



## LES CHRONIQUES DE LA DÉCISION SOUS PRESSION

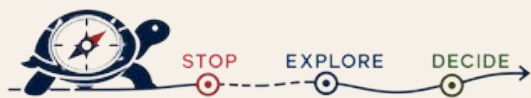
*Épisode 2*

# Le vol 428

*Il devait partir à 7 h 15.*



*Les personnages et les situations sont imaginaires.  
Les mécanismes décrits, eux, sont souvent bien réels.*



# PRÉCÉDEMMENT, DANS LES CHRONIQUES...

Le projet devait simplifier le quotidien des utilisateurs.

Pendant des mois, l'équipe avait respecté le planning, les jalons et les indicateurs.

Puis, lors de la dernière recette, une évidence était apparue.

La fonctionnalité la plus attendue n'existait plus.

Le projet était terminé.

La promesse, elle, ne l'était pas.



## 6 h 42

L'aéroport s'éveille.

Dans le terminal, les premières valises roulent sur le sol encore brillant.

Une machine à café souffle derrière un comptoir.

Une annonce retentit, puis se perd dans le bruit des conversations.

Dehors, une pluie fine commence à tomber.

Sous les projecteurs, un bagagiste referme la première soute du vol 428.

Les passagers embarquent lentement.

Certains cherchent leur place.

D'autres terminent un message avant de couper leur téléphone.

Pour eux, ce n'est qu'un vol.

Pour l'équipage, c'est le début d'une longue journée.

Le départ est prévu à 7 h 15.



# LA TRACE

Le commandant termine sa visite extérieure lorsqu'un mécanicien l'appelle discrètement.

*Venez voir*

Sous le capot moteur, une fine trace d'huile apparaît sur une paroi métallique.

Rien de spectaculaire.

Aucune alarme.

Aucune flaque au sol.

Le mécanicien éclaire la trace, l'observe de plus près, puis essuie délicatement la zone avec un chiffon propre.

La pluie frappe doucement le fuselage.

*Cela peut venir de l'intervention d'hier*

Il marque une pause.

*Mais cela peut aussi être le début de quelque chose.*

*Il me faut vingt à trente minutes pour contrôler plus loin.*

*Et ensuite ?*

*Ensuite, je pourrai peut-être vous répondre.*



# LES PREMIÈRES MINUTES

À l'intérieur de l'appareil, une hôtesse regarde discrètement sa montre.

Un enfant demande à son père pourquoi l'avion ne part pas.

*Ils doivent préparer quelque chose*

L'annonce de bienvenue vient pourtant de se terminer.

Sur le tarmac, le téléphone du commandant sonne.

*Où en êtes-vous ?* demande le directeur des opérations.

Sa voix est calme.

Il ne cherche pas à accélérer la décision.

Il doit simplement savoir.

Un retard sur ce vol peut décaler l'équipage, l'appareil et plusieurs rotations dans la journée.

*Nous vérifions une trace d'huile.*

*Vous avez une estimation ?*

*Pas encore.*

*D'accord. Tenez-moi informé.*

Personne ne met la pression.  
Pas encore...



# LES INTERRUPTIONS

Le mécanicien ouvre le manuel de maintenance du constructeur.

Il suit une ligne du doigt, compare une référence, puis consulte l'historique des dernières interventions.

Son téléphone vibre sur l'établi.

Il hésite.

Puis répond.

*Oui... Nous sommes dessus...  
Non, je ne peux pas encore confirmer...*

Il raccroche.

Son café refroidit à côté de la documentation.

Il reprend la page.

Le téléphone du commandant sonne à son tour.

L'escale veut savoir ce qu'elle doit annoncer aux passagers.

Le service commercial demande si les correspondances doivent être modifiées.

Il cherche la ligne qu'il lisait.

Puis il murmure, presque pour lui-même

*J'en étais où, déjà...*

Personne ne répond.



