VERSION 2.0 / GUIDE DE TERRAIN

FLYNN

Manuel de l'Armure

Maintenance humaine en milieu saturé

Diagnostiquer les signaux faibles. Réparer les équipes avant la rupture. Protéger ce qui reste humain dans les systèmes.

LA BIBLIOTHEQUE DU FUTUR / BRUT-PUNK APPLIQUE

00 / CARTE DU SYSTÈME

Dix pannes humaines.
Dix protocoles de maintenance.

Ce manuel traite les équipes comme des systèmes vivants : signaux, mémoire, charge, limites, dette et arrêt de sécurité. Les métaphores techniques servent à voir plus net, jamais à réduire les personnes à des machines.

042 **Le ticket discordant**
SIGNAL / NIVEAU 2 - DIAGNOSTIC

007 **Le silence radio**
FEEDBACK / NIVEAU 0 - MONITORING

301 **La sandbox**
INNOVATION / NIVEAU 3 - ARCHITECTURE

104 **Le pare-feu**
MANAGEMENT / NIVEAU 1 - INCIDENT MANAGEMENT

205 **L'atrophie**
IA / NIVEAU 2 - ROOT CAUSE

099 **La fatigue d'alerte**
PRIORITÉ / NIVEAU 0 - MONITORING

404 **Sens introuvable**
FINALITÉ / NIVEAU 2 - ROOT CAUSE

503 **La dette technique humaine**
RELATION / NIVEAU 2 - DIAGNOSTIC

LECTURE DES NIVEAUX

N0 MONITORING	N1 INCIDENT	N2 DIAGNOSTIC	N3 ARCHITECTURE
Détecter avant la panne.	Stabiliser la situation.	Traiter la cause.	Modifier le système.

FICHE 042 / NIVEAU 2 - DIAGNOSTIC

Le ticket discordant

SIGNAL

CODE ERREUR ERROR_SIGNAL_MISMATCH

SYMPTÔME

L'utilisateur signale une lenteur critique. Le monitoring reste vert. Le ticket revient et le ton se durcit.

DIAGNOSTIC

Deux réalités divergent : celle des logs et celle de l'usage. Le problème peut être technique mais non monitoré, ou la surcharge humaine peut se projeter sur l'outil. Traiter trop vite l'une comme l'autre détruit la confiance.

PROTOCOLE

01 **PREUVE PAR LE VIDE**

Ne jamais supposer que l'utilisateur a tort. Vérifier réseau local, poste, antivirus, navigateur et couches invisibles.

02 **MONTRE-MOI**

Faire reproduire le problème en présence ou en partage d'écran. Constater avant d'interpréter.

03 **BASCULEMENT**

Une fois la technique éclaircie ensemble, traiter la tension humaine sans nier l'incident signalé.

NOTE DU VEILLEUR

L'écoute ne remplace pas le debug. Elle commence quand le debug s'arrête.

FICHE 007 / NIVEAU 0 - MONITORING

Le silence radio

FEEDBACK

CODE ERREUR WARNING_PACKET_LOSS

SYMPTÔME

En réunion, la question « Des questions ? » reçoit un silence total. Le manager conclut que tout est clair.

DIAGNOSTIC

Ce silence n'est pas un accord. Le signal de retour est coupé par la peur, l'usure ou la conviction que parler ne changera rien. Confondre absence de friction et adhésion est une faute de pilotage.

PROTOCOLE

01 **INTERDIRE LA QUESTION FERMÉE**

Remplacer « Des questions ? » par « Qu'est-ce qui va casser en premier dans ce plan ? »

02 **PING CIBLÉ**

Interroger une personne sur un risque précis plutôt que demander un retour à la foule.

03 **EXIGER LA RÉSONANCE**

Si aucun retour ne vient, suspendre la présentation jusqu'à obtenir des objections concrètes.

NOTE DU VEILLEUR

Un réseau silencieux n'est pas un réseau stable. C'est un réseau mort.

FICHE 301 / NIVEAU 3 - ARCHITECTURE

La sandbox

INNOVATION

CODE ERREUR ERROR_PERMISSION_DENIED

SYMPTÔME

Les équipes appliquent les procédures mais ne testent plus. La moindre déviation déclenche une demande de validation.

DIAGNOSTIC

Toute l'organisation fonctionne comme un environnement de production. Si l'erreur est interdite partout, personne ne tente, n'apprend ni ne construit de nouvelle solution.

