flowlysis.

# LA PREUVE NAÎT DU TRAVAIL

La trace qu'un audit demandera se produit au moment du geste, dans l'outil du travail : la date d'entrée, la validation nommée et datée, le courrier dans sa version. Le visa et la relecture sont des étapes du flux, comptées dans son délai : la plus lente se traite comme un goulot.

**AUSSI APPELÉ** conformité intégrée au flux, piste d'audit ; audit trail, compliance by design **S'APPLIQUE À** tout circuit dont un audit demandera la preuve

**SE VÉRIFIE EN** une heure, en demandant la preuve d'un dossier tiré au hasard **OUTIL QUI L'APPLIQUE** le 5S de l'information, fiche O-21 ; le travail standard, fiche O-17

| CE QUE ÇA RAPPORTE | |
|---|---|
| Impact sur le TTM | Moyen |
| Impact sur la qualité (FTR) | Moyen |
| Impact sur l'Opex / Capex | Moyen |

| CE QUE ÇA EXIGE | |
|---|---|
| Ce que ça invalide dans la pratique actuelle | Moyen |
| Délai avant effet visible | Moyen |
| Difficulté à tenir dans la durée | Moyen |

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

## 1 Ce que dit le principe

Et pourquoi c'est vrai

**LA RÈGLE**

La trace qu'un audit lira naît du geste qu'elle prouve, saisie une fois, dans l'outil du travail. La relecture et le visa sont des étapes du flux ; leur attente entre dans le délai suivi, et l'audit lit l'outil. Ce qu'il faut prouver, le juriste ou la conformité le dit, par écrit (fiche C-15) ; le propriétaire du circuit décide où la trace naît.

**POURQUOI ÇA MARCHE**

*Le mécanisme. Une chaîne de causes que le lecteur peut refaire dans sa tête.*

| SI LA TRACE NAÎT DU GESTE | ▶ | ALORS | ▶ | DONC |
|---|---|---|---|---|
| elle existe le jour même, et personne n'a à la refaire. | | l'audit lit l'outil en heures, et l'attente de chaque visa se compte. | | le mois de remise en ordre disparaît, et l'étape la plus lente se voit. |

**L'IDÉE REÇUE QUE ÇA RENVERSE**

*Écrite telle qu'on l'entend vraiment en comité : c'est une croyance raisonnable qui a cessé d'être vraie.*

« On remet les dossiers en ordre avant l'audit. S'ils sont complets le jour J, on est en règle. »

**OÙ ÇA NE S'APPLIQUE PAS**

Une preuve qu'aucun outil ne produit seul, un entretien, une visite, un exercice de continuité, se planifie dans le flux, à sa date, avec son propriétaire. Une trace qu'aucun texte n'exige, et que personne ne lira, ne s'ajoute pas.

## 2 Est-ce respecté chez vous ?

Des tests qu'on fait en marchant

*Cinq vérifications observables. Chacune dit où aller regarder, et à quoi on voit que ce n'est pas respecté.*

LE PLUS RAPIDE **Tirez un dossier de l'an dernier, et demandez sa preuve.**
Date d'entrée, validations, courrier : sortis de l'outil en quelques minutes.
× « Laissez-nous une semaine. »

**Demandez comment se prépare le prochain audit.**
Une extraction et un échantillon, en quelques heures.
× Trois personnes, un mois, à refaire des dates.

**Regardez où se note une validation.**
Dans l'outil, au moment du geste, avec un nom et une heure.
× « OK » par messagerie, recopié le vendredi dans un tableur.

**Demandez combien de jours un dossier attend un visa.**
Une durée comptée dans le délai, comme celle des autres étapes.
× « Le visa, c'est à part : il n'entre pas dans nos délais. »

DANS LA DURÉE **Demandez ce qu'a changé le dernier constat d'audit.**
La façon de faire, et la trace qu'elle produit désormais.
× Un registre de plus, rempli à la main en fin de mois.

## 3 Les confusions courantes

Ce que le principe n'est pas

*Quatre faux amis. Ce sont eux qui font croire qu'on applique le principe en faisant l'inverse.*

**Ce n'est pas tout enregistrer**
Les deux produisent des traces.
→ Une trace répond à une question qu'on posera : ce qu'il faut prouver, ce que le circuit vérifie. Le reste encombre, et cache ce qui compte (fiche O-21).

**Ce n'est pas préparer l'audit plus tôt**
Les deux évitent la course de la veille.
→ Commencer la remise en ordre trois mois avant reste une reconstitution : la trace est refaite après le geste, de mémoire et de boîtes de réception.

**Ce n'est pas se passer de l'audit**
Les deux allègent la saison d'audit.
→ L'audit reste, et vérifie. Il lit ce que le flux a produit, puis va voir le travail se faire, pour savoir si la trace dit vrai.

**Ce n'est pas l'affaire de la conformité**
Les deux visent un audit sans écart.
→ La conformité dit ce qu'il faut prouver. La trace se décide avec ceux qui font le geste, et le propriétaire du circuit en répond, comme du délai de bout en bout (fiche P-09).

## 4 D'où ça vient, et un exemple

L'origine, puis le principe à l'œuvre

**ORIGINE**

Saisir l'information une seule fois : une vieille règle de l'informatique de gestion. Dans le logiciel, l'audit peut se compter comme une étape de la mise en production.

