flowlysis.

METTRE L'IA AU TRAVAIL DANS UN SERVICE

Le service a souvent commencé par l'outil : un assistant qui rédige plus vite, et un dossier qui sort à la même date. Cette page donne l'ordre, la condition pour passer chaque étape, et ce qui revient au responsable du service.

POUR QUI responsables de service, directions des opérations **SERT À** ordonner les premiers usages d'un service **SE LIT EN** 8 minutes **À LIRE AVEC** C-12, P-20 et P-17

CE QUI REVIENT AU SERVICE		CE QUI REMONTE À LA DIRECTION	
1	Le flux relevé avant l'outil	1	Où ira le temps libéré, dit avant
2	Le circuit, ses contrôles et ses arrêts	2	Tout droit d'agir sans retour
3	La mesure au bout du flux, chaque semaine	3	La décision d'un autre que le gain exige

Un usage qui ne change que votre étape se règle dans le service, et son directeur le signe. S'il faut changer la décision d'un autre, il se décide plus haut.

1 Par où commencer

« On a l'outil. À quoi le brancher ? » Ce qui se fait avant le premier usage

Le flux d'abord
Trente dossiers suivis de bout en bout : le délai, où ils attendent, la part bonne du premier coup, les relances. Sans ce relevé, aucun gain ne se prouvera.
Fiches C-04, P-20 et O-06

Un premier usage qui se vérifie
Interne : il propose à l'agent, rien ne part chez le client. Un résultat qui se contrôle vite, un classement plutôt qu'un courrier libre. Son seuil d'utilité, écrit avant la démonstration.
Fiches O-88, O-25 et O-90

Un gain qui ne dépend que du service
Le tri du courrier se règle dans le service. Si le gain exige qu'une autre décision change, une règle de délégation, la date d'une commission, il se décide plus haut, chiffre en main.
Fiches O-89 et C-12

Acheter ce que tous font pareil
Le tri du courrier, le compte rendu de réunion s'achètent et se paramètrent. On ne construit que ce qui distingue le service aux yeux de ceux qu'il sert, ou ce que la loi impose.
Fiches O-49 et O-89

Parfois, la réponse n'est pas un assistant
Répondre plus vite à une relance ne la supprime pas.
Fiche O-20 · la demande d'échec

2 Qui décide

Un seul nom par décision : le comité éclaire, son président tranche

Le responsable du service
Le circuit et ses contrôles, les critères d'arrêt, l'échantillon et ses heures au planning, le relevé du lundi. Il nomme le propriétaire de chaque consigne.
Fiches P-17, P-19, O-94 et O-87

Le directeur qui en est propriétaire
Il signe l'usage et chaque palier d'autonomie. Il répond d'une réponse qui fait du tort.
Fiches O-85 et P-21

La direction, après le comité
Où ira le temps libéré, dit avant. Tout droit d'agir sans retour. Ce que le gain exige ailleurs.
Fiches P-21 et O-91

Qui tranche ce que l'assistant propose
Qui a l'information, la compétence, l'intérêt de la maison. Entre services, qui les coordonne.

L'équipe qui construit
La plateforme commune et le travail rare. Le travail fréquent du flux reste au service.
Fiche O-95

Le CISO et le juriste éclairent
Ce que l'usage risque, et ce que les textes en disent, écrit et daté. Le risque gardé, le métier le signe.
Fiches O-80, P-14 et C-15

3 Ce que l'AI Act demande au service

Version en vigueur au 30.10.2026. Chaque usage se fait qualifier.

Aucun avis juridique ici : le juriste qualifie l'usage, par écrit et daté (fiche C-15).

Former le personnel
L'entreprise qui utilise l'assistant prend des mesures pour favoriser le développement de la maîtrise de l'IA par son personnel.
AI Act, art. 4 · fiche O-93

Un assistant qui dialogue avec le public
Un système d'IA destiné à dialoguer directement avec des personnes est conçu pour qu'elles sachent qu'elles échangent avec une IA, sauf si c'est évident. L'obligation vise le fournisseur : faites qualifier votre rôle.
AI Act, art. 50.1 ; depuis le 2.8.2026, art. 113

Un usage peut être à haut risque
Le texte tient pour à haut risque des usages cités à l'annexe III, entre autres en emploi, formation, crédit, assurance vie et maladie, aides sociales. Obligations à partir du 2.12.2027.
AI Act, art. 6 et 113 · fiche O-83

Si l'usage est à haut risque
L'entreprise qui l'utilise suit la notice du fournisseur, confie le contrôle humain à des personnes compétentes, formées, qui ont l'autorité et le soutien nécessaires, et garde au moins six mois les journaux qu'elle détient. Avant la mise en service, elle informe les représentants des travailleurs et les travailleurs concernés ; pour l'annexe III, les personnes au sujet desquelles elle décide, ou aide à décider, avec le système.
AI Act, art. 26.1, 26.2, 26.6, 26.7 et 26.11

LE CAS TYPE

Le service des bourses d'études d'un organisme public, 9 agents. Les chiffres sont des hypothèses du cas.

