis-je collecter des données pour mieux  
comprendre le problème  
et le détecter à l'avenir ?

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.) ?

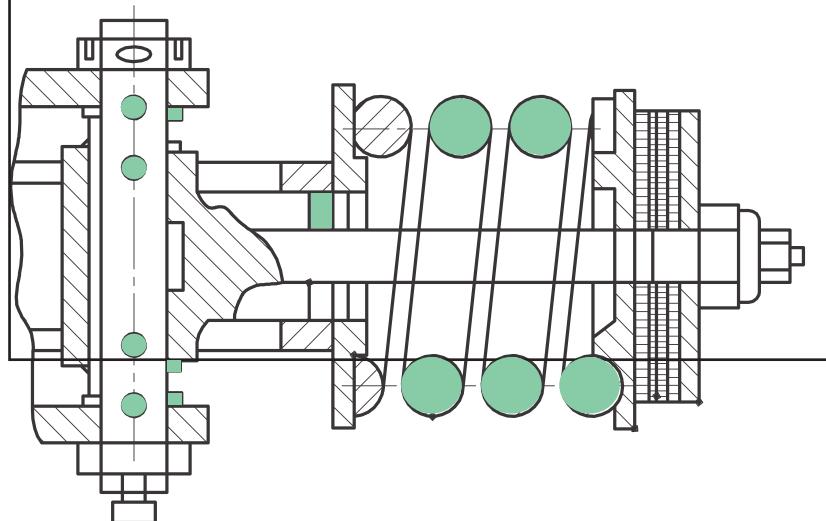
Est-il possible de concevoir un détecteur  
qui m'alerte automatiquement de ce type  
de panne ?

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

