

DAVID FRANCISCO · CONSULTANT SALESFORCE

OFFRE 01 · AUDIT & RESET

Rapport d'audit de l'environnement Salesforce

Diagnostic de configuration, analyse des automatisations défaillantes et plan de corrections priorisé.

EXEMPLE DE LIVRABLE · DONNÉES FICTIVES

PRÉAMBULE

Objet et cadre du document

Ce document est un exemple de rapport d'audit. Il reproduit la structure, le niveau de détail et la méthode du livrable remis à l'issue d'une intervention Audit & Reset.

Environnement fictif. Berthier Distribution n'existe pas. Il s'agit d'une PME reconstituée à partir des configurations les plus fréquemment rencontrées sur des environnements Salesforce déployés il y a plusieurs années puis laissés sans maintenance. Les constats, les noms d'API, les formules et les messages d'erreur cités sont techniquement exacts et reproductibles, mais aucune donnée réelle de client n'est utilisée.

Contexte de l'organisation auditée

Berthier Distribution est un négociant B2B en fournitures industrielles. L'effectif est de 55 salariés, dont 14 commerciaux terrain et 4 personnes à l'administration des ventes. Salesforce Sales Cloud a été déployé au premier trimestre 2020 par un intégrateur, avec une reprise de l'historique client depuis un précédent outil. L'intégrateur n'intervient plus depuis 2022. Aucun administrateur Salesforce dédié n'a été nommé en interne : les modifications sont réalisées ponctuellement par le responsable ADV, sans documentation.

La demande initiale, formulée par la direction commerciale, portait sur trois symptômes : des montants de devis jugés non fiables, des relances client qui « passent à la trappe », et des blocages de saisie inexplicables sur certaines fiches.

SOMMAIRE

01	Synthèse et constats majeurs	page 3
02	Périmètre et méthode d'analyse	page 4
03	Inventaire et état des automatisations	page 5
04	Modèle de données et champs personnalisés	page 8
05	Règles de validation	page 9
06	Profils, permissions et sécurité	page 10
07	Plan de corrections priorisé	page 11
08	Recommandations à moyen terme	page 12

Synthèse et constats majeurs

L'architecture de l'environnement est saine dans ses fondations. Les difficultés constatées proviennent d'une accumulation d'automatisations non coordonnées et d'une absence de maintenance. Quatre anomalies de priorité 1 expliquent l'essentiel des symptômes remontés par les équipes. Toutes sont corrigeables dans le cadre de l'intervention.

31

automatisations actives recensées

4

automatisations défaillantes ou arrêtées

33

champs personnalisés non renseignés sur 12 mois

14

utilisateurs disposant de droits excessifs

Anomalies de priorité 1

RÉF.	ANOMALIE	CONSÉQUENCE OPÉRATIONNELLE
A-01	Trois automatisations concurrentes sur l'objet Opportunity	Le champ de montant est écrasé de façon non déterministe. Ressaisie manuelle systématique.
A-02	Flow de relance sans chemin d'erreur	Échecs silencieux sur les comptes rattachés à un utilisateur désactivé. 187 relances non créées sur 12 mois.
V-01	Règle de validation bloquante sur Account	340 comptes impossibles à enregistrer, message d'erreur non explicite.
P-01	Permissions View All Data et Modify All Data sur le profil Commercial	14 utilisateurs accèdent à l'intégralité des données, y compris les marges.

Charge manuelle évitable

La ressaisie liée à A-01 et le rattrapage des relances non créées (A-02) représentent une charge estimée entre une demi-journée et une journée de travail par semaine, répartie sur l'équipe commerciale et l'ADV. La correction de ces deux anomalies supprime cette charge et fiabilise les données de pilotage.

Estimation volontairement prudente, établie à partir du volume d'enregistrements concernés. À confronter à vos chiffres réels lors de l'appel de restitution.

Portée de l'intervention

Les quatre anomalies de priorité 1 ainsi que l'anomalie A-03 sont corrigées dans le cadre des 3 jours d'intervention (détail en section 07). Les anomalies de priorité 2 et 3 sont documentées et chiffrées dans ce rapport, sans engagement de votre part.

Périmètre et méthode d'analyse

L'audit porte sur la configuration de l'environnement (metadata) et non sur le contenu métier des données. L'analyse a été conduite via un profil en lecture seule dédié, révoqué à la fin de l'intervention.