PROTOCOLE

01 **CRÉER LA SANDBOX**

Définir un projet, un budget ou un créneau où l'échec est autorisé et n'entraîne pas de sanction.

02 **POST-MORTEM SANS BLÂME**

Après un échec, chercher la faille logique et les apprentissages avant de chercher un responsable.

03 **DISTINGUER ERREUR ET FAUTE**

L'erreur teste une hypothèse. La faute néglige un processus connu. Elles ne se traitent pas de la même manière.

NOTE DU VEILLEUR

Un système qui ne tolère aucune erreur finit par ne plus tolérer aucun humain.

FICHE 104 / NIVEAU 1 - INCIDENT MANAGEMENT

Le pare-feu

MANAGEMENT

CODE ERREUR DDOS_ATTACK_MANAGEMENT

SYMPTÔME

L'équipe change de direction plusieurs fois par jour et réagit à chaque message hiérarchique comme à une alerte incendie.

DIAGNOSTIC

Le manager agit comme un routeur qui transmet la pression, alors qu'il devrait filtrer le bruit, transformer les inquiétudes en tâches et protéger la concentration.

PROTOCOLE

01 **DROP PACKETS**

Bloquer tout ce qui n'est ni vital ni immédiatement actionnable. Ne pas transférer une inquiétude brute.

02 **CRÉER UN BUFFER**

Laisser refroidir les urgences organisationnelles avant de les injecter dans l'équipe.

03 **SANCTUARISER LE FLUX**

Limiter les interruptions directes et créer une interface claire entre l'équipe et le reste de l'organisation.

NOTE DU VEILLEUR

Un manager qui transmet la pression au lieu du sens devient un amplificateur de bruit.

FICHE 205 / NIVEAU 2 - ROOT CAUSE

L'atrophie

IA

CODE ERREUR WARNING_AUTO_PILOT

SYMPTÔME

Les livrables restent corrects mais deviennent mous. Les suggestions de l'IA sont validées sans explication ni contestation.

DIAGNOSTIC

Le confort a déplacé l'équipe de la position d'auteur à celle de spectateur. Le muscle de la décision s'affaiblit et le système devient incapable de traiter un problème réellement inédit.

PROTOCOLE

01 **FRICTION VOLONTAIRE**

Rédiger le plan ou le brouillon avant d'ouvrir l'assistant. La machine ne doit pas toujours commencer.

02 **INTERROGATOIRE**

Exiger que chaque choix généré puisse être expliqué, défendu et relié au contexte réel.

03 **MODE MANUEL**

Prévoir régulièrement une session sans assistant pour maintenir la capacité de produire depuis zéro.

NOTE DU VEILLEUR

La facilité est une drogue douce. Le sevrage doit être organisé.

FICHE 099 / NIVEAU 0 - MONITORING

La fatigue d'alerte

PRIORITÉ

CODE ERREUR WARNING_ALERT_FATIGUE

SYMPTÔME

Tout est urgent, tous les canaux clignotent et l'équipe ne réagit plus quand une vraie crise survient.

DIAGNOSTIC

Les capteurs humains sont saturés. Si chaque événement est présenté comme critique, l'équipe filtre tout pour survivre et la gravité perd sa capacité à orienter l'action.

PROTOCOLE

01 **NETTOYER LES FLAGS**

Réserver le mot urgent aux risques humains, financiers ou opérationnels immédiats.

02 **CLASSER LES DÉLAIS**

Définir des temps de réponse clairs selon le canal et le niveau réel de criticité.

03 **DROIT À L'IGNORANCE**

Autoriser des plages sans notification afin de maintenir une concentration profonde.

NOTE DU VEILLEUR

La gravité est une ressource finie. Ne la gaspillez pas pour du trivial.

FICHE 404 / NIVEAU 2 - ROOT CAUSE

Sens introuvable

FINALITÉ

CODE ERREUR ERROR_404_MEANING_NOT_FOUND

SYMPTÔME

Le turnover augmente. Les meilleurs partent sans conflit ouvert. La question dominante devient : « À quoi ça sert ? »

DIAGNOSTIC

L'exécution continue mais la destination a disparu. Une équipe supporte une charge lourde plus longtemps qu'elle ne supporte l'absurdité d'un processus sans utilité visible.

PROTOCOLE

01 **RECONNECTER AU RÉEL**

Montrer l'utilisateur, le terrain, l'appel ou la conséquence concrète au bout de la chaîne.

02 **TUER LES TÂCHES MORTES**

Supprimer les rapports, rituels et livrables dont personne ne constaterait réellement l'absence.

