

EXEMPLE PUBLIC, ENTREPRISE FICTIVE

Rapport d'audit de l'existant



LATENT

EMERGENT

STRUCTURE

INDUSTRIALISE

DIFFERENCIANT

ALTIVAL (entreprise fictive)

Reference : CP-EXEMPLE-01

16 septembre 2026

Augustin Gallet

contact@capepebble.com

ALTIVAL, négoce technique

Exemple public. ALTIVAL est une entreprise fictive et tous les chiffres de ce document sont construits. Il est publié pour montrer la forme, le niveau de détail et le ton d'un rapport d'audit Cape Pebble. Aucun élément ne provient d'une mission réelle. Un rapport réel n'est jamais publié, sous aucune forme.

Entreprise	ALTIVAL (entreprise fictive)
Secteur	Négoce technique : transmission, étanchéité, fixation pour l'industrie
Effectif	40 personnes, deux sites (siège et dépôt)
Implantation	Haute-Savoie
Destinataire	Le président
Date de remise	12 mars 2026
Version	1.0, définitive
Auteur	Augustin Gallet, Cape Pebble
Confidentialité	Document de travail interne. Dans une mission réelle : diffusion restreinte au comité de direction.

Fiche d'identité

REPÈRE	VALEUR	SOURCE
Chiffre d'affaires (exercice 2025)	14,2 M€	Liasse fiscale (P)
Clients actifs sur 12 mois	620	Export ERP (P)
Références au catalogue	11 400	Export ERP (P)
Demandes de devis	350 par mois	Comptage boîte partagée, 3 mois (P)
Commandes clients	260 par mois	Export ERP (P)
Factures fournisseurs	400 par mois	Export comptable (P)
Outils numériques recensés	14, dont 6 payants principaux	Inventaire (P)
Comptes utilisateurs actifs	78 pour 40 personnes	Exports annuaire et outils (P)
Coût numérique annuel	150 800 €, dont 104 800 € externes	Relevés bancaires et factures (P)
Ambition à 24 mois	« Gagner » : livrer plus vite que les concurrents	Entretien de cadrage (D)

0. Synthèse pour le dirigeant

Cinq constats

1. **259 heures par mois sont consacrées à des saisies, dont 96 heures de pure recopie d'un outil vers un autre.** Au coût chargé constaté, la recopie seule représente 3 100 € par mois, soit 37 200 € par an. (§ 2)
2. **Le délai moyen de réponse à une demande de devis est de 48 heures.** Sur les 1 050 demandes des trois derniers mois, 22 % ont reçu une réponse après plus de trois jours et 14 % n'ont jamais reçu de réponse. (§ 2)
3. **La sauvegarde de l'ERP n'a jamais été restaurée depuis sa mise en place en 2023.** Le test de restauration mené le 3 mars 2026 en votre présence a échoué : l'archive du 28 février était tronquée à 40 % et illisible. (§ 5)
4. **Sept comptes de personnes ayant quitté l'entreprise sont toujours actifs,** dont deux avec un accès complet à l'ERP et un avec un accès à la messagerie de la direction commerciale. (§ 5)
5. **Le coût numérique réel est de 150 800 € par an, contre 70 000 € estimés en entretien de cadrage.** 12 400 € par an sont récupérables immédiatement, sans rien changer au fonctionnement. (§ 6)

Position sur l'Échelle Cape Pebble

Niveau actuel : 2, Émergent. Score 10 sur 36. La règle de plafonnement s'applique : l'axe Gouvernance et risques est à 2 sur 9, ce qui plafonne le niveau global à Émergent quel que soit le total.

Niveau cible : 4, Industrialisé, correspondant à l'ambition « Gagner » déclarée en entretien de cadrage.

Écart : deux crans. L'axe le plus faible est la gouvernance, et c'est aussi celui qui coûte le moins cher à redresser.

Trois risques majeurs

RÉF.	RISQUE	CRITICITÉ
R1	Sauvegarde de l'ERP non restaurable : un incident matériel arrête l'entreprise plusieurs jours, sans garantie de retrouver les données	4 × 4 = 16
R2	Le nom de domaine et la zone DNS sont administrés par un prestataire injoignable depuis 2024 : perte possible de la messagerie et du site	3 × 4 = 12
R3	Sept comptes actifs de personnes parties, dont deux avec accès ERP complet	4 × 3 = 12

Ces trois risques vous ont été signalés le jour de leur découverte, sans attendre la remise du présent rapport.

Coût numérique

REPÈRE	VALEUR
Coût annuel total	150 800 €
Dont dépenses externes	104 800 €
Dont temps interne estimé	46 000 €
Par personne et par mois (externe)	218 €
Écart avec l'estimation de la direction	+ 80 800 €
Récupérable sans changer le fonctionnement	12 400 € par an

Trois décisions demandées

1. **Valider ou corriger cet état des lieux** avant l'élaboration du Plan de solutions. Les constats en D (déclaratif) sont signalés : si l'un d'eux vous paraît faux, il sera repris.
2. **Autoriser les trois actions immédiates** du registre des risques (§ 10) : rétablir et tester la sauvegarde, reprendre la main sur le nom de domaine, fermer les comptes des personnes parties. Coût estimé : deux jours de prestation et 0 € de licence.
3. **Confirmer l'ambition « Gagner »** et donc la cible Industrialisé, qui engage un investissement d'un ordre de grandeur de 60 000 à 90 000 € sur 24 mois. Une ambition « Suivre » conduirait à un plan deux fois plus léger.