Inventaire des composants analysés

TYPE DE COMPOSANT	RECENSÉS	ANALYSÉS	MÉTHODE
Flows (définitions / actives)	24 / 18	24	Setup, Metadata API
Process Builder	0	0	Migrés vers Flow, voir section 03
Workflow Rules	13	13	Setup, Metadata API
Règles de validation	24	24	Metadata API
Classes et triggers Apex	9 / 3	9 / 3	Lecture du code, couverture de test
Champs personnalisés	147	147	Metadata API, taux de remplissage par requête
Profils	6	6	Setup, export de permissions
Ensembles d'autorisations	11	11	Setup, export de permissions
Utilisateurs (actifs / inactifs)	47 / 12	59	Requête sur l'objet User


Flux
Explorateur de déclencheur de flux

Définitions de flux
Tous les flux ▼ 

12 éléments • Trié(s) par Étiquette du flux • Filtré par Toutes les définitions de flux - Étiquette de l'objet ou plate-forme déclencheur • Mis à jour il y a quelques secondes





Opportunity AfterUpdate	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Archive Notes	Flux lancé automatiquement	☐
Opportunity Assign Sector	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Calculate Discount	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Check Credit	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Create Quote	Flux lancé automatiquement	☐
Opportunity Notify Manager	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Refresh Margin	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Set Close Date	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Sync ERP	Flux lancé automatiquement	☐
Opportunity Update Forecast	Flux lancé automatiquement	☒
Opportunity Update Probability	Flux lancé automatiquement	☐

Capture 1. Définitions de Flux filtrées sur l'objet Opportunity : 12 définitions recensées, dont 8 actives et 4 désactivées. L'anomalie A-03 porte sur l'une de ces définitions désactivées.

Mesure du taux de remplissage des champs

Le taux de remplissage de chaque champ personnalisé a été mesuré sur les enregistrements créés ou modifiés au cours des 12 derniers mois, selon le principe suivant :

```
-- Exemple appliqué à chacun des 147 champs personnalisés
SELECT COUNT(Id)
FROM Opportunity
WHERE Montant_HT_c != null
AND LastModifiedDate = LAST_N_MONTHS:12
```

Un champ est considéré comme inutilisé lorsque le résultat est nul sur cette période. Ce critère écarte les champs alimentés historiquement mais abandonnés depuis.

Grille de priorisation

PRIORITÉ	CRITÈRE D'AFFECTATION	TRAITEMENT
Priorité 1	Anomalie bloquant un usage quotidien, générant une charge manuelle récurrente ou exposant l'organisation à un risque	Corrigée pendant l'audit

PRIORITÉ	CRITÈRE D'AFFECTATION	TRAITEMENT
Priorité 2	Anomalie dégradant la fiabilité ou la lisibilité sans blocage	Recommandée à court terme
Priorité 3	Dette technique, redondance, confort d'usage	Sans échéance

Éléments hors périmètre

- Formation des équipes
- Migration et nettoyage des données. Le diagnostic de qualité est inclus, les opérations de correction ne le sont pas.
- Développement sur mesure et intégrations avec des outils tiers
- Refonte de l'architecture globale

Inventaire et état des automatisations

31 automatisations actives ont été recensées, réparties sur deux technologies successives. Une migration partielle des Process Builder vers Flow a été menée sans traiter les Workflow Rules ni vérifier les recouvrements. Cette migration incomplète est la cause directe de l'anomalie la plus coûteuse de l'environnement.

ÉTAT	NOMBRE	ANALYSE
Actives et conformes	27	Aucune anomalie relevée
Actives et défaillantes	3	Exécution produisant un résultat erroné ou incomplet
Désactivées sans remplacement	1	Fonction métier abandonnée sans décision explicite
Redondantes	2	Deux automatisations couvrant le même besoin avec des logiques divergentes

Répartition par technologie

La migration des Process Builder a été menée à son terme, mais les Workflow Rules ont été laissées en place et aucun contrôle de recouvrement n'a été effectué. Un même champ peut donc être écrit à la fois par une Workflow Rule historique et par le Flow issu de la migration.

TECHNOLOGIE	ACTIVES	OBSERVATION
Workflow Rules	13	Technologie en fin de vie, non maintenue par l'éditeur. Aucune n'a été migrée.
Process Builder	0	Migrés vers Flow. Les noms d'origine ont été conservés, d'où des Flows préfixés PB_.
Flow	18	Technologie cible. 4 Flows ne comportent aucun chemin d'erreur.

A-01 Trois automatisations concurrentes sur l'objet Opportunity**Priorité 1**

SYMPTÔME Le montant total du devis se renseigne de façon aléatoire. Les commerciaux ressaisissent la valeur manuellement par sécurité.

CONSTAT Trois automatisations se déclenchent à la modification d'un enregistrement Opportunity et écrivent toutes sur le champ Montant HT, à partir de deux sources de données différentes :

MAJ Montant HT	Mise à jour de champ rattachée à une Workflow Rule	Valeur de formule : Amount
PB Opp Update	Flow issu de la migration Process Builder, nom conservé	Valeur : Montant historique
Opportunity AfterUpdate	Flow Record-Triggered, After Save	Élément Assignment Montant, valeur : Montant historique

CAUSE Les deux sources divergent par nature. Amount est le montant standard, alimenté par les lignes de devis rattachées à l'opportunité. Montant historique est un champ de saisie manuelle hérité de l'outil précédent. L'ordre d'exécution entre automatisations de même catégorie n'étant pas garanti par la plateforme, et la mise à jour de champ provoquant une réexécution partielle du cycle de sauvegarde, la valeur finale dépend du contexte de modification : interface, import de masse ou appel API.