Le déclencheur
Six mois après l'assistant qui rédige les réponses aux étudiants, 2 minutes au lieu de 6 : « 120 h gagnées par mois ». Une demande de bourse attend toujours 32 jours sa décision.

Le geste
La responsable du service reprend dans l'ordre : trente dossiers suivis du dépôt à la décision, le courrier compté par type, la charge de l'équipe relevée.

Ce qu'ils ont vu
Une question sur deux est une relance sur une pièce déjà envoyée. Les pièces attendent 9 jours dans la boîte commune : l'équipe est chargée à 92 %. Puis le dossier complet attend la commission du mois.

La décision
Premier usage : le tri du courrier, acheté et paramétré, inscrit au registre, qualifié par la juriste, signé par le directeur. L'assistant propose le dossier et la pièce, l'agent valide. Le chiffre de la commission part à la direction.
Refaites-le : à côté de chaque usage, ce que son gain demande de changer, et qui le décide

L'ORDRE, ET CE QU'IL A DONNÉ

À droite, le cas type chiffré.

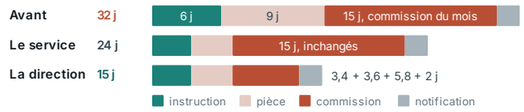
SEPT ÉTAPES, UNE CONDITION POUR PASSER

1 · REGARDER LE FLUX	C-04 · P-20 · O-06
Pour passer : délai, premier coup, relances, relevés sur 30 dossiers	
2 · CHOISIR LE PREMIER USAGE	O-88 · O-25 · O-89 · O-90
Pour passer : interne, vérifiable, son seuil écrit avant la démonstration	
3 · L'INSCRIRE, LE FAIRE QUALIFIER	O-83 · O-80
Pour passer : la ligne au registre, l'avis du juriste daté, les risques signés	
4 · LE CIRCUIT AVANT L'ASSISTANT	P-17 · O-78 · O-87
Pour passer : étapes et contrôles écrits, documents à jour, consigne datée	
5 · DÉCIDER QUI CONTRÔLE	P-16 · P-19 · O-85 · O-94
Pour passer : grille et critères d'arrêt écrits, une personne, ses heures	
6 · DIRE OÙ IRA LE TEMPS LIBÉRÉ	P-21
Pour passer : la destination écrite par la direction, dite avant à l'équipe et à ses représentants	
7 · METTRE EN SERVICE, MESURER	O-84 · O-86 · O-79
Pour ouvrir le suivant : le délai a bougé au bout du flux	

Le deuxième usage repart de l'étape 1, sur le flux qu'il sert.

LE CAS · UNE DEMANDE DE BOURSE, JUSQU'À LA DÉCISION

Délai moyen, en jours, sur trente dossiers clos, au pic de la campagne.



CE QUE ÇA A DONNÉ

Avant : 6 j + 60 % × 15 j de pièce + 15 j de commission + 2 j = 32 j.
Instruction : 2 j de travail, 4 j de file, l'équipe chargée à 92 %.
Le tri : pièce rattachée le jour même, 15 → 6 j, soit 60 % × 6 = 3,6 j.
À 80 % : file 4 j × (0,8 ÷ 0,2) ÷ (0,92 ÷ 0,08) = 1,4 j ; instruction 3,4 j.
Le service seul : 3,4 + 3,6 + 15 + 2 = 24 j. La commission en garde 15.
La direction fait décider chaque semaine les 80 % de dossiers complets sous barème : 0,8 × 3,5 j + 0,2 × 15 j = 5,8 j. Total : 14,8 j.

Tri à la main : 2 700 pièces par mois × 4 min = 180 h.
Avec l'assistant : 2 430 validées × 30 s = 20 h, 270 arrêts × 4 min = 18 h, 7 h d'échantillon, 50 par semaine : 45 h. Rendues : 135 h.
Charge : 1 035 − 135 = 900 h sur 1 125 (9 × 125 h) : 92 → 80 %.

Annoncé avant : aucun poste en moins, les 135 h en réserve de pic.

Le tri a rendu 8 jours. La règle de la commission en retenait 9 de plus.

À gauche, l'ordre pour un service, chaque étape avec ses fiches et sa condition de passage ; on passe sur la condition, pas à la date. À droite, la demande de bourse du cas : chaque barre est le délai moyen, découpé en ce qui le compose.

Les quatre pièges

Et ce qu'on fait à la place

COMMENCER PAR L'OUTIL
L'assistant répond plus vite aux relances, qui restent. On regarde d'abord où le dossier attend (fiche O-20).

OUVRIR LE PREMIER USAGE AUX CLIENTS
Sa première erreur part chez eux. Le premier propose à l'agent, et son résultat se vérifie (fiche O-85).

PROMETTRE CE QU'UNE AUTRE DÉCISION RETIENT
La règle d'un autre plafonne le délai. On chiffre ce qu'elle retient, et on le porte à la direction (fiche C-12).

METTRE EN SERVICE AVANT DE DIRE OÙ IRA LE TEMPS
Les heures se dispersent, ou se lisent comme des postes. La destination se dit avant (fiche P-21).

LA PHRASE À RETENIR
Regardez le flux avant l'outil. Votre étape se gagne seule, le délai du dossier non.