1. Périmètre et méthode

Ce qui a été fait

NATURE	DÉTAIL
Entretiens	11 entretiens, 14 h 30 au total : président (2 h), directeur commercial (1 h 30), responsable ADV (2 h), deux assistantes ADV (1 h chacune), responsable achats (1 h 30), comptable (1 h 30), responsable dépôt (1 h), technicien sédentaire (1 h), assistante de direction (1 h), prestataire d'infogérance (1 h, à distance)
Postes observés	4 postes observés en situation réelle pendant 45 minutes chacun : traitement d'une demande de devis, saisie d'une facture fournisseur, réception d'une livraison, relance client
Accès obtenus	ERP en lecture, annuaire des comptes, console de messagerie, espace client du prestataire d'infogérance, relevés bancaires sur 14 mois
Contrôles effectués	6 exports de données avec tests de qualité, 1 test de restauration de sauvegarde, 1 croisement des comptes avec le registre du personnel, 1 relevé des abonnements sur 14 mois de relevés bancaires
Durée	5 jours répartis sur 3 semaines, du 18 février au 10 mars 2026

Ce qui n'a pas pu être vérifié

Cette section fait partie du rapport. Un audit qui ne dit pas ses angles morts n'est pas un audit.

POINT	POURQUOI	CONSÉQUENCE
Contenu du contrat d'infogérance	Le contrat signé en 2019 n'a pas été retrouvé, ni chez vous ni chez le prestataire	Le périmètre réel de l'infogérance (§ 5) repose sur les déclarations des deux parties, qui divergent
Configuration du pare-feu	Accès refusé par le prestataire, qui invoque sa politique interne	L'exposition du réseau depuis l'extérieur n'est pas établie. À demander par écrit.
Volume réel des pièces jointes traitées	La boîte partagée purge automatiquement au bout de 90 jours	Les volumes de devis portent sur 3 mois, pas sur 12 : la saisonnalité n'est pas mesurée
Usages d'IA sur les téléphones personnels	Hors périmètre technique et hors du pouvoir d'un audit	Le § 7 recense les usages déclarés, qui sont un minorant

Fiabilité des réponses par groupe

GROUPE DU QUESTIONNAIRE	PROUVÉ (P)	DÉCLARATIF (D)	SANS RÉPONSE (N)
1 · Organisation et process	14	6	0
2 · Outils	18	3	1
3 · Données	11	2	1
4 · Infrastructure et sécurité	9	5	4
5 · Coûts	16	1	0
6 · Compétences et usages	4	12	2
7 · Conformité	6	3	5
Total	78	32	13

Les treize réponses en N se concentrent sur la sécurité et la conformité. C'est le résultat le plus significatif de ce tableau : ce ne sont pas des oublis, c'est l'absence d'un interlocuteur qui détienne l'information.

2. L'entreprise et ses process

2.1 Le traitement d'une demande de devis

Déclencheur : un email arrive dans une boîte partagée, avec ou sans pièce jointe (plan, ancien devis, capture d'écran, photo d'une pièce usée).

Étapes observées :

ÉTAPE	QUI	OUTIL	DONNÉE SAISIE OU LUE
Réception et tri	ADV	Messagerie, boîte partagée	Coordonnées client (lues)
Identification du client	ADV	ERP, recherche manuelle	Nom, code client (ressaisies)
Identification des références	ADV	ERP + catalogue papier fournisseur	Référence, désignation (ressaisies)
Vérification du prix	ADV	Tableur de tarifs négociés	Prix, remise (lus, parfois ressaisies)
Arbitrage sur remise	Directeur commercial	Email ou oral	Néant : la décision n'est pas tracée
Rédaction du devis	ADV	ERP	Toutes les lignes (saisies)

ÉTAPE	QUI	OUTIL	DONNÉE SAISIE OU LUE
Envoi	ADV	ERP puis messagerie	PDF joint à la main
Relance	ADV	Post-it, mémoire	Néant

Résultat : un devis PDF, un enregistrement dans l'ERP, aucune trace de l'arbitrage tarifaire, aucune relance systématique.

Le dossier suivi de bout en bout. Un dossier a été suivi du 24 février au 3 mars : la demande a traversé **4 outils** (messagerie, ERP, tableur de tarifs, messagerie à nouveau), avec **3 ressaisies** de la même information, **21 heures d'attente cumulées** sur deux arbitrages tarifaires, pour un **délai total de 6 jours ouvrés** et 34 minutes de travail effectif.

C'est le constat central de cet audit : le temps de travail n'est pas le problème. Le temps d'attente l'est.

Mesure du délai sur 3 mois. Sur 1 050 demandes reçues entre le 1er décembre et le 28 février :

DÉLAI DE RÉPONSE	NOMBRE	PART
Moins de 4 heures	116	11 %
De 4 à 24 heures	357	34 %
De 1 à 3 jours	199	19 %
Plus de 3 jours	231	22 %
Aucune réponse	147	14 %

Les 147 demandes sans réponse représentent, au panier moyen constaté et au taux de transformation constaté, un manque à gagner de l'ordre de **210 000 € de chiffre d'affaires par an**. Ce chiffre est un ordre de grandeur : il suppose que ces demandes se seraient transformées au même taux que les autres, ce qui n'est pas démontrable.

2.2 Les quatre autres process principaux

Commande client. Le devis accepté est ressaisi en commande, car l'ERP ne transforme pas automatiquement un devis en commande dans la configuration actuelle. 260 commandes par mois, 12 minutes chacune.

Facture fournisseur. La facture arrive par email ou par courrier, est imprimée, annotée à la main pour l'imputation, puis saisie en comptabilité. 400 factures par mois, 6 minutes chacune. Le rapprochement avec le bon de réception est fait a posteriori, sur tableur, une fois par mois.

Réception de marchandise. Le dépôt note la réception sur un bordereau papier, transmis au bureau une fois par jour. La disponibilité affichée dans l'ERP est donc systématiquement en retard d'une demi-journée à une journée.

Relance client. Il n'existe pas de process. Les relances sont faites au jugé, à partir d'un état comptable édité une fois par mois. 90 relances par mois environ.

2.3 Volumétrie et irritants

PROCESS	VOLUME MENSUEL	TEMPS UNITAIRE	HEURES PAR MOIS
Devis	350	20 min	117
Commandes clients	260	12 min	52
Factures fournisseurs	400	6 min	40
Réception de marchandises	180	9 min	27
Relances clients	90	15 min	23
Total			259 h

Sur ces 259 heures, **96 heures sont de la pure recopie** d'une information déjà présente dans un autre outil. Au coût horaire chargé moyen constaté de 32 €, cela représente **3 072 € par mois**, soit **36 900 € par an**.