03 **RAPPELER LA VISION**

La roadmap dit quand. La vision explique pourquoi l'effort mérite encore d'être fourni.

NOTE DU VEILLEUR

On ne retient pas durablement un humain sans lui donner une raison de se lever.

FICHE 503 / NIVEAU 2 - DIAGNOSTIC

La dette technique humaine

RELATION

CODE ERREUR ERROR_STACK_OVERFLOW_HISTORY

SYMPTÔME

Une décision simple prend des semaines. Les réunions sont polies mais glaciales et certains sujets sont devenus intouchables.

DIAGNOSTIC

Chaque conflit évité, feedback avalé et contournement provisoire s'est ajouté au passif. Le système relationnel devient rigide et toute modification menace de tout faire casser.

PROTOCOLE

01 **REFACTORING RELATIONNEL**

Consacrer une session à la manière de travailler et de se parler, indépendamment des livrables.

02 **PURGER LE BACKLOG**

Autoriser les vieux dossiers à revenir sur la table pour être nommés, traités puis archivés.

03 **ARRÊTER LES HOTFIX**

Cesser de contourner durablement les personnes ou comportements qui dégradent l'architecture humaine.

NOTE DU VEILLEUR

Les intérêts de la dette émotionnelle dépassent presque toujours le coût d'une confrontation précoce.

FICHE 808 / NIVEAU 3 - ARCHITECTURE

Le legacy

MÉMOIRE

CODE ERREUR WARNING_DEPENDENCY_CRITICAL

SYMPTÔME

Les nouveaux arrivants méprisent les anciens systèmes et veulent tout réécrire. Une fracture générationnelle ou technologique s'installe.

DIAGNOSTIC

L'ancien système peut être lent et complexe, mais il contient une logique métier accumulée. Mépriser le legacy revient à effacer la mémoire qui permet encore au système de tenir.

PROTOCOLE

01 **RESPECTER L'EXISTANT**

Remplacer le mépris par une question de migration : pourquoi cette solution existait-elle et que protège-t-elle encore ?

02 **BINÔMAGE ARCHÉOLOGIQUE**

Associer un profil récent à un gardien du système pour documenter outils et contexte historique.

03 **SANCTUARISER LES GARDIENS**

Valoriser ceux qui maintiennent l'existant pendant que les autres construisent la suite.

NOTE DU VEILLEUR

On ne construit pas le futur en insultant les fondations.

FICHE 500 / NIVEAU 1 - INCIDENT MANAGEMENT

L'arrêt de sécurité

SURCHAUFFE

CODE ERREUR `CRITICAL_THERMAL_THROTTLING`

SYMPTÔME

Le meilleur élément reste connecté, répond hors horaires et accumule les congés. Sa performance chute soudainement ou il disparaît.

DIAGNOSTIC

Le système humain entre en surchauffe. La disponibilité permanente n'est pas une preuve de santé. Sans maintenance planifiée, le corps imposera lui-même l'arrêt.

PROTOCOLE

01 **KILL SWITCH**

Décider une déconnexion réelle et protéger la personne de la culpabilité liée au repos.

02 **MAINTENANCE PRÉDICTIVE**

Surveiller congés, horaires, irritabilité, erreurs inhabituelles et réduction de la récupération.

03 **INTERDIRE LE HÉROS**

Ne plus glorifier publiquement le travail nocturne ou dominical comme modèle d'engagement.

NOTE DU VEILLEUR

Une machine qui ne s'arrête jamais n'est pas performante. C'est une épave en devenir.

FIN DU PROTOCOLE

L'armure ne rend pas invulnérable. Elle permet de rester réparable.

Ce manuel protège la structure. La fiction explore ce que les protocoles ne peuvent pas contenir : la dette d'exister, la Cité-Fourneau, le lissage et le prix humain de l'optimisation.

SOURCE FICTIONNELLE

La Liturgie d'Acier

Descendre dans l'infrastructure narrative du Brut-Punk.

OUVRIR ->

OUTILLAGE

Echoscan

Tester un texte et repérer le lissage ou la perte de matière.

OUVRIR ->

DOCTRINE

Résister à l'IA

Reprendre l'attention, le corps et la décision.

OUVRIR ->

BASE ARRIERE

La Bibliothèque du Futur

Romans, archives, méthodes et outils.

OUVRIR ->

Le confort est une arme.

La syntaxe attaque l'algorithme. L'oeuvre reste.