## 6 h 58

Dans la cabine, quelques passagers ont retiré leur manteau.

L'enfant regarde maintenant les véhicules se déplacer autour de l'avion.

Une nouvelle annonce retentit dans le terminal.

Le départ du vol 428 est légèrement retardé.

Le commandant observe le mécanicien reprendre sa lecture depuis le début.

La trace d'huile n'a pas changé.

Mais autour d'elle, tout s'est accéléré.

Les téléphones.

Les questions.

Les estimations.

Les conséquences possibles.

*J'ai besoin de quinze minutes.*

*Pour le contrôle ?*

*Oui, quinze minutes.*

Un silence.

*Très bien. Je vous laisse tranquilles pendant quinze minutes.*



## 7 h 04

Le mécanicien reprend le contrôle depuis le début.

Cette fois, personne ne l'interrompt.

Il nettoie la trace.

Vérifie les niveaux.

Contrôle les raccords.

Attend quelques minutes.

Observe à nouveau la paroi.

Rien ne réapparaît.

Il compare enfin la zone avec le compte rendu de l'intervention précédente.

Puis il referme lentement la documentation.

*Projection résiduelle, dit-il.*

*Vous en êtes certain ?*

*Oui. Les contrôles sont conformes. Rien ne s'oppose au départ.*

Le commandant rallume son téléphone.

Sept appels manqués.

Il compose le numéro des opérations.

*L'appareil peut partir.*



# LE VOL 428

Les portes se ferment.

Le bagagiste retire les cales.

Dans la cabine, l'hôtesse reprend le micro.

*Mesdames et messieurs, nous vous remercions pour votre patience...*

Quelques passagers lèvent les yeux.

D'autres continuent de regarder leur écran.

L'enfant colle son visage contre le hublot.

À 7 h 47, le vol 428 quitte enfin son point de stationnement.

Trente-deux minutes de retard apparaissent en rouge sur les écrans du terminal.

Certaines correspondances devront être réorganisées.

La prochaine rotation partira probablement plus tard.

La journée sera plus difficile à rattraper.

Dans le hangar, le mécanicien reste immobile quelques secondes.

Son café est froid.

Il en boit tout de même une gorgée.

Puis grimace.



Le soir, le directeur des opérations descend dans le hangar.

La pluie a cessé.

Au loin, un appareil disparaît derrière les bâtiments.

*J'ai beaucoup appelé ce matin*, dit-il.

Le mécanicien sourit sans lever les yeux.

*À votre place, j'aurais probablement fait pareil.*

Le commandant regarde son téléphone.

Il vibre de nouveau.

Il le retourne sur la table, sans répondre.

À côté de lui, le mécanicien referme la documentation.

Personne ne parle.

Sur les écrans du terminal, les trente-deux minutes de retard sont restées visibles toute la journée.

***Les quinze minutes qu'il avait fallu protéger,  
elles, n'apparaissaient nulle part.***



# LE REGARD DE LA MÉTHODE CYBERSÉRÉNITÉ

## *Ce que raconte cet épisode*

Une trace d'huile est découverte avant le départ du vol 428.

Les demandes d'information se multiplient au point d'interrompre celui qui doit établir les faits.

Le commandant protège alors quinze minutes sans sollicitations.

Le contrôle peut reprendre.

L'appareil part avec trente-deux minutes de retard.

**Les indicateurs retiendront le retard.**

**Ils ne retiendront pas les quinze minutes qui ont permis d'établir les faits avant de décider.**



STOP

Suspendre temporairement les sollicitations.



EXPLORE

Séparer les faits, l'incertitude et les conséquences du retard.



DECIDE

Autoriser le départ lorsque les contrôles sont conformes et assumer le retard.

**La Méthode Cybersérénité ne remplace  
ni l'expertise ni la responsabilité.**

**Elle aide à préserver le temps et les conditions nécessaires pour  
comprendre, vérifier et décider sans précipitation.**