2.4 Personnes clés et dépendances

FONCTION	CE QUI S'ARRÊTE EN SON ABSENCE	DURÉE D'AUTONOMIE DE L'ÉQUIPE
Responsable ADV	Les arbitrages de prix non standard, la connaissance des accords clients non écrits	2 à 3 jours
Comptable	La saisie fournisseurs, les paiements, les déclarations	1 semaine, puis blocage
Responsable achats	Les commandes fournisseurs et le suivi des délais	3 jours

Aucun de ces savoirs n'est écrit. Le tableur de tarifs négociés (§ 3) est maintenu par une seule personne et n'a pas de documentation.

Ce que ça implique

Le travail est fait correctement par des gens compétents, mais le système leur impose de recopier ce qu'il sait déjà. Le délai commercial ne vient pas d'un manque de temps, il vient d'attentes d'arbitrage non organisées. Enfin, trois fonctions concentrent des savoirs non écrits : c'est le risque le moins visible et le plus coûteux du dossier.

3. Outils

3.1 Inventaire

OUTIL	USAGE	UTILISATEURS / COMPTES PAYÉS	HÉBERGEMENT
ERP métier (éditeur régional)	Devis, commandes, stock, achats	22 / 22	Serveur au siège
Suite bureautique et messagerie	Messagerie, tableurs, partage	40 / 46	Cloud, région Europe
Logiciel comptable	Comptabilité, déclarations	3 / 3	Cloud, France
CRM (souscrit en 2024)	Suivi commercial	7 actifs / 18 payés	Cloud, États-Unis
Signature électronique	Devis signés	4 / 4	Cloud, France
Assistant IA généraliste	Rédaction, traduction	6 / 14 payés	Cloud, États-Unis
Serveur de fichiers	Plans, documents, archives	40	Local, siège
Sauvegarde	Archives ERP et fichiers	-	NAS local, même bâtiment
Outil de tickets d'infogérance	Support	5	Cloud, prestataire
Site web vitrine	Présence	-	Hébergeur inconnu
Téléphonie sur IP	Standard	40	Cloud, France
Tableur de tarifs négociés	Prix par client et par famille	6	Fichier sur le serveur
Tableur de suivi des affaires	Pipeline commercial	4	Fichier sur le serveur
Tableur de rapprochement	Factures et bons de réception	2	Fichier sur le serveur

3.2 Ouverture, contrats et verdict provisoire

OUTIL	EXPORT / API	CONTRAT, ÉCHÉANCE	VERDICT PROVISOIRE
ERP métier	Export CSV complet ; API REST documentée, jamais activée	Maintenance annuelle, tacite, échéance 30 juin	Garder et améliorer. L'API existe : la migration n'est pas nécessaire.
Suite bureautique	Export complet	Annuel, échéance 1er septembre	Garder. 6 licences en trop.
Logiciel comptable	Export FEC	Annuel, échéance 31 décembre	Garder
CRM	Export CSV	Engagement 36 mois jusqu'en avril 2027 , 18 licences	À décider dans le Plan. 7 utilisateurs actifs sur 18 payés, et l'usage recouvre celui de l'ERP.
Signature électronique	Export	Mensuel, sans engagement	Remplacer. La fonction existe déjà dans l'ERP, non activée.
Assistant IA	Sans objet	Mensuel, sans engagement	À décider. 6 usages réels sur 14 licences.
Site web	Néant	Aucun contrat retrouvé	À décider. Voir le risque R2.

Le point le plus important de cette section : l'ERP dispose d'une API REST documentée, livrée avec la version installée en 2023 et jamais activée. Le principal irritant de l'entreprise, la ressaisie, peut donc être traité sans changer d'ERP. Un projet de remplacement d'ERP avait été évoqué en entretien de cadrage : il n'est pas justifié par les constats.

3.3 Tableurs critiques

Trois tableurs portent une fonction critique sans en avoir les garanties :

TABLEUR	FONCTION	RISQUE CONSTATÉ
Tarifs négociés	Prix par client et par famille de produits	Une seule personne le maintient. 14 % des références y portent un prix différent de l'ERP. Aucun historique des modifications.
Suivi des affaires	Pipeline commercial	Quatre versions coexistent sur le serveur, dont deux modifiées la même semaine
Rapprochement	Factures contre bons de réception	Rapprochement mensuel, donc les écarts sont découverts jusqu'à 30 jours après

3.4 Usages non achetés par l'entreprise

Trois outils sont utilisés dans le travail quotidien sans avoir été achetés ni recensés : un convertisseur de PDF en ligne (gratuit, données envoyées à un tiers non identifié), un service de partage de gros fichiers, et un assistant IA en compte personnel. Aucune personne n'est nommée dans ce rapport : ces usages sont des symptômes d'un manque d'outil, pas des fautes.

3.5 Facturation électronique

ÉCHÉANCE	OBLIGATION	ÉTAT CONSTATÉ
Septembre 2026	Être capable de recevoir une facture électronique	Non préparé. Aucune plateforme de dématérialisation choisie. L'éditeur de l'ERP annonce un module, sans date.
Septembre 2027	Être capable d' émettre	Non préparé

C'est une échéance réglementaire, pas un projet optionnel. Elle doit figurer dans le Plan avec une date, indépendamment des autres priorités.

Ce que ça implique

L'outillage n'est pas pauvre, il est sous-employé et mal réparti. Deux abonnements sont payés au double de leur usage réel, une fonction est payée deux fois, et la capacité technique qui résoudrait le principal irritant est déjà installée et inactive. La question n'est donc pas quoi acheter, mais quoi activer et quoi arrêter.