VÉRIFICATION Sur un échantillon de 50 opportunités modifiées en juin, 21 présentent un écart entre Montant HT et la somme des lignes de devis associées.

IMPACT Données de chiffrage non fiables, ressaisie manuelle, reporting de pipeline faussé.

CORRECTION Arbitrage de la source de référence avec la direction commerciale, consolidation de la logique dans le seul Flow Opportunity AfterUpdate, désactivation des deux automatisations concurrentes après vérification de leurs autres actions. Effort : **0,5 jour**.

1 - Workflow Rule historique

Mise à jour du champ
MAJ Montant HT

Détails Mise à jour de champ

Nom

MAJ Montant HT

Nom unique

MAJ_Montant_HT

Description

Objet

Opportunité

Champ à mettre à jour

Opportunité - Montant HT

Type de données du champ

Devise

Réévaluer les règles de workflow après la modification du champ

☐

Valeur de la formule

Amount

Modifier

Supprimer

2 - Flow migré (nom PB conservé)

Modifie Mettre à jour des enregistrements

*Sujet

Mise à jour Montant HT

*Nom d'API

Mettre_a_jour_Montant_HT

Description

*Laissez sélectionner des enregistrements pour mettre à jour et définir leur valeur

☐ Sélectionner les ID et toutes les valeurs de champ d'un enregistrement ou d'une collection d'enregistrements

☒ Spécifier des conditions d'identification des enregistrements, puis définir les champs individuellement

Mettre à jour les enregistrements de ce type d'objet

*Objet

Opportunité

Filtrer les enregistrements Opportunité

Écrivez de condition à mettre à jour les enregistrements

Toutes les conditions sont remplies L...

Champ

Opportunité

Opérateur

Égal à

Valeur

Opportunité - Montant HT

+ Ajouter une condition

Définir les valeurs de champ de Opportunité Enregistrements

Champ

Opportunité - Montant HT

Valeur

Opportunité - Montant HT

+ Ajouter un champ

Annuler

Terminé

3 - Flow moderne

Modifier l'attribution

*Sujet

Assignement Montant

*Nom d'API

Assignement_Montant

Description

Définir des valeurs de variable

Chaque variable est modifiée par la combinaison d'opérateur et de valeur

Variable

Opérateur

Valeur

Opportunité - Montant HT

Égal à

Opportunité - Montant HT

+ Ajouter une attribution

Annuler

Terminé

Capture 2. Les trois automatisations concurrentes. À gauche, la mise à jour de champ MAJ Montant HT pousse la valeur de formule Amount. Au centre et à droite, les deux Flows poussent Montant historique. Les deux sources divergent.

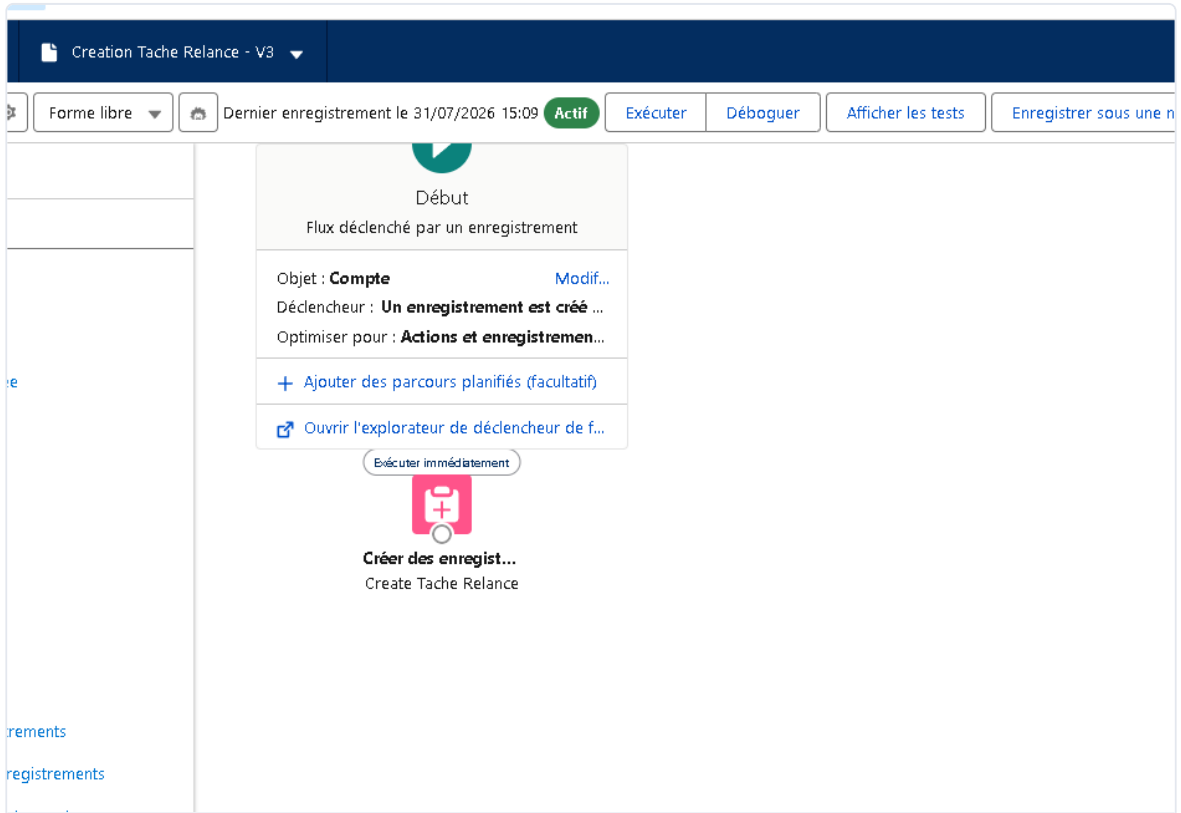
Berthier Distribution · Audit de l'environnement Salesforce

