

Quand le fournisseur tombe en panne

Question de départ

Que peut décider et faire votre organisation avant le retour du fournisseur ?

Un plan de sortie ne vaut que si l'on peut agir pendant une interruption. Ces passages vont de la dépendance à un exercice, puis à une réponse mesurable.

Volume 22 · Édition 1

> **Que ferions-nous s'il fallait l'abandonner ?**

Un service peut bien marcher tout en laissant l'organisation sans issue praticable.

Field Note 22 · Le test de sortie · édition 1

Volume 43 · Édition 1

Avant la prochaine revue avec un fournisseur, proposez un petit exercice. Un service dont dépend votre organisation devient indisponible un mardi matin. Le fournisseur reconnaît l'incident, mais ne peut annoncer aucune heure de rétablissement. Le scénario ne précise rien de plus. Donnez dix minutes aux personnes qui exploitent le service pour montrer ce qu'elles peuvent réellement faire.

L'exercice révèle les informations et les pouvoirs disponibles avant toute certitude du fournisseur.

Field Note 43 · Les dix premières minutes d'une panne fournisseur · édition 1

Un temps de réponse devient utile aux dirigeants lorsqu'il décrit une décision possible et un résultat vérifiable. Le chronomètre demande un départ clair, une tâche délimitée et une fin observable. Sinon, un accusé de réception rapide peut tenir lieu d'une restauration qui n'a pas eu lieu.

Mesurez le temps jusqu'à une action vérifiée, pas seulement jusqu'à un accusé de réception.

Field Note 46 · Le temps de réponse comme indicateur de gouvernance · édition 1

Objection

Dix minutes bornent un exercice ; ce n'est pas un objectif universel de reprise. Les services tolèrent différemment une panne. Une décision répétée vaut mieux qu'une cible héroïque.

Exercice

Simulez pendant dix minutes la panne d'un fournisseur essentiel. Notez la première décision, son autorité, les preuves disponibles, la solution de repli et la fin observable de la reprise. Recommencez avec un suppléant.

Répertoire des éditions

1. Volume 22 · Édition 1 · the-exit-test

SHA-256 68d9dff344c9cc6f8dbde8fc6b1d03d1c4abefc554094ee7f6136fd3c1207f55

2. Volume 43 · Édition 1 · the-first-ten-minutes-of-a-supplier-outage

SHA-256 5c302863608d97f2e5040bc13e5b6ccfd73640b5024c1dcb46c7e778a685623

3. Volume 46 · Édition 1 · response-time-as-a-governance-metric

SHA-256 7c0af30d184fe7aba56a8444ecdc22a95ae14fa95f6232e476307286119036fb