flowlysis.

LES FOURNISSEURS CRITIQUES

On place chaque fournisseur numérique sous l'étape du service qu'il sert, et on le classe sur ce que coûterait son arrêt. L'examen complet et les clauses négociées vont aux fournisseurs critiques, au lieu d'un même questionnaire pour tous.

AUSSI APPELÉ carte des dépendances, risque des tiers, third-party risk management **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** le coût du retard, fiche P-07

SE PRÉPARE EN une semaine, factures et contrats en main **SE FAIT EN** 3 à 4 semaines, puis une revue par an **LEVIER PRINCIPAL** Coût du retard

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Faible	Coût d'implémentation	Faible
Impact sur la qualité (FTR)	Moyen	Difficulté d'implémentation	Moyen
Impact sur l'Opex / Capex	Moyen	Difficulté de maintien	Moyen

Faible · Moyen · Élevé · N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- « On ne sait pas lesquels de nos prestataires peuvent nous arrêter. »
- Le même questionnaire part chez l'éditeur de sondages et chez celui de la paie.
- Le contrat du portail client ne dit pas comment les données reviennent.

OÙ PART L'ARGENT

L'effort d'évaluation suit le nombre de fournisseurs, pas le coût de leur arrêt. Celui qui peut bloquer trois étapes n'est sur aucune liste.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		DÉPENSE ÉVITÉE / AN
fournisseurs questionnés par an	×	heures × coût horaire	×	part nette rendue	=	**au crayon, après la carte**

CE QUE DISENT LES TEXTES

- NIS2 cite la sécurité de la chaîne d'approvisionnement parmi les mesures à prendre « au moins » (art. 21.2 d).
- Sous DORA, la carte alimente le registre d'informations (art. 28.3), où « critique » vise la fonction (art. 3, point 22). Faites vérifier si l'un des deux vous concerne.

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand le service tourne sur trois ou quatre outils connus de tous.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Un fournisseur est critique par l'étape qu'il porte, pas par le montant de sa facture. L'examen complet va à ceux qui passent la barre.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Partir des factures, puis demander aux équipes ce qu'elles utilisent sans contrat (fiche O-59).
2. Poser chaque fournisseur sous l'étape du blueprint qu'il sert (fiche O-01).
3. Demander à chaque éditeur qui l'héberge. Marquer les noms qui reviennent sous plusieurs étapes.
4. Noter les quatre critères du schéma. Critique dès deux critères au rouge.
5. Pour les critiques, négocier quatre clauses : notification d'incident, sortie et réversibilité, sous-traitance, droit d'audit. Ce que la loi impose déjà, critique ou non, reste dû (RGPD art. 28, DORA art. 30.2).
6. Relier chaque critique au mode dégradé de son étape (fiche O-70).

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Le blueprint, les factures, les contrats, une heure avec chaque responsable d'étape.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

En comité, « si cet hébergeur s'arrête demain, qu'est-ce qui tombe ? » se lit sur la carte, en euros par jour.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT — Partir du seul registre des achats

Ni les outils payés par carte ou gratuits, ni l'hébergeur de l'éditeur n'y sont.

→ Demander aux équipes ce qu'elles ouvrent le matin, et aux éditeurs qui les héberge.

AU LANCEMENT — Classer au montant de la facture

L'outil à 3 000 € par an qui porte la paie passe après la flotte de téléphones.

→ Classer sur le coût d'un jour d'arrêt de l'étape servie (fiche P-07).

PENDANT — Le même questionnaire pour tous

Plusieurs centaines de questions pour cent fournisseurs. Les réponses reviennent cochées, sans lecteur.

→ L'examen complet pour les critiques, une fiche d'une page pour les autres.

PENDANT — Pas de sortie écrite pour l'irremplaçable

Le contrat ne dit ni dans quel délai ni sous quel format les données reviennent.

→ Écrire la sortie et la réversibilité avant de signer, ou au renouvellement.

DANS LA DURÉE — Oublier les sous-traitants du fournisseur

L'éditeur change d'hébergeur, et trois étapes dépendent d'un tiers que personne n'a choisi.