9 / 21

A-02 Flow de relance sans chemin d'erreur

Priorité 1

SYMPTÔME	Certains clients ne reçoivent aucune relance. L'anomalie n'est détectée qu'a posteriori, sans qu'aucune alerte ne soit remontée.
CONSTAT	Le Flow Creation Tache Relance comporte un élément Create Records qui affecte la tâche au propriétaire du compte. Cet élément ne dispose d'aucun connecteur de type Fault. Lorsque le propriétaire du compte est un utilisateur désactivé, l'insertion échoue avec l'erreur suivante : INVALID_CROSS_REFERENCE_KEY : owner cannot be an inactive user Element : Create_Tache_Relance (recordCreates) Flow : Creation_Tache_Relance (v3, Active)
AGGRAVANT	Les notifications d'échec de Flow sont adressées par défaut au dernier utilisateur ayant modifié l'automatisation. Cet utilisateur a quitté l'entreprise et son compte est désactivé : les emails d'erreur ne sont donc lus par personne depuis 2023.
VÉRIFICATION	L'analyse des logs d'interview de Flow sur 12 mois relève 187 échecs, correspondant à 43 comptes clients distincts.
IMPACT	187 relances attendues n'ont jamais été créées. Aucune trace dans les rapports d'activité, l'anomalie est invisible pour la direction commerciale.
CORRECTION	Ajout d'un connecteur Fault avec journalisation et notification, réaffectation des 43 comptes orphelins, redirection des alertes d'erreur vers une adresse de service. Effort : 0,5 jour .



Capture 3. Canevas du Flow Creation Tache Relance, version 3, active. L'élément Create Tache Relance ne porte aucun connecteur de type Fault : en cas d'échec, l'exécution s'interrompt sans trace visible.

A-03 Génération de devis désactivée depuis 2022

Désactivée

Priorité 2

CONSTAT	Le Flow Opportunity Create Quote, visible en capture 1, a été désactivé le 14 mars 2022 lors de la migration et n'a jamais été remplacé. Il générerait automatiquement le devis au passage d'une opportunité en phase de proposition et notifiait l'ADV.
IMPACT	Les devis sont désormais créés à la main. L'ADV découvre les opportunités à traiter par email ou par échange verbal. Délai moyen de prise en charge rallongé.
CORRECTION	Remise en service après vérification des conditions de déclenchement, ou recréation sous forme de Flow Record-Triggered si la logique d'origine ne correspond plus au processus actuel. Effort : 0,25 jour .

A-04 Deux logiques d'assignation de territoire en concurrence

Redondantes

Priorité 3

CONSTAT	Les Flows Lead_Assignment_CP (attribution par code postal) et Lead_Routing_Secteur (attribution par secteur d'activité) s'exécutent tous deux à la création d'un Lead et écrivent sur le champ OwnerId. Le second exécuté détermine le résultat.
IMPACT	Attributions incohérentes sur les leads dont le code postal et le secteur ne pointent pas vers le même commercial. Litiges internes sur l'attribution.
CORRECTION	Arbitrage de la règle métier avec la direction commerciale, consolidation dans un Flow unique. Effort : 0,5 jour .