4. Données

4.1 Référentiels

DONNÉE	RÉFÉRENCE THÉORIQUE	RÉFÉRENCE RÉELLE CONSTATÉE	CONFLIT
Clients	ERP	ERP et CRM, avec des créations des deux côtés	Oui : 84 clients existent dans le CRM sans code ERP
Produits	ERP	ERP, plus le catalogue papier des fournisseurs pour les nouveautés	Oui : les nouveautés existent avant d'être créées
Tarifs	ERP	Le tableur fait autorité en pratique	Oui, et c'est le conflit le plus coûteux

DONNÉE	RÉFÉRENCE THÉORIQUE	RÉFÉRENCE RÉELLE CONSTATÉE	CONFLIT
Fournisseurs	Logiciel comptable	ERP pour les achats, comptable pour les paiements	Oui : deux référentiels, réconciliés à la main

4.2 Qualité mesurée

DONNÉE	TEST EFFECTUÉ	RÉSULTAT	CONSÉQUENCE OBSERVÉE
Fichier clients	Doublons sur nom normalisé + code postal, export du 20/02	19 % de doublons (118 sur 620)	Relances en double, remises incohérentes entre deux fiches du même client
Références produits	Références sans code fournisseur renseigné	23 % (2 620 sur 11 400)	Le réapprovisionnement automatique est impossible sur ces références
Tarifs	Comparaison ERP contre tableur, 400 références échantillonnées	14 % d'écart de prix	Devis émis au mauvais prix, corrigés après coup ou perdus
Adresses email clients	Format et domaine	8 % invalides ou vides	Les devis n'arrivent pas ; c'est une partie des 147 demandes sans réponse
Encours	Comparaison ERP contre comptabilité	Écart de 41 000 € sur l'arrêté de janvier	L'encours affiché aux commerciaux n'est pas fiable

4.3 Accès, données personnelles et sorties

- **Qui voit quoi** : tout salarié ayant accès au serveur de fichiers accède à l'ensemble des dossiers, y compris le dossier « Direction » contenant les contrats de travail et les entretiens annuels. Constat P, vérifié depuis un compte non administrateur.
- **Données personnelles** : salariés (paie, contrats, entretiens), clients (contacts professionnels), candidats (CV conservés depuis 2019, sans durée définie).
- **Données qui sortent de l'entreprise** : contacts clients vers le CRM hébergé aux États-Unis, contenus de documents vers l'assistant IA en compte personnel, fichiers vers le service de partage non recensé.

4.4 Données manquantes pour piloter

Quatre chiffres que la direction voudrait suivre et qu'aucun outil ne produit aujourd'hui : le taux de transformation des devis par commercial et par famille, le délai réel de réponse, la marge par ligne de commande après remise, et le taux de service fournisseur.

Ce que ça implique

La donnée existe, elle est simplement dispersée et non arbitrée. Tant que le tableur de tarifs fait autorité contre l'ERP, aucune automatisation n'est possible : automatiser un flux qui lit la mauvaise source multiplie l'erreur au lieu de la corriger. Le nettoyage des référentiels est donc un préalable, pas une option, et il conditionne le calendrier du Plan.

5. Infrastructure et sécurité

5.1 Parc et réseau

Un serveur unique au siège, acquis en 2019, hébergeant l'ERP et le serveur de fichiers. Un NAS de sauvegarde dans le même local technique. 38 postes fixes et portables, 12 téléphones. Un accès distant par bureau à distance, ouvert sur Internet, utilisé par 6 personnes et par le prestataire.

Le local technique est une réserve attenante au dépôt, sans climatisation dédiée et sans détection incendie.

5.2 Sauvegardes et reprise

SYSTÈME	SAUVEGARDÉ ?	HORS SITE ET HORS COMPTE ?	DERNIÈRE RESTAURATION TESTÉE
Base ERP	Oui, quotidienne sur le NAS	Non : même bâtiment, même réseau	Jamais. Test du 03/03/2026 : échec
Serveur de fichiers	Oui, hebdomadaire sur le NAS	Non	Jamais
Messagerie et suite bureautique	Non : seule la corbeille de l'éditeur fait office de filet	Non	Sans objet
Logiciel comptable	Par l'éditeur	Oui, chez l'éditeur	Non testée par l'entreprise
Postes de travail	Non	Non	Sans objet

Le test de restauration du 3 mars 2026 a été mené en présence du président et du prestataire. L'archive du 28 février, d'une taille attendue de 34 Go, faisait 13 Go. La restauration s'est interrompue à 40 %. Le journal du logiciel de sauvegarde montre la même erreur toutes les nuits **depuis le 6 novembre 2025**, sans qu'aucune alerte n'ait été émise ni lue.

Délai de reprise estimé, en l'état : de 5 à 15 jours pour l'ERP, sans garantie de retrouver les données postérieures à novembre 2025. Aucun plan de reprise écrit.

5.3 Accès et comptes

CONSTAT	VALEUR	PREUVE
Comptes avec double authentification	12 % (9 sur 78)	Export console messagerie
Comptes partagés	4 (accueil, dépôt, ADV, comptabilité)	Entretien + export
Comptes actifs de personnes parties	7, dont 2 avec accès ERP complet	Croisement export annuaire / registre du personnel
Comptes administrateurs de la messagerie	3, dont 1 attribué au prestataire	Export console
Administrateur du nom de domaine et du DNS	Le prestataire web de 2018, sans contact valide	Whois + entretien
Politique de mot de passe	Aucune	Entretien (D)

Le point le plus grave n'est pas le taux de double authentification, qui se corrige en une journée. C'est le nom de domaine : l'entreprise ne peut pas prouver qu'elle le contrôle. Une perte du domaine entraînerait la perte simultanée de la messagerie et du site.

5.4 Protection, incidents, assurance

Antivirus fourni par le prestataire, présent sur 34 postes sur 38. Mises à jour du serveur en retard de 14 mois. Deux incidents en 2025 : une tentative de fraude au président (djouée par la comptable, non signalée), et un chiffrement d'un poste par rançongiciel en mai (poste réinstallé, aucune analyse menée, aucune déclaration).