→ Exiger la liste des sous-traitants et l'avis de tout changement.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les fournisseurs numériques d'un bailleur social de 240 personnes, de la demande de logement au suivi du bail.

CE QUI CLOCHE

Une panne de quatre heures a coupé le même jour la messagerie et la signature des baux. Personne ne savait dire pourquoi les deux.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le nombre de questionnaires retournés, 88 sur 96. Il ne disait pas lesquels comptaient.

LES CHIFFRES DE DÉPART, TIRÉS DES ACHATS

96	fournisseurs au registre, tous questionnés chaque année
220	questions, le même questionnaire pour tous
6 h	par fournisseur, envoi, relances et lecture
42 €	l'heure, coût complet

CE QU'ILS ONT FAIT

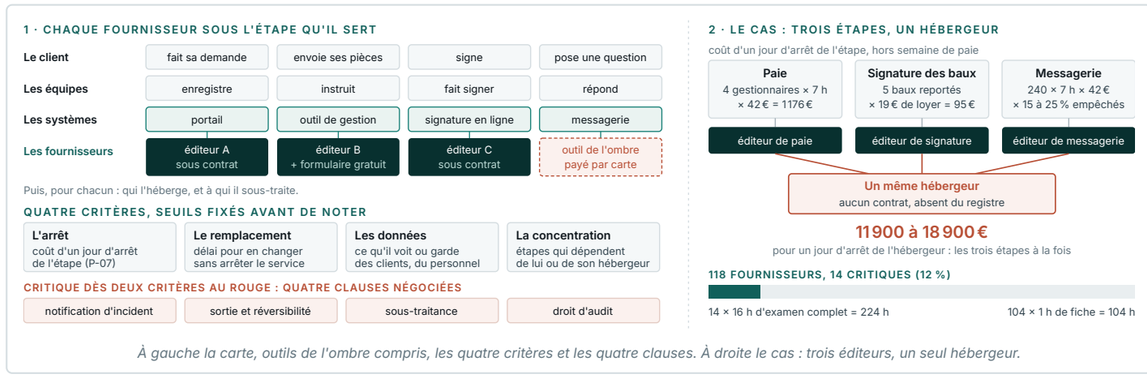
Quatre semaines pour placer chaque fournisseur sur le blueprint, puis un classement sur quatre critères.

LE DÉCLENCHEUR La panne de quatre heures, et un comité qui demande qui d'autre peut arrêter le service. ▶ **LE GESTE** Chaque fournisseur posé sous son étape. 22 de plus trouvés hors du registre. ▶ **CE QU'ILS ONT VU** La paie, la signature et la messagerie tournent chez un même hébergeur, absent du registre. ▶ **LA DÉCISION** Quatre clauses pour les critiques, l'hébergeur par ses trois éditeurs. Une fiche d'une page pour les autres.

CE QUE ÇA A DONNÉ

14 sur 118	Les critiques : 96 au registre, 22 trouvés hors registre. 14 passent la barre (12 %), dont l'hébergeur et un outil payé par carte.
576 → 328 h	L'effort par an : 96 × 6 h avant, 14 × 16 h + 104 × 1 h après. 248 h rendues, soit 10 400 € à 42 €.
12,5 → 68 %	La part sur les critiques : les 12 du registre × 6 h = 72 h sur 576 avant, 224 h sur 328 après.
11 900 à 18 900 €	Un jour d'arrêt de l'hébergeur, hors semaine de paie : 1 176 + 95 + 10 584 à 17 640 €, calculés au schéma.

Refaites-le avec vos factures : chaque fournisseur sous son étape du blueprint. Ceux qui reviennent sous plusieurs étapes passent en premier.



À gauche la carte, outils de l'ombre compris, les quatre critères et les quatre clauses. À droite le cas : trois éditeurs, un seul hébergeur.

L'exemple est un cas type, reconstruit à partir de situations courantes du tertiaire. Aucune situation client n'y est identifiable.