Modèle de données et champs personnalisés

147 champs personnalisés ont été recensés sur les objets principaux. 33 d'entre eux n'ont reçu aucune valeur sur les 12 derniers mois. Trois cas de redondance fonctionnelle compromettent la fiabilité du reporting.

OBJET	CHAMPS PERSO.	NON RENSEIGNÉS (12 MOIS)	OBSERVATION
Opportunity	52	18	Page de mise en page comportant 6 sections et 41 champs visibles
Account	38	9	3 champs redondants avec des champs standard
Contact	21	6	Aucune anomalie structurelle
Autres objets	36	0	Objets personnalisés Marge_Produit__c et Livraison__c
Total	147	33	

C-01 Quatre champs de montant coexistants sur Opportunity

Priorité 3

CONSTAT

Quatre champs portent une valeur de montant, sans qu'aucun ne soit identifié comme référence :

CHAMP	TYPE	REPLISSAGE	USAGE CONSTATÉ
Amount	Standard	94 %	Alimenté par les lignes de devis
Montant__c	Devise	41 %	Saisie manuelle, usage résiduel
Montant_HT__c	Devise	88 %	Cible des trois automatisations (voir A-01)
Total_Devis__c	Formule	100 %	Calculé à partir de Montant__c

IMPACT

Les rapports de chiffre d'affaires produisent des résultats différents selon le champ retenu. Un écart de 12 % a été mesuré entre un rapport basé sur Amount et un rapport basé sur Montant_HT__c sur le même périmètre.

CORRECTION

Désignation d'un champ de référence, migration des valeurs, retrait des champs obsolètes des mises en page puis suppression différée. Effort : **0,5 jour**, hors périmètre de l'audit.

C-02 Champ Statut client de type texte libre

Priorité 2

CONSTAT

Le champ Statut_Client__c est déclaré en type Text(255) et non en liste de sélection. Le comptage des valeurs distinctes donne 43 occurrences pour ce qui devrait correspondre à 4 valeurs métier :

```
SELECT Statut_Client__c, COUNT(Id)
FROM   Account
GROUP BY Statut_Client__c
-- 43 lignes retournées : "Actif" (612), "actif" (188), "ACTIF" (44),
-- "client actif" (31), "OK" (27), "en cours" (19), "actif ?" (3), ...
```

IMPACT

Segmentation impossible, rapports par statut inexploitable, filtres de liste incomplets.

CORRECTION

Conversion en liste de sélection, table de correspondance des valeurs existantes, mise à jour de masse. Effort : **0,5 jour**, hors périmètre de l'audit.

Règles de validation

24 règles de validation ont été analysées. Une règle bloque la saisie sur une partie du portefeuille client. Deux contrôles attendus sur des données sensibles sont absents.

V-01 Règle bloquante sur les comptes à région non renseignée

Priorité 1

SYMPTÔME	Sur certaines fiches client, l'enregistrement est refusé avec un message d'erreur incompréhensible pour l'utilisateur. Les fiches concernées restent incomplètes.
CONSTAT	La règle Verif_Region_Compte sur l'objet Account impose que le champ Region__c soit renseigné dès qu'une adresse de facturation existe : <pre>AND(ISBLANK(TEXT(Region__c)), NOT(ISBLANK(BillingPostalCode)))</pre> Message d'erreur configuré : "ERREUR_REGION_01" Emplacement du message : Top of Page
CAUSE	La liste de sélection Region__c a été remaniée en 2023 : les anciennes valeurs ont été supprimées sans reprise des enregistrements existants. 340 comptes portent désormais une valeur vide sur ce champ. La règle, créée avant ce remaniement, bloque toute modification de ces comptes.
IMPACT	340 comptes non modifiables, soit 21 % du portefeuille actif. Contournements par création de doublons observés sur 8 comptes.
CORRECTION	Reprise des 340 comptes par correspondance code postal vers région, reformulation du message d'erreur en langage utilisateur, ajout d'une condition d'exclusion pour les enregistrements historiques. Effort : 0,25 jour .

1 - Enregistrement bloqué

Modifier Ateliers Berthier SARL

Propriétaire du compte

David Francois

Évaluation

Aucun

* Nom du compte

Ateliers Berthier SARL

Téléphone

Compte principal

Recherchez dans les Comptes...

Télécopie

Numéro du compte

Site Web

Site du compte

Symbole

Type

Aucun

Forme juridique

Aucun

Secteur d'activité

Aucun

Employés

Chiffre d'affaires annuel

Code SIC

Adresse de facturation

Pays de facturation

France

Rue de facturation

Code postal de facturation

33000

Ville de facturation

Région/province de facturation

Bordeaux

Aucun

Ville d'expédition

Région/province d'expédition

Aucun

Customer Priority

Aucun

Examinez les erreurs sur cette page.

