APERÇU GRATUIT | EXEMPLE DE DÉMONSTRATION

Et si le système tombait ce matin?

Aperçu gratuit et générique du format Drilly — 3 événements, à jouer en 15 minutes

Entreprise	PME générique, environ 20 employés
Secteur	Générique — le vôtre sera écrit à partir de votre activité
Crise simulée	Panne informatique et perte d'accès aux systèmes
Durée	15 minutes · 3 événements
Format	Aperçu gratuit, non personnalisé

Entreprise fictive. Cet exemple montre le format et le niveau de détail d'un exercice Drilly. Le vôtre est écrit à partir de vos réponses : votre activité, vos fournisseurs, vos outils et vos procédures.

Cet exercice est un outil de préparation. Il montre ce que votre équipe ferait dans un scénario donné et où se trouvent les trous. Il ne constitue ni une certification, ni un audit, ni un avis juridique, réglementaire ou professionnel, ni une garantie de conformité ou de sécurité. Les obligations légales (déclarations, assureurs, autorités) sont à confirmer avec vos conseillers.

Avant de commencer

Règles du jeu

- On joue **à voix haute** : chaque participant dit ce qu'il ferait, à qui il parle et ce qu'il dit.
- **Pas de blâme.** On cherche les trous dans l'organisation, pas des coupables.
- On joue avec ce que vous avez **vraiment aujourd'hui** : les vrais numéros, les vrais accès, les vraies procédures. Pas ce que vous aimeriez avoir.
- L'animateur lit un événement, laisse la discussion se faire (2 à 3 minutes pour l'Éclair, 3 à 5 pour le Complet), puis passe au suivant.
- Une personne note les décisions sur la feuille de décision.
- L'exercice est fictif : personne n'appelle réellement le fournisseur, l'assureur ou les autorités. On peut toutefois vérifier que les numéros existent.

Matériel

Une table, l'équipe présente au bureau ce matin-là, et 15 minutes. Rien à installer.

Ce que l'exercice suppose de votre entreprise

Ces hypothèses ont été faites à partir des informations fournies. Si l'une est fausse, corrigez-la à voix haute avant de commencer.

- Cet aperçu est générique : il ne connaît pas votre entreprise. Le vôtre est écrit à partir de vos réponses (activité, fournisseurs, outils, procédures).
- On suppose une petite équipe avec un système partagé (courriel, dossiers, logiciel de gestion) et une personne qui répond aux clients.

Rôles

Rôle	Mission pendant l'exercice
Dirigeant ou responsable	Décide, autorise les dépenses, parle aux partenaires externes.
Responsable des opérations	Coordonne l'équipe, applique le plan B pendant la panne.
Personne au service à la clientèle	Répond aux questions des clients, gère les communications.

Chaque rôle peut être joué par la personne qui occupe réellement cette fonction. Si un rôle n'existe pas dans votre entreprise, notez-le : c'est déjà une observation.

Les événements

L'animateur lit l'événement à voix haute, puis pose les questions. Ne lisez pas l'annexe de l'animateur aux participants.

ÉVÉNEMENT 1 SUR 3 | 08 h 02 | INTERNE

> Le logiciel de gestion est inaccessible pour toute l'équipe. Personne ne peut consulter les dossiers ni les commandes en cours. Les premiers clients arrivent dans 30 minutes.

Questions à poser

- Qui décide, et qui appelle le fournisseur du logiciel?
- Que fait l'équipe en attendant, avec quoi remplace-t-on le système?
- Qui informe les employés de la marche à suivre?

ÉVÉNEMENT 2 SUR 3 | 08 h 34 | CLIENT

> Un client important appelle : sa commande devait partir ce matin. Il veut savoir si elle sera prête, et menace de l'annuler si personne ne peut répondre d'ici une heure.

Questions à poser

- Qui parle au client, et que lui dit-on exactement?
- Peut-on confirmer une commande sans accès au système?

ÉVÉNEMENT 3 SUR 3 | 09 h 10 | INTERNE

> Le fournisseur rappelle : le problème vient d'une mise à jour ratée, la remise en service prendra encore deux à trois heures. La matinée est essentiellement perdue.

Questions à poser

- Que fait-on du reste de la matinée : qui est réaffecté, et à quoi?
- Que dit-on aux clients qui appellent pendant ce temps?

Feuille de décision

À remplir par la personne qui tient le journal. Notez ce que l'équipe décide **réellement**, pas ce qu'elle devrait faire.

N°	Qui décide?	Décision et actions	Ce qu'on dit, à qui	Ce qui manquait
1 08:02				
2 08:34				
3 09:10				

Pour terminer (10 minutes)

Revenez sur la journée avec toute l'équipe.

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné, sans avoir été planifié?
- Combien de temps avant qu'une décision soit prise, et par qui?
- Qu'est-ce qui manquait pour aller plus vite : une information, un accès, une personne?

Trois actions à lancer cette semaine

Action	Responsable	Date

Annexe de l'animateur

Ne pas partager avant la fin de l'exercice. Cette grille décrit le réflexe attendu, le piège fréquent et ce que chaque événement révèle. Elle sert à animer la discussion, pas à noter les participants.

Événement 1 | 08 h 02	
Réflexe attendu	Isoler le problème, désigner une seule personne responsable de la coordination, et passer immédiatement à un mode dégradé connu de l'équipe (papier, liste de contacts imprimée).
Piège fréquent	On attend que « ça revienne tout seul » sans désigner personne, pendant que chacun improvise de son côté.
Ce que ça révèle	Révèle si un mode dégradé existe déjà et si l'équipe le connaît, ou si tout repose sur le système.

Événement 2 | 08 h 34	
Réflexe attendu	Une seule personne désignée répond, avec une réponse honnête sur le délai réel plutôt qu'une promesse impossible à tenir.
Piège fréquent	Plusieurs personnes rappellent le client avec des réponses différentes, ou on promet un délai qu'on ne peut pas vérifier.
Ce que ça révèle	Révèle si l'entreprise a une façon de retrouver les commandes urgentes sans le système principal.

Événement 3 | 09 h 10	
Réflexe attendu	Réaffecter l'équipe à des tâches utiles sans système (préparation, appels sortants, rattrapage papier) et donner un message clair et unique à répéter à tous les clients.
Piège fréquent	L'équipe reste inactive à attendre le retour du système, et chaque appel client reçoit une réponse improvisée.
Ce que ça révèle	Révèle si l'entreprise a un plan pour les heures « mortes » d'une panne, ou si tout s'arrête avec le système.

Résumé des points à corriger

Modèle vierge. Avec l'exercice Complet, vous recevez un rapport post-exercice détaillé et un plan d'amélioration complété à partir de vos notes.

Lacune observée	Action	Responsable	Date

Important. Cet exercice est un outil de préparation. Il montre ce que votre équipe ferait dans un scénario donné et où se trouvent les trous. Il ne constitue ni une certification, ni un audit, ni un avis juridique, réglementaire ou professionnel, ni une garantie de conformité ou de sécurité. Les obligations légales (déclarations, assureurs, autorités) sont à confirmer avec vos conseillers.

Envie d'un exercice écrit pour VOTRE entreprise? L'exercice Éclair (49 $) reprend ce même format avec un scénario adapté à votre activité, vos fournisseurs et vos outils. L'exercice complet (149 $) ajoute des rôles pour vos employés clés et un rapport post-exercice détaillé. Voir les tarifs : drillysimulation.com/#tarifs