flowlysis.

FAIRE CIRCULER LE TRAVAIL

Dans un service, le délai, le coût et les erreurs se font dans le flux : la suite des mains par lesquelles passe le dossier. Ce domaine de la série traite le service qui tourne : voir le flux tel qu'il est, le redessiner, puis le tenir chaque jour.

POUR QUI directions générales et des opérations du tertiaire **SERT À** savoir ce que traite le domaine, et par quel cadrage y entrer **SE LIT EN** 8 minutes

À LIRE AVEC C-01, qui fixe le vocabulaire, et C-04, qui ordonne les outils

CE DOMAINE EN UN COUP D'ŒIL

C	Les cadrages · par où entrer, en bas de page
P	Les principes · six règles en carte 2
O	Les outils · sur le site, filtre du domaine

POUR ENTRER

C-05	Où part la marge, chiffrée sur vos volumes
O-14	Aller voir sur place
O-20	La demande d'échec, trois jours d'écoute

Chaque fiche tient sur une page et se lit seule. L'ordre des cadrages est en bas de cette page.

1 Ce que traite ce domaine

Comment le travail circule, une fois l'offre lancée

Cinq sujets, chacun avec ses fiches.

Voir le flux tel qu'il est
Le travail tient souvent en moins d'une heure, le délai en jours : le reste est de l'attente. On suit des dossiers réels, puis on cartographie.
Fiches C-06, C-02, O-14 et O-06

Le délai, les files et la charge
Ce qui attend, rapporté à ce qui sort, donne le délai. La capacité ne se stocke pas, et le flux sort au rythme de sa ressource la plus chargée.
Fiches O-15, O-16, C-16 et O-64

La demande
Une part de ce qui arrive répare ce qui a été raté en amont. Le client qui a un problème part, le plus souvent, sans se plaindre. La demande se règle, si possible, pendant le contact.
Fiches O-20, C-13, P-24 et P-26

Les erreurs et les contrôles
Une erreur qui revient a une source. Un contrôle se juge à ce qu'il arrête, et la preuve se produit en faisant le travail.
Fiches C-14, C-15, P-25 et P-28

L'assistant d'IA dans le flux
Il se juge au bout du flux, dans un circuit qui ne change pas. Un autre regard le contrôle, et il passe la main quand il doute.
Fiches P-20, P-17, P-19, P-16 et O-85

2 Les règles qui tiennent le flux

Six principes, vérifiables sur place

Six principes du domaine. D'autres sont cités à gauche, avec leur sujet.

Garder une réserve de capacité
Au-delà de 85 à 90 % de charge, les files s'emballent : on garde de la place, exprès.
Fiche P-01

Tirer le travail
Rien ne se lance sans signal de l'aval : un stock visible, une règle, un déclencheur.
Fiche P-04

Ordonner en un seul point
L'ordre des dossiers se décide une fois. Ensuite, chacun avance à son rang.
Fiche P-13

Ne pas transmettre un défaut
Chaque étape arrête le dossier faux au lieu de le passer, et l'erreur se corrige là où elle est née.
Fiche P-22

Supprimer la cause, pas couper le coût
Un coût coupé revient en file, en relances, en renfort. On retire d'abord sa cause.
Fiche P-23

Partir d'un standard
Il couvre les étapes qui décident du résultat, pas la réponse au client. Sans lui, on ne sait pas ce qu'on améliore.
Fiches P-27 et O-17

3 Ce que ce domaine ne traite pas

Les frontières, posées d'avance

Cinq sujets laissés à d'autres fiches ou à d'autres métiers. Pour chacun, la raison, et où aller.