Une assurance cyber a été souscrite en 2025. Son questionnaire déclare des sauvegardes hors site testées et une double authentification généralisée. **Ces deux déclarations sont fausses en l'état.** En cas de sinistre, l'assureur pourrait opposer une fausse déclaration. Ce point relève d'une décision du dirigeant, pas d'une décision technique.

5.5 Infogérance et supervision

	PÉRIMÈTRE DÉCLARÉ PAR L'ENTREPRISE	PÉRIMÈTRE DÉCLARÉ PAR LE PRESTATAIRE
Postes de travail	Oui	Oui
Serveur	Oui	Oui, hors applicatif ERP
Sauvegardes	« C'est eux qui gèrent »	« Nous fournissons l'outil, le contrôle est chez le client »
Supervision	« On suppose qu'ils surveillent »	« Non contractuel »
Sécurité	« Oui »	« Antivirus uniquement »

Le contrat n'ayant pas été retrouvé, cet écart ne peut pas être arbitré sur pièce. Il explique néanmoins l'échec de sauvegarde passé inaperçu pendant quatre mois : personne ne pensait en avoir la charge.

Comment les pannes sont découvertes aujourd'hui : par les utilisateurs, qui appellent. Il n'existe aucune supervision, aucune alerte, aucun tableau de bord.

Ce que ça implique

L'entreprise est exposée à un arrêt d'activité de plusieurs jours sans possibilité de restauration complète, et elle l'ignorait. Ce point prime sur tous les autres travaux : aucune automatisation ne doit être engagée avant que la sauvegarde soit rétablie, testée et sortie du bâtiment. Par ailleurs, un flou contractuel de six ans a créé une zone où personne n'est responsable ; il se referme par écrit, pas par un outil.

6. Coûts

6.1 Inventaire annuel, établi sur relevés

POSTE	MONTANT ANNUEL	USAGE RÉEL	ACTION POSSIBLE
Licences et abonnements	34 200 €	68 % des licences payées sont actives	Réduire de 8 900 €
Prestataires (infogérance 26 400 €, éditeur ERP 14 600 €)	41 000 €	Périmètre flou (§ 5.5)	Renégocier sur périmètre écrit
Hébergement et cloud	4 800 €	Conforme	-

POSTE	MONTANT ANNUEL	USAGE RÉEL	ACTION POSSIBLE
Télécoms	9 600 €	Deux lignes inutilisées depuis 2024	Réduire de 2 300 €
Matériel (amortissement annuel)	12 000 €	Conforme	-
IA (abonnements)	3 240 €	6 usages réels sur 14 licences	Réduire de 1 200 €
Sous-total externe	104 840 €		12 400 € récupérables
Temps interne estimé (259 h/mois de saisie, coût chargé 32 €)	46 000 €		Voir le Plan
Total	150 840 €		

6.2 Écart avec l'estimation de la direction

La direction estimait en entretien de cadrage un coût numérique « autour de 70 000 € ». Le relevé établit 104 840 € de dépenses externes, soit **un écart de 34 840 €**, et 150 840 € en incluant le temps interne.

L'écart ne vient pas d'une dissimulation : il vient de ce que les abonnements sont réglés par carte bancaire par quatre personnes différentes, sans centralisation ni revue. C'est un constat fréquent et il se corrige par un registre, pas par une sanction.

6.3 Ce qui est récupérable immédiatement

LIGNE	MONTANT ANNUEL	CONDITIONS
11 licences CRM payées et non utilisées	5 940 €	Bloqué jusqu'en avril 2027 par l'engagement de 36 mois
6 licences bureautique en trop	1 460 €	Immédiat
Signature électronique en doublon avec l'ERP	1 188 €	Immédiat, après activation du module ERP
8 licences d'assistant IA non utilisées	1 850 €	Immédiat, mensuel sans engagement
Deux lignes télécom inutilisées	2 300 €	Immédiat
Convertisseur PDF et partage de fichiers redondants	480 €	Immédiat

LIGNE	MONTANT ANNUEL	CONDITIONS
Antivirus facturé sur 38 postes, installé sur 34	220 €	À vérifier auprès du prestataire
Total immédiatement récupérable	12 400 €	
Total récupérable après avril 2027	18 340 €	

L'engagement de 36 mois sur le CRM est le meilleur exemple de ce que cet audit cherche à éviter à l'avenir : un outil souscrit sans mesure d'usage préalable, dont on ne peut pas sortir avant trois ans.

6.4 Engagements des 12 prochains mois

ÉCHÉANCE	CONTRAT	MONTANT	DÉCISION À PRÉPARER
30 juin 2026	Maintenance ERP, tacite reconduction	14 600 €	Renégocier en incluant l'activation de l'API
1er septembre 2026	Suite bureautique	8 700 €	Ajuster le nombre de licences avant cette date
31 décembre 2026	Logiciel comptable	3 400 €	Vérifier l'inclusion de la facturation électronique
Avril 2027	CRM, fin d'engagement	9 720 €	Décider avant janvier 2027

6.5 Coût des ressaisies et d'un jour d'arrêt

- **Ressaisies** : 96 heures par mois de pure recopie, soit **3 072 € par mois** et **36 900 € par an**.
- **Coût d'un jour d'arrêt complet** : sur la base du chiffre d'affaires quotidien moyen et de la masse salariale immobilisée, de l'ordre de **19 000 € par jour**, hors perte de commandes non reprises. Rapporté au risque R1, dont le délai de reprise estimé est de 5 à 15 jours, l'exposition est de **95 000 à 285 000 €**.

Ce que ça implique

Le budget numérique est deux fois plus élevé que perçu, et la part la plus lourde n'est pas le logiciel mais le temps humain qu'il consomme. 12 400 € sont récupérables sans rien changer au fonctionnement : c'est de quoi financer une partie des travaux sans budget nouveau. Enfin, l'exposition financière du risque de sauvegarde dépasse d'un ordre de grandeur toutes les économies possibles.

