

LES CHRONIQUES DE LA DÉCISION SOUS PRESSION



Épisode **03**

AUDIT SANS ÉCART

Tout était conforme.



PRÉCÉDEMMENT, DANS LES CHRONIQUES...

Le vol 428 avait décollé avec trente-deux minutes de retard.

Les écrans avaient conservé la trace du retard toute la journée.

Les quinze minutes de silence qui avaient permis de décider, elles, n'avaient été enregistrées nulle part.



8 h 12.

La salle de réunion sent encore le produit d'entretien.

Dans le couloir, une imprimante recrache les derniers documents.

Une porte coupe-feu claque.

Puis le silence revient.

Claire entre avec deux cafés.

Elle en pose un devant une chaise encore vide, ouvre son ordinateur et vérifie une dernière fois le dossier partagé.

L'audit commence à 9 heures.

Sur l'écran, les indicateurs sont verts.

Les contrôles ont été réalisés.

Les procédures sont à jour.

Les preuves sont classées.

Tout est prêt.

Ou presque.



LES DERNIERS DÉTAILS

Le responsable du service entre dans la salle.

Il retire sa veste, regarde l'écran, puis les dossiers alignés sur la table.

Tu penses que nous sommes prêts ?

Claire fait défiler la liste des contrôles.

Les dossiers sont prêts.

Et la validation de mardi ?

Elle ouvre un petit carnet à couverture bleue.

Quelques mots y sont écrits au crayon, entre deux numéros de dossier.

Je l'ai relancée hier.

La preuve devrait arriver ce matin.

Le responsable hoche la tête.

Très bien.

Il ne cherche pas à minimiser le sujet.

Il sait simplement que tout ne peut pas être parfait au même moment.

Claire referme le carnet.

Son café est encore trop chaud.

Elle n'y a pas touché.



9 h 03.

L'auditeur arrive avec trois minutes de retard.

Quelques gouttes de pluie brillent encore sur les épaules de son manteau.

Il s'excuse, pose son ordinateur sur la table et sort un stylo.

Les présentations sont rapides.

Puis les premières questions commencent.

Comment vous assurez-vous que les contrôles sont réalisés dans les délais ?

Claire ouvre le tableau de suivi.

Chaque responsable reçoit une alerte. Les résultats sont ensuite enregistrés dans le dossier partagé.

Et lorsqu'un contrôle révèle une anomalie ?

Le responsable du service répond.

Elle est analysée, affectée, puis suivie jusqu'à sa clôture.

L'auditeur prend quelques notes.

Il regarde l'écran.

C'est clair.

Dans la salle, les épaules se détendent légèrement.



LE DOSSIER AU HASARD

L'auditeur fait défiler la liste.

Puis il s'arrête sur une ligne.

Prenons celui-ci.

Claire reconnaît immédiatement la référence.

Elle ouvre le dossier.

Le rapport est présent.

La validation également.

Mais la pièce jointe principale porte un autre nom.

Elle hésite une seconde.

Puis ouvre un sous-dossier, remonte deux niveaux et retrouve le document.

Le voici.

L'auditeur vérifie la date.

Puis la signature.

Très bien. La traçabilité est complète.

Le responsable du service esquisse un sourire.

L'auditeur referme le dossier.

Et lorsque vous êtes absente, quelqu'un d'autre peut retrouver ces éléments ?

Claire montre la procédure affichée à l'écran.

Tout est dans le dossier partagé.

L'auditeur acquiesce.

Claire garde les yeux sur l'écran quelques secondes de plus.



10 h 14.

Une pause de dix minutes est annoncée.

L'auditeur sort téléphoner dans le couloir.

Claire se lève enfin pour prendre son café.

Il est froid.

Avant qu'elle atteigne la porte, un collègue apparaît.

*Claire, tu te souviens où nous avons classé le contrôle du fournisseur
Atlas ?*

Elle réfléchit.

*Dossier fournisseurs. Année en cours.
Sous-dossier « contrôles complémentaires ».*

Je savais que tu saurais.

Il repart.

Son téléphone vibre.

Un autre message apparaît :

Le contrôle de ce matin n'est pas passé. Tu peux regarder ?

Claire ouvre le carnet bleu.

Elle ajoute une ligne.

Puis une autre.

Dans la salle, l'auditeur reprend sa place.

Nous pouvons continuer ?

Claire repose son café.

Oui.



11 h 26.

L'auditeur ferme son ordinateur.

Il relit ses notes une dernière fois.

Je n'ai relevé aucun écart.

Personne ne réagit immédiatement.

Puis quelques sourires apparaissent.

Le dispositif est documenté, poursuit-il.

Les contrôles sont suivis et le processus paraît maîtrisé.

Le responsable du service remercie l'équipe.

L'auditeur range son stylo.

Votre organisation semble robuste.

Claire referme le dossier partagé.

À côté de son ordinateur, le carnet bleu est resté ouvert.

Une page entière est maintenant remplie.

Le responsable du service regarde l'heure.

Beau travail.

Nous avons même terminé plus tôt que prévu.

Les chaises commencent à reculer.

La salle se vide.



APRÈS L'AUDIT

Les conversations reprennent dans le couloir.

Chacun retourne à ses urgences.

Claire reste quelques minutes dans la salle.

Elle ouvre le carnet bleu.

Une validation à récupérer.

Un contrôle à relancer.

Un dossier classé sous le mauvais nom.

Une anomalie en attente d'affectation.

Un accès temporaire à fermer.

Elle barre une ligne.

Puis en ajoute deux autres.

Une collègue passe la tête par la porte.

Tu viens déjeuner ?

Claire regarde l'heure.

Oui.

J'arrive dans cinq minutes.

La collègue repart.

Sur l'écran, le tableau de bord est toujours vert.

Claire commence par rappeler le fournisseur Atlas.



17 h 46.

Le mail de l'auditeur arrive.

Objet : Conclusion de l'audit

Claire ouvre le message.

Le processus apparaît maîtrisé, documenté et reproductible.

Elle relit le dernier mot.

reproductible

Dans le couloir, les lumières s'éteignent une à une.

Claire ouvre une dernière fois le carnet bleu.

Les relances.

Les exceptions.

Les noms de dossiers.

Les personnes à appeler lorsque la procédure ne suffit plus.

Rien de tout cela n'apparaît dans le rapport.

Elle ferme son ordinateur.

Puis le carnet.

Elle le glisse dans son sac et quitte la salle.

Le rapport concluait à un processus robuste.

Il n'avait simplement pas vu qu'une partie du processus quittait le bâtiment avec elle.



LE REGARD DE LA MÉTHODE CYBERSÉRÉNITÉ

Ce que raconte cet épisode

L'audit n'a relevé aucun écart.

Les procédures existaient.

Les preuves étaient disponibles.

Les indicateurs étaient au vert.

Pourtant, lorsqu'un document devait être retrouvé, une exception traitée ou une relance effectuée, chacun se tournait vers Claire.

Le processus était documenté.

Une partie de son fonctionnement réel reposait encore sur une seule personne.



STOP

Ne pas confondre trop rapidement conformité et robustesse.



EXPLORE

Regarder au-delà des procédures et des indicateurs.



DECIDE

Transformer une connaissance individuelle en capacité collective.

Organiser un binôme, documenter les exceptions et tester le processus en l'absence de la personne qui le maîtrise habituellement.

L'audit a confirmé la conformité de l'organisation.

La Méthode Cybersérénité aide à regarder ce que cette conformité ne suffit pas toujours à montrer.