ERREUR_REGION_01

Aucun

Annuler

Enregistrer et Nouveaux

Enregistrer

2 - Règle de validation active

Règle de validation Compte

Revenir aux règles de validation Compte

Aide sur cette page

Détails Règle de validation

Modifier

Cloner

Actif

✓

Noté de la règle

Verif_Region_Compte

Formule de condition d'erreur

AND(OR(AND(TEXT(Region__c), NOT(ISBLANK(Region__c))))

Message d'erreur

ERREUR_REGION_01

Emplacement de l'erreur

Head de la page

Description

Exige une région lorsque code postal est renseigné.

Créé par

David Francois, 31/07/2020 14:59

Modifié par

David Francois, 31/07/2020 14:59

Modifier

Cloner

Capture 4. À gauche, la sauvegarde du compte est refusée avec le message ERREUR_REGION_01, sans indication exploitable pour l'utilisateur. À droite, la règle Verif_Region_Compte et sa formule dans le Gestionnaire d'objet.

V-02 Absence de contrôle sur les adresses email de contact

Manquante

Priorité 2

- CONSTAT

Aucune règle ne contrôle le format de l'adresse email à la création d'un Contact, et aucune règle de duplication n'est configurée sur cet objet. Le champ Email est de type Email, ce qui assure un contrôle syntaxique minimal, mais 61 contacts portent une adresse générique partagée et 94 doublons stricts ont été détectés.
- IMPACT

Taux de rebond élevé sur les campagnes, relances envoyées en double, statistiques d'engagement faussées.
- CORRECTION

Mise en place d'une règle de correspondance et d'une règle de duplication standard. Effort : **0,25 jour**, hors périmètre de l'audit.

Profils, permissions et sécurité

Le modèle de sécurité présente un écart significatif avec le principe du moindre privilège. Deux anomalies exposent les données de l'organisation, dont une de priorité 1.

P-01Permissions View All Data et Modify All Data sur le profil Commercial

Priorité 1

CONSTAT

Le profil Commercial, affecté à 14 utilisateurs, porte les permissions système suivantes :

ViewAllData	Accès en lecture à tous les enregistrements de tous les objets
ModifyAllData	Accès en modification et suppression sur tous les objets
ExportReport	Export sans restriction du contenu des rapports

Ces permissions neutralisent le paramétrage de partage défini par ailleurs. L'objet Marge_Produit__c, dont le partage par défaut est pourtant restreint à Private, est ainsi intégralement accessible.

CAUSE PROBABLE

Attribution effectuée pour résoudre un problème ponctuel de visibilité, sans retour au paramétrage initial. Aucune trace de la décision dans l'historique de configuration.

IMPACT

Exposition des marges et des données de facturation à l'ensemble de la force de vente. Risque de modification ou de suppression accidentelle en masse. Point d'attention au regard du principe de minimisation des accès prévu par le RGPD.

CORRECTION

Retrait des trois permissions du profil, vérification des cas d'usage légitimes, création d'un ensemble d'autorisations restreint pour les deux managers concernés, contrôle du bon fonctionnement du modèle de partage. Effort : 0,5 jour.

Commercial

Les utilisateurs dotés de ce profil disposent des autorisations et des présentations de pages répertoriées ci-dessous. Les administrateurs peuvent modifier le profil d'un utilisateur en modifiant ses informations personnelles.

Si votre organisation utilise des types d'enregistrements, utilisez les liens Modifier de la section Paramètres de type d'enregistrement ci-dessous pour mettre un ou plusieurs types d'enregistrements à la disposition des utilisateurs ayant ce profil.

Plages de connexion IP [0] | Accès aux classes Apex activé [0] | Accès à la page Visualforce Page activé [0] | Accès Source de données externe activé [0] | Accès Identifiant nommé activé [0] | Accès au principal Identifiant externe activé [0] | Accès au type de métadonnées personnalisées activé [0] | Accès aux définitions de paramètre personnalisé activées [0] | Accès au flux activé [0] | Accès Statut de présence de service activé [0] | Autorisations personnalisées activées [0]

Détails Profil

ModifierClonerSupprimerAfficher les utilisateurs

Nom	Commercial		
Licence utilisateur	Salesforce	Profil personnalisé	✓
Description			
Créé par	David Francisco, 31/07/2026 14:50	Modifié par	David Francisco, 31/07/2026 14:57

Capture 5. Le profil audité : Commercial, profil personnalisé sous licence Salesforce.