7. Compétences et usages

7.1 Inventaire des usages d'IA

USAGE	OUTIL ET TYPE DE COMPTE	DONNÉES TRAITÉES	NOMBRE DE PERSONNES
Rédaction d'emails commerciaux	Assistant généraliste, compte entreprise	Noms de clients, contexte d'affaire	4
Traduction de documentation technique	Assistant généraliste, compte entreprise	Documentation fournisseur	2
Résumé de comptes rendus	Assistant généraliste, compte personnel	Comptes rendus internes	3 (déclaré)
Aide à la rédaction d'annonces de recrutement	Assistant généraliste, compte personnel	Descriptions de poste	1 (déclaré)
Conversion et retouche de documents	Service en ligne gratuit	Plans clients, devis	Non chiffrable

Les usages en compte personnel sont déclaratifs et constituent un minorant. Aucun de ces usages n'est encadré par une règle écrite, et aucun ne fait l'objet d'une vérification des sorties.

7.2 Formation au titre de l'article 4 de l'AI Act

Obligatoire depuis février 2025 pour toute organisation qui déploie des systèmes d'IA. **Aucune formation n'a été dispensée, et aucune preuve n'existe.** Ce n'est pas un manquement grave en soi, mais c'est le premier point qu'un donneur d'ordre ou un assureur demandera.

7.3 Niveau, référents et adoption

- **Référent numérique interne** : aucun. L'assistante de direction assure de fait le premier niveau de support, sans mandat ni temps alloué.
- **Capacité d'administration interne** : nulle. Toute modification de l'ERP passe par l'éditeur, facturée à la journée.
- **Partage des bons usages** : informel, de bureau à bureau.

7.4 Ce que les équipes voudraient automatiser

Verbatims recueillis en entretien, anonymisés :

« Je recopie le même nom de client quatre fois dans la journée, dans quatre écrans différents. »

« Ce que je voudrais, c'est savoir si le client a déjà demandé ce produit l'an dernier et à quel prix. Aujourd'hui je cherche dans mes emails. »

« Les devis, on les envoie et on ne sait jamais ce qu'ils deviennent. »

« Je passe le lundi matin à rapprocher des factures avec des bons de livraison papier. Ça, si une machine peut le faire, prenez-la. »

Le temps que les équipes estiment pouvoir gagner, cumulé et sans pondération : de 8 à 12 heures par semaine pour l'ADV, 4 heures pour la comptabilité.

7.5 Projets abandonnés

Deux projets ont été abandonnés en 2024 et 2025 : la mise en place du CRM (adopté par 7 personnes sur 18, abandonné faute d'intérêt perçu) et un portail client (développé aux deux tiers, arrêté au départ du prestataire). Cause commune identifiée en entretien : aucun objectif mesurable n'avait été fixé, donc aucun moment où l'on pouvait dire que ça marchait.

Ce que ça implique

Les équipes ne sont ni réfractaires ni ignorantes : elles ont déjà adopté des outils d'IA par elles-mêmes, y compris hors cadre, ce qui est le signe d'un besoin réel. Ce qui manque n'est pas l'envie, c'est un cadre, un référent identifié et une mesure. Le précédent des deux projets abandonnés impose de commencer le Plan par un chantier court et mesuré, pas par un grand projet.

8. Conformité

OBLIGATION	ÉTAT CONSTATÉ	PREUVE	ÉCART
RGPD, registre des traitements	Inexistant	Entretien (P : aucun document produit)	Complet
RGPD, contrats sous-traitants (art. 28)	Aucun avenant signé avec les éditeurs et le prestataire	Recherche documentaire	Complet
RGPD, durées de conservation	Non définies. CV conservés depuis 2019	Export serveur de fichiers	Complet

OBLIGATION	ÉTAT CONSTATÉ	PREUVE	ÉCART
RGPD, information et droits	Aucune mention sur le site ni dans les contrats de travail	Site et contrat type	Complet
RGPD, procédure de violation	Aucune. L'incident de rançongiciel de mai 2025 n'a fait l'objet d'aucune analyse	Entretien	Complet, avec un antécédent
AI Act, art. 4 (formation)	Non fait	Entretien	Complet
AI Act, art. 50 (transparence)	Sans objet à ce jour : aucun contenu généré n'est diffusé aux clients	Entretien (D)	Néant, à surveiller
AI Act, usages à haut risque (échéance 2 décembre 2027)	Aucun usage à haut risque identifié. Le tri de CV en serait un s'il était automatisé	Entretien	Néant, à surveiller
Facturation électronique, réception (2026)	Non préparé	§ 3.5	Complet, avec échéance légale
Facturation électronique, émission (2027)	Non préparé	§ 3.5	Complet, avec échéance légale
Exigences contractuelles clients	Deux clients industriels ont envoyé un questionnaire sécurité en 2025, resté sans réponse	Emails retrouvés	À traiter, enjeu commercial

Les deux questionnaires sécurité restés sans réponse méritent une attention particulière. Ils émanent de donneurs d'ordre, et l'absence de réponse est un motif de déréférencement dans plusieurs filières industrielles. C'est le point où la conformité cesse d'être une contrainte administrative pour devenir un sujet commercial.

Ce que ça implique

L'écart de conformité est complet mais ordinaire pour une entreprise de cette taille, et il se comble en quelques semaines pour l'essentiel. Deux points sortent du lot par leur urgence : les échéances de facturation électronique, qui sont légales et datées, et les questionnaires clients sans réponse, qui menacent des courants d'affaires existants.