Concevoir une offre nouvelle
La promesse, les options, le parcours se décident avant le lancement : c'est le développement du Produit. Ce domaine prend le service tel qu'il tourne.
Fiche C-07

Animer, décider, faire durer
Qui anime chaque niveau, comment un problème monte, où va le temps libéré : le management et pilotage. Ici, ce qui se tient au poste : la file, le tableau, le standard.
Fiches C-09, O-61 et O-62

La cybersécurité et l'IA, vues de la direction
Ce que NIS2 et DORA demandent à la direction, le choix des usages d'IA. Ce domaine garde les circuits que le service tient déjà, et l'assistant dans le flux.
Fiches C-10 et C-12 · ici, O-70 à O-73

Le vocabulaire et les règles communes
Les mots du flux, la pensée systémique, le cycle PDCA servent aux trois domaines. Ils sont dans le socle.
Fiches C-01, P-05 et P-06

Le droit
Savoir si un texte s'applique à votre cas, le droit du travail : votre juriste et vos ressources humaines. Les cadrages disent ce que les opérations tranchent, et ce qu'elles leur laissent.
Fiches C-15 et C-16

PAR OÙ ENTRER : LE CADRAGE QUI RÉPOND À LA PHRASE ENTENDUE

Les trois premiers se lisent dans l'ordre, sur tout flux. Les suivants, quand la direction entend leur phrase.

LE CADRAGE, ET LA PHRASE QUI L'APPELLE	CE QU'IL TRANCHE	PUIS, ET SON ÉTAPE DANS C-04
1 · C-05 Où part la marge « On sait que ça coûte, pas où. »	Trois familles de perte, chiffrées sur vos volumes avant de choisir où regarder	**O-20 · O-09 · O-16** · étape 2
2 · C-06 Mener un audit opérationnel « Il faut automatiser ce flux. »	Des dossiers réels suivis à la main, un état initial chiffré ; supprimer, simplifier, puis automatiser	**O-14 · O-13 · O-25** · étape 4
3 · C-02 Cartographier en trois niveaux « Chaque service a gagné, pas le délai. »	Le niveau du système d'abord, puis le type de carte, et le détail en dernier	**O-05 · O-06 · O-63** · étape 5
C-13 Garder ses clients « Nos clients sont satisfaits. » Et ils partent	Où la relation se casse, et ce qui se lit au comité : réclamations, délai vécu, demande d'échec	**P-24 · O-20** · O-50 · étape 6
C-14 Trois sources d'erreur « On a rappelé la consigne. » Et l'erreur revient	D'où vient l'erreur : la complexité, la variation, ou un geste que rien n'arrête	**P-22 · O-29** · O-62 · étape 7
C-15 Le régulateur et les audits « Les audits trouvent les mêmes écarts. »	Où se place chaque contrôle, qui en répond, et ce qui reste au juriste	**P-25 · P-28 · O-28** · étape 4
C-16 Dimensionner avant de recruter « Il nous faut six personnes de plus. »	La demande, le temps réel, la variation, puis la charge, mesurés dans cet ordre	**P-23 · P-01 · O-34** · étape 7

En **gras**, les fiches de ce domaine. Les étapes sont celles du parcours 1 de C-04, qui place ensuite chaque outil.

Ce qu'il faut savoir avant d'entrer

Dit franchement, avant qu'on le découvre

CE QUI SE DÉGRADE D'ABORD
Le taux d'occupation affiché. Une réserve écrite et une limite d'en-cours le font baisser avant que le délai ne suive (fiches P-01 et P-04).

CE QUI CASSE SI ON N'EN FAIT QUE LA MOITIÉ
Redessiner le flux sans le tenir. Sans standard, sans tableau, sans réunion courte, l'ancien circuit revient en quelques mois.

L'ORDRE QUI NE SE NÉGOCIE PAS
Auditer, rationaliser, puis automatiser. Automatiser une étape inutile la rend permanente (fiches C-06 et O-25).

QUI TIENT LE FLUX
Une personne qui répond du délai de bout en bout, pas de son étape (fiches C-06 et C-09).

LA PHRASE À RETENIR
Le système d'abord, les outils ensuite. Un outil posé hors du flux améliore une étape, et laisse le délai où il était.