Afficher toutes les données	☒	Gérer les utilisateurs internes	☐
Agir en tant qu'utilisateur	☐	Gérer les vacances pendant les heures ouvrables	☐
Ajouter aux flux l'élément Envoyer à un flux	☐	Gérer les vues de liste partagées	☐
Ajouter les personnes aux messages privés	☐	Gérer les vues de liste publiques	☒
Ajouter un élément Attendre aux flux	☐	Gérer le test Agentforce	☐
Ajouter un élément Attribution aux flux	☐	Gérer Lightning Sync	☐
Ajouter un élément Boucle aux flux	☐	Gérer Salesforce CRM Content	☐
Ajouter un élément Créer des enregistrements aux flux	☐	Gérer Salesforce Knowledge	☐
Ajouter un élément de décision aux flux	☐	Gérer tous les rapports et les tableaux de bord privés	☐
Ajouter un élément Filtrer la collection aux flux	☐	Importer des objets personnalisés	☐
Ajouter un élément Flux secondaire aux flux	☐	Interroger les fichiers sans veto	☐
Ajouter un élément Mettre à jour les enregistrements aux flux	☐	Interroger tous les fichiers	☐
Ajouter un élément Récupérer les enregistrements aux flux	☐	Inviter des clients dans Chatter	☐
Ajouter un élément Supprimer les enregistrements aux flux	☐	Le mot de passe n'expire jamais	☐
Ajouter un élément Transformer aux flux	☐	L'utilisateur marketing peut déboguer les flux marketing	☐
Ajouter un élément Trier la collection aux flux	☐	Masquer l'option de basculement vers Salesforce Classio	☐
Apex - Auteur	☐	Masquer la liste Vu par	☐
API activée	☐	Métriques d'engagement des utilisateurs Quip	☐
Application mobile Salesforce : Expérience native des vendeurs	☐	Métriques Quip	☐
Application Salesforce mobile : défilement natif dans les vues Web	☐	Modérer Chatter	☐
Approuver les applications connectées non installées	☐	Modérer les utilisateurs de site Experience Cloud	☐
Attribuer des ensembles d'autorisations	☐	Modifier les champs en lecture seule	☐
Autorise les utilisateurs à modifier les identifiants nommés et les identifiants externes	☐	Modifier les couleurs de tableau de bord	☐
Autoriser l'insertion d'extraits de code depuis l'interface utilisateur	☐	Modifier les métadonnées via des fonctions d'API de métadonnées	☒
Autoriser l'utilisateur à modifier les Connexions privées	☐	Modifier les modèles HTML	☐
Autoriser le chargement des données de blockchain	☐	Modifier les politiques de refus de gouvernance des données	☐
Concepteur d'approbations	☐	Modifier les politiques d'autorisation de gouvernance des données	☐
Concevoir et fournir un guide dans l'application	☐	Modifier les publications dans mes enregistrements	☐
Configurer des recommandations personnalisées	☐	Modifier mes propres publications	☐
Create or Modify Record Query Flows	☐	Modifier mes rapports	☒
Créer des dossiers de rapport	☒	Modifier mes tableaux de bord	☒
Créer des dossiers de tableau de bord	☒	Modifier toutes les données	☒
Créer des espaces de travail et des canaux CMS	☐	Partager les articles Knowledge internes avec l'extérieur	☐

Capture 6. Autorisations administratives du profil. Afficher toutes les données en haut de colonne gauche et Modifier toutes les données en bas de colonne droite sont toutes deux cochées.

Exécuter les rapports	☒	Utiliser l'API Enregistrer l'acheteur invité	☐
Exempt de la sécurité des transactions	☐	Utiliser n'importe quelle authentification API	☐
Exporter les rapports	☒	Utiliser un thème restreint	☐
Fusionner les rubriques	☐		

Autorisations de l'objet standard							
	Accès de base				Administration des données		
	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	Afficher tous les enregistrements	Modifier tous les enregistrements	Afficher tous les champs
Abonnements aux communications	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Accès à l'organisation interne cible de l'activation	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Accès au serveur MCP	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Actifs	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Actions d'actif	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Adresses	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Adresses du point de contact	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Adresses d'acheminement d'e-mail de gestion du service	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Adresses e-mail du point de contact	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Affinités calculées	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Agents enregistrés	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐

Capture 7. Exporter les rapports est également accordé. En dessous, la table des autorisations d'objet montre les colonnes Afficher tous les enregistrements et Modifier tous les enregistrements cochées sur l'ensemble des objets, ce qui neutralise le modèle de partage.

P-02 Comptes utilisateurs actifs après départ de l'entreprise**Priorité 2****CONSTAT**

6 comptes utilisateurs sont actifs alors que les personnes concernées ont quitté l'entreprise, la dernière connexion remontant à plus de 6 mois pour chacun. Deux de ces comptes sont propriétaires d'enregistrements Account, ce qui alimente directement l'anomalie A-02.

```
SELECT Name, LastLoginDate, Profile.Name
FROM   User
WHERE  IsActive = true
AND    LastLoginDate < LAST_N_MONTHS:6
-- 6 enregistrements retournés
```

IMPACT

Licences consommées sans usage, surface d'accès résiduelle, échecs d'automatisation sur les enregistrements rattachés.