9. Carte de maturité à quatre axes

9.1 Notation des douze critères

AXE	CRITÈRE	NOTE	PREUVE RETENUE
A · Stratégie et valeur	A1 Cas d'usage identifiés	1	Des idées existent, aucune n'est écrite ni chiffrée
A	A2 Portage	1	Le président porte le sujet seul, sans temps dédié
A	A3 Mesure	0	Aucun indicateur, aucun avant/après sur les deux projets passés
A	Sous-total	2 / 9	
B · Données et systèmes	B1 Données	1	19 % de doublons clients, tarifs en conflit (§ 4.2)
B	B2 Connectivité	1	API disponible mais inactive ; 3 ressaisies par dossier
B	B3 Confidentialité	1	Données vers un CRM hors UE, aucun contrat art. 28
B	Sous-total	3 / 9	
C · Compétences et adoption	C1 Diffusion	2	Usages réels et spontanés dans trois équipes
C	C2 Formation art. 4	0	Aucune formation, aucune preuve
C	C3 Partage	1	Informel, sans support ni référent
C	Sous-total	3 / 9	
D · Gouvernance et risques	D1 Inventaire	1	Aucun registre ; l'inventaire de cet audit est le premier
D	D2 Encadrement	0	Aucune règle écrite, usages en compte personnel
D	D3 Coûts et dépendance	1	Écart de 35 000 € entre coût perçu et réel, engagement 36 mois subi
D	Sous-total	2 / 9	

Total : 10 sur 36.

9.2 Niveau obtenu

Un total de 10 place l'entreprise au **niveau 2, Émergent**, dans la grille de l'Échelle Cape Pebble.

La règle de plafonnement s'applique et confirme ce niveau : un axe D compris entre 0 et 2 plafonne le niveau global à Émergent, quel que soit le total. Des usages non gouvernés ne constituent pas une maturité. Ici les deux lectures concordent, ce qui n'est pas toujours le cas.

9.3 Niveau cible et écart

L'ambition déclarée en entretien de cadrage est « **Gagner** », c'est-à-dire livrer plus vite que les concurrents et le faire savoir. Elle correspond au **niveau 4, Industrialisé**.

Écart : deux crans. Un cran par an est un rythme tenable pour une entreprise de cette taille sans direction informatique.

9.4 Trois actions par axe pour franchir le prochain cran

Ces actions préfigurent le Plan de solutions. Elles ne sont pas chiffrées ici : le chiffrage est l'objet du Plan.

Axe A, stratégie et valeur

1. Écrire trois cas d'usage avec leur volume, leur coût actuel et leur gain attendu.
2. Nommer un porteur interne avec un temps identifié, même réduit à une demi-journée par semaine.
3. Fixer pour chaque chantier un indicateur mesuré avant et après.

Axe B, données et systèmes

1. Arbitrer le référentiel de tarifs : l'ERP fait autorité, le tableur devient une vue.
2. Dédoublonner le fichier clients et compléter les codes fournisseurs manquants.
3. Activer l'API de l'ERP et supprimer une ressaisie sur les trois du parcours devis.

Axe C, compétences et adoption

1. Dispenser la formation de l'article 4 et en conserver la preuve.
2. Désigner un référent numérique avec un mandat écrit.
3. Organiser un temps de partage mensuel d'une demi-heure sur les usages.

Axe D, gouvernance et risques

1. Tenir un registre des outils, des abonnements et des accès, revu chaque trimestre.
2. Écrire une charte d'usage de l'IA, courte, et la faire signer.
3. Reprendre la main sur le nom de domaine et fermer les comptes des personnes parties.

L'axe D est celui qui coûte le moins cher et qui débloque le plus : sans lui, le niveau reste plafonné quels que soient les progrès ailleurs.

10. Registre des risques

Échelles : probabilité de 1 (rare) à 4 (quasi certain) ; impact de 1 (gêne) à 4 (arrêt d'activité, sanction, perte irréversible) ; criticité = probabilité × impact ; **critique à partir de 12.**

RÉF.	RISQUE	PREUVE	P × I
R1	Sauvegarde de l'ERP en échec depuis le 6 novembre 2025, non restaurable	Test de restauration du 03/03/2026, journal du logiciel	4 × 4 = 16
R2	Nom de domaine et DNS administrés par un prestataire injoignable	Whois, entretien	3 × 4 = 12
R3	Sept comptes actifs de personnes parties, dont deux avec accès ERP	Croisement annuel / registre du personnel	4 × 3 = 12
R4	Sauvegarde et serveur dans le même local, sans détection incendie	Visite du local	2 × 4 = 8
R5	Déclarations d'assurance cyber non conformes à la réalité constatée	Questionnaire signé contre constats § 5	2 × 4 = 8
R6	Tableur de tarifs faisant autorité, tenu par une seule personne, sans historique	Entretien, comparaison ERP	3 × 3 = 9
R7	Périmètre d'infogérance non contractualisé depuis 2019	Contrat introuvable, déclarations divergentes	3 × 3 = 9
R8	Échéance légale de réception des factures électroniques non préparée	§ 3.5	3 × 3 = 9
R9	Questionnaires sécurité de deux donneurs d'ordre sans réponse	Emails retrouvés	2 × 3 = 6
R10	Accès distant ouvert sur Internet sans double authentification	Export console, test de connexion	3 × 4 = 12
R11	Absence de registre RGPD et de contrats sous-traitants	§ 8	2 × 3 = 6
R12	Données envoyées à des services non recensés (conversion PDF, partage)	§ 3.4	3 × 2 = 6

Actions immédiates recommandées

RÉF.	CATÉGORIE	ACTION IMMÉDIATE	ÉCHÉANCE
R1	Sécurité	Rétablir la sauvegarde, la sortir du bâtiment, restaurer un jeu complet et le prouver	Cette semaine

RÉF.	CATÉGORIE	ACTION IMMÉDIATE	ÉCHÉANCE
R2	Dépendance fournisseur	Récupérer la propriété du nom de domaine auprès du bureau d'enregistrement, procédure de reprise en cas de titulaire injoignable	Deux semaines
R3	Sécurité	Fermer les sept comptes, après export des messageries concernées	Cette semaine
R10	Sécurité	Activer la double authentification sur l'accès distant et sur les comptes administrateurs	Cette semaine
R5	Conformité	Informar l'assureur de l'écart et convenir d'un délai de mise en conformité	Un mois
R7	Dépendance fournisseur	Faire établir par écrit le périmètre réel de l'infogérance	Un mois

Conformément à la méthode, les risques R1, R2, R3 et R10 ont été signalés au dirigeant le jour de leur découverte, respectivement les 3, 25, 26 février et 3 mars 2026, sans attendre la remise du présent rapport.