**IMAGINONS…** Un fournisseur d'énergie accorde 4 800 avoirs de plus de 150 € par an, chacun sur accord d'un responsable d'équipe (règle interne).

**SANS LE PRINCIPE** L'accord arrive par messagerie. Le retrouver avant l'audit : 640 h ; 7 écarts sur 100 avoirs tirés. Le client attend 8 jours, l'indicateur en montre 3.

**AVEC LE PRINCIPE** L'accord se donne dans l'outil, qui le date et bloque l'avoir sans lui. La preuve sort en 2 h. Comptée, l'attente de l'accord se voit : 5 jours sur 8, ramenés à 2.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

fiche C-15, Le régulateur et les audits
fiche P-25, Un contrôle se juge à ce qu'il arrête
fiche P-15, La sécurité intégrée au flux

**LE MOT JUSTE**

Dire produire la trace en faisant, pas préparer l'audit.

## CE QUE ÇA CHANGE, CONCRÈTEMENT

*Les avoirs accordés aux clients d'un fournisseur d'énergie, sans et avec le principe.*

**SANS LE PRINCIPE · LA PREUVE SE REFAIT AVANT L'AUDIT**

| Avoir accepté | Accord | Émission de l'avoir | Audit, une fois l'an |
|---|---|---|---|
| par le conseiller **jour 0** | par messagerie **5 j, non comptés** | saisie et contrôle **3 j comptés** | accords retrouvés **640 h** |
| le client attend 8 j | noté, ou non, au tableur | l'indicateur montre 3 j | dans les boîtes de réception |

Sur 100 avoirs tirés par l'audit : 4 sans accord retrouvé, 3 accordés après leur émission
L'attente de l'accord n'entre dans aucun délai suivi : personne ne la voit

**AVEC LE PRINCIPE · LA TRACE NAÎT DU GESTE, L'ACCORD EST UNE ÉTAPE**

| Avoir accepté | Accord dans l'outil | Émission de l'avoir | Audit, une fois l'an |
|---|---|---|---|
| daté par l'outil **le délai part d'ici** | nom, date, heure **2 j, comptés** | bloquée sans accord **3 j comptés** | extraction de l'outil **2 h** |
| le conseiller | le responsable d'équipe | la facturation | l'audit interne |

Comptée dans le délai, l'attente de l'accord s'est vue : 5 jours sur 8, l'étape la plus lente
La directrice du service client fixe une relance après un jour et un suppléant par équipe

Preuve en 2 h au lieu de 640 ; aucun écart dans l'échantillon ; le client attend 5 jours, contre 8

| MÊMES 4 800 AVOIRS DE PLUS DE 150 € PAR AN | SANS | AVEC |
|---|---|---|
| Retrouver les accords avant l'audit, par an | 640 h | 2 h |
| Répondre à l'échantillon de 100 avoirs | 33 h | 3 h |
| Accords donnés dans l'outil plutôt que par messagerie | 0 h | 80 h |
| **Temps total, par an** | 673 h | 85 h |
| Écarts dans l'échantillon · délai vécu par le client | 7 · 8 j | 0 · 5 j |

Sans : 4 800 × 8 min = 640 h ; 100 × 20 min = 33 h ; délai : 5 j d'attente de l'accord + 3 j suivis.
Avec : extraction 2 h ; 100 × 2 min = 3 h ; 4 800 × 1 min de plus = 80 h ; attente 5 → 2 j.
Hypothèses : 8 min pour retrouver un accord ; jours ouvrés ; paramétrage, payé une fois, non compté.

**QUAND LE PRINCIPE EST TENU**

LA DATE
posée par l'outil, à l'entrée du dossier.
LA VALIDATION
dans l'outil, avec un nom et une heure.
LE VISA
une étape du flux, son attente comptée.
L'AUDIT
une extraction, un échantillon, une visite.

**QUAND IL NE L'EST PAS**

LA DATE
retrouvée dans une boîte de réception.
LA VALIDATION
« OK » par messagerie, recopié au tableur.
LE VISA
à part, hors du délai suivi.
L'AUDIT
un mois à remettre les dossiers en ordre.

## Ce qu'il faut accepter de perdre

Le prix du principe, dit franchement

**CE QU'ON ABANDONNE**

L'accord d'un mot, depuis le téléphone, et le tableur tenu à côté. Les responsables d'équipe passent par l'outil : une minute de plus par avoir, 80 h par an. Le paramétrage se paie une fois.

**L'INDICATEUR QUI VA SE DÉGRADER**

Le délai affiché : il part désormais de l'avoir accepté, et passe de 3 à 8 jours le premier mois, avant de descendre à 5. Les avoirs bloqués faute d'accord se voient aussi, chaque jour.

**CE QUI CASSE SI ON L'APPLIQUE À MOITIÉ**

Enregistrer l'accord sans bloquer l'avoir : on en émet encore avant l'accord, et la trace le montre à l'audit (fiche O-65). Ou garder le tableur à côté : deux traces qui divergent.

**LA PHRASE À RETENIR**

Une preuve refaite avant l'audit montre le travail de la veille. Celle que le geste produit montre ce qui s'est passé.