CORRECTION

Désactivation des comptes après réaffectation des enregistrements, définition d'une procédure de sortie. Effort : **0,25 jour**, hors périmètre de l'audit.

Note relative à la conformité

Les anomalies P-01 et P-02 concernent l'accès à des données personnelles de clients et de prospects. Le présent rapport se limite au constat technique et ne constitue pas un avis juridique. Ces éléments sont à porter à la connaissance de la personne en charge de la protection des données au sein de votre organisation.

Plan de corrections priorisé

L'offre Audit & Reset prévoit la correction de 3 à 5 automatisations prioritaires. Cinq corrections ont été retenues : les quatre anomalies de priorité 1 et la remise en service de la génération automatique de devis, dont le rapport bénéfice sur effort est élevé.

Corrections incluses dans l'intervention

RÉF.	CORRECTION	PRIORITÉ	EFFORT
A-01	Consolidation des trois automatisations Opportunity dans un Flow unique	P1	0,5 j
A-02	Ajout du chemin d'erreur, réaffectation des comptes orphelins, redirection des alertes	P1	0,5 j
V-01	Reprise des 340 comptes et correction de la règle de validation	P1	0,25 j
P-01	Retrait des permissions étendues et vérification du modèle de partage	P1	0,5 j
A-03	Remise en service de la génération automatique de devis	P2	0,25 j
Total des corrections incluses			2 j

Le temps restant couvre l'analyse de l'environnement, la rédaction du présent rapport et l'appel de restitution de 45 minutes. Toutes les corrections sont réalisées en environnement de test puis déployées après validation.

07 · SUITE

Modalités de mise en œuvre

ÉTAPE	CONTENU
Développement	Réalisation des corrections dans un environnement sandbox rafraîchi
Validation	Jeu de tests documenté par correction, incluant les cas limites identifiés
Déploiement	Mise en production par jeu de modifications (change set), hors heures ouvrées
Réversibilité	Les automatisations remplacées sont désactivées et non supprimées, pour permettre un retour arrière pendant 30 jours

Actions recommandées hors périmètre

RÉF.	ACTION	PRIORITÉ	EFFORT
C-02	Conversion du champ Statut client en liste de sélection	P2	0,5 j
V-02	Règles de correspondance et de duplication sur Contact	P2	0,25 j
P-02	Désactivation des comptes utilisateurs inactifs	P2	0,25 j
A-04	Arbitrage et consolidation des règles d'assignation de territoire	P3	0,5 j
C-01	Rationalisation des quatre champs de montant	P3	0,5 j
Total indicatif			2 j

Ces actions peuvent faire l'objet d'une intervention distincte. Aucune ne présente de caractère d'urgence.

Recommandations à moyen terme

Au-delà des corrections immédiates, trois chantiers structurants permettraient de sécuriser durablement l'environnement. Ils sont présentés par ordre de priorité décroissante.

1. Migration des automatisations obsolètes

13 automatisations actives sur 31 reposent encore sur Workflow Rules, une technologie dont l'éditeur a annoncé la fin de support et qui n'a pas été traitée lors de la migration des Process Builder. Leur maintien expose l'organisation à un arrêt lors d'une future mise à jour de la plateforme. La migration vers Flow doit être planifiée, objet par objet, en commençant par Opportunity et Account. Charge estimée : 4 à 6 jours selon la complexité des règles.

2. Fiabilisation du socle de reporting

La rationalisation des champs de montant (C-01) et la normalisation du statut client (C-02) conditionnent la fiabilité de tout indicateur de pilotage. Tant que quatre champs de montant coexistent, aucun tableau de bord de direction ne peut être considéré comme fiable.

3. Mise en place d'une routine de maintenance

L'ensemble des anomalies relevées résulte de l'absence de suivi plutôt que d'erreurs de conception. Une revue trimestrielle légère, d'une demi-journée, couvrant les points suivants suffirait à prévenir une nouvelle dérive :

- Contrôle des échecs de Flow sur la période
- Revue des comptes utilisateurs et des permissions modifiées
- Recensement des champs et automatisations créés sans documentation
- Vérification des règles de validation au regard des évolutions de listes de sélection

Suite à donner

L'appel de restitution de 45 minutes permet de revenir sur les corrections effectuées, de répondre aux questions techniques et d'arbitrer les recommandations ci-dessus en fonction de vos priorités. Aucune décision n'est attendue pendant cet appel.

David Francisco

Consultant Salesforce indépendant

davidcoding.com

Document d'exemple établi sur un environnement fictif. Aucune donnée réelle de client n'y figure. La structure, la méthode et le niveau de détail sont identiques à ceux du livrable remis dans le cadre de l'offre Audit & Reset.