11. Besoins observés

Cette matrice est le pont vers le Plan de solutions. Aucune solution n'est retenue à ce stade : les colonnes « solutions candidates » listent des pistes, pas des décisions.

RÉF.	BESOIN OBSERVÉ	VOLUME ET COÛT ACTUEL	ORIGINE
N1	Supprimer la ressaisie des demandes de devis	350/mois, 117 h/mois	§ 2.1
N2	Réduire le délai de réponse aux demandes de devis	48 h en moyenne, 22 % à plus de 3 jours	§ 2.1
N3	Ne plus perdre de demandes sans réponse	147 sur 1 050, ordre de grandeur de 210 000 € de CA	§ 2.1
N4	Automatiser la saisie des factures fournisseurs	400/mois, 40 h/mois	§ 2.2
N5	Rapprocher factures et bons de réception en continu	Mensuel, écarts vus à 30 jours	§ 2.2
N6	Fiabiliser le référentiel tarifaire	14 % d'écart ERP contre tableur	§ 4.1
N7	Dédoublonner et compléter le fichier clients	19 % de doublons, 8 % d'emails invalides	§ 4.2
N8	Compléter les codes fournisseurs des références	23 % des 11 400 références	§ 4.2
N9	Rétablir une sauvegarde restaurable et hors site	Exposition de 95 000 à 285 000 €	§ 5.2

RÉF.	BESOIN OBSERVÉ	VOLUME ET COÛT ACTUEL	ORIGINE
N10	Reprendre la main sur le nom de domaine et les accès	7 comptes, 12 % de double authentification	§ 5.3
N11	Piloter le commercial sur des chiffres justes	4 indicateurs manquants	§ 4.4
N12	Encadrer les usages d'IA et former au titre de l'article 4	5 usages recensés, 0 règle, 0 formation	§ 7
N13	Se préparer à la facturation électronique	Échéances légales 2026 et 2027	§ 3.5
N14	Répondre aux questionnaires sécurité des donneurs d'ordre	2 en attente	§ 8
N15	Reprendre le contrôle des abonnements et des engagements	12 400 € récupérables, 4 échéances en 12 mois	§ 6.3

RÉF.	VALEUR ESTIMÉE	FAISABILITÉ	SOLUTIONS CANDIDATES
N1	75 h/mois	Élevée : API disponible, règles à écrire	Automatisation d'un flux (A2), paramétrage ERP
N2	Effet commercial direct	Moyenne : dépend de N6 et de l'arbitrage des remises	Automatisation d'un flux (A2), règles de délégation tarifaire
N3	Ordre de grandeur de 210 000 € de CA	Élevée	Accusé de réception automatique, file de suivi
N4	32 h/mois	Élevée	Extraction de documents (A3)
N5	Écarts vus en 48 h au lieu de 30 jours	Moyenne	Extraction de documents (A3), paramétrage ERP
N6	Préalable à N1 et N2	Moyenne : arbitrage humain requis	Reprise de référentiel, gouvernance de la donnée
N7	Préalable à N1, N3 et N11	Élevée	Nettoyage et dédoublonnage
N8	Réapprovisionnement automatique possible	Moyenne : saisie à faire	Reprise de référentiel
N9	Exposition de 95 000 à 285 000 €	Élevée, immédiate	Plan de sauvegarde et de reprise (C1)
N10	Suppression de deux risques critiques	Élevée, immédiate	Gestion des accès (C5)
N11	Pilotage commercial	Moyenne : dépend de N6 et N7	Tableau de bord de direction (D1)
N12	Obligation légale, prérequis client	Élevée	Charte d'usage, formation Maîtrise de l'IA
N13	Obligation légale datée	Moyenne : dépend de l'éditeur	Facturation électronique, à cadrer avec l'éditeur

RÉF.	VALEUR ESTIMÉE	FAISABILITÉ	SOLUTIONS CANDIDATES
N14	Maintien de courants d'affaires	Élevée	Dossier de conformité, réponse type
N15	12 400 €/an, puis 18 340 €	Élevée, immédiate	Registre des outils, revue trimestrielle

Lecture d'ensemble. Quatre besoins (N9, N10, N15 et N3) sont à la fois d'une faisabilité élevée, d'un effet immédiat et d'un coût faible ou nul. Ils constituent le premier lot naturel. Les besoins à plus forte valeur (N1, N2, N4) dépendent tous d'un travail préalable sur la donnée (N6, N7, N8), qui n'est ni difficile ni coûteux mais demande des arbitrages humains et donc du temps de direction.

Annexes

A. Liste des entretiens, dates, durées et fonctions · **B.** Inventaire détaillé des outils, licences et abonnements avec relevés bancaires sur 14 mois · **C.** Exports de données et procès-verbaux des six tests de qualité · **D.** Journal du logiciel de sauvegarde et procès-verbal du test de restauration du 3 mars 2026 · **E.** Export des comptes et croisement avec le registre du personnel · **F.** Registre des usages d'IA constatés · **G.** Grille de notation détaillée de l'Échelle Cape Pebble · **H.** Glossaire des termes techniques employés.

Dans une mission réelle, ces annexes représentent de 40 à 60 pages et sont remises dans un dossier séparé.

Rappel : *ALTIVAL est une entreprise fictive et tous les chiffres de ce document sont construits. Ce document est publié par Cape Pebble pour montrer la forme et le niveau de détail d'un rapport d'audit. Un rapport réel n'est jamais publié.*

Cape Pebble. *Audit de l'existant, plan de solutions, mise en place, suivi. La bonne solution, à la bonne température.*