flowlysis.

LA DOCUMENTATION AVANT L'ASSISTANT

Un assistant d'IA qui répond sur vos procédures ne vaut que ce qu'elles valent. On range ce qu'il va lire avant de le brancher, puis des questions réelles vérifient qu'il trouve le bon passage.

AUSSI APPELÉ RAG, base documentaire de l'assistant, découpage (chunking) **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** rendre les problèmes visibles, fiche P-11

SE PRÉPARE EN 2 jours, inventaire et questions réelles **SE FAIT EN** 4 à 6 semaines par domaine, puis une revue par mois **LEVIER PRINCIPAL** Qualité (FTR)

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Moyen	Coût d'implémentation	Moyen
Impact sur la qualité (FTR)	Élevé	Difficulté d'implémentation	Moyen
Impact sur l'Opex / Capex	Moyen	Difficulté de maintien	Élevé

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

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- « L'assistant a cité une procédure qui n'existe plus depuis deux ans. »
- Deux notes donnent deux plafonds pour le même frais, et la réponse dépend de la question posée.
- À une question qu'aucun document ne couvre, l'assistant répond quand même, sur le même ton.

OÙ PART L'ARGENT

Une réponse fausse se paie dans les deux cas. La personne rappelle le service pour vérifier (fiche O-20), ou elle ne rappelle pas, et l'erreur arrive sur sa paie ou son remboursement.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		GAIN / AN
questions posées × part des réponses fausses	×	rappel, vérification, correction × coût horaire complet	×	part des erreurs qui viennent de la documentation	=	**à écrire au crayon, après le jeu de questions**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand l'assistant ne lit aucun document du service : il reformule un courrier ou résume le dossier qu'on lui donne. L'effort porte alors sur le contrôle (fiche P-16).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

L'assistant cherche les passages proches de la question, puis rédige à partir d'eux, même périmés, même s'il n'en trouve aucun. On soigne ce qu'il trouve avant de juger ce qu'il écrit.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Inventorier ce qu'il lira : intranet, notes, foire aux questions, courriels (fiche O-21).
2. Garder une version en vigueur par sujet, archiver les autres hors de sa portée.
3. Découper par règle : son titre et ses exceptions dans le même passage.
4. Porter sur chaque passage son propriétaire, sa date de révision et les questions qu'il couvre.
5. Rejouer des questions réelles dont on connaît la réponse et le passage.
6. Lui faire dire « je ne trouve pas » quand rien ne répond, et relire ces questions chaque mois.

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Un propriétaire par sujet, les questions réelles des trois derniers mois, et quelqu'un de l'équipe technique pour rejouer le jeu à chaque mise à jour.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Un salarié lit la réponse, ouvre le passage cité avec sa date, et ne rappelle pas le service pour vérifier.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT — Lui ouvrir tout l'intranet
Les notes d'il y a cinq ans répondent comme celles de cette année.
→ Ouvrir sujet par sujet, versions en vigueur seulement.

AU LANCEMENT — Juger la réponse sans regarder le passage
On change de consigne ou de modèle, et l'erreur venait du passage trouvé.
→ Regarder d'abord le passage trouvé : le mauvais, ou le bon mal lu (fiche O-77).

PENDANT — Découper au nombre de mots
L'exception part dans le passage suivant, et l'assistant donne la règle sans elle.
→ Découper par règle, et relire vingt passages tirés au hasard.

PENDANT — Écrire soi-même les questions de test
Elles reprennent les mots de la procédure. Il les réussit, les salariés écrivent autrement.
→ Prendre les questions dans la boîte du service, telles qu'elles ont été écrites.

DANS LA DURÉE — Publier une note sans retirer l'ancienne
La nouvelle version est en ligne, la précédente reste dans ce qu'il lit.
→ Le même jour, retirer l'ancienne et rejouer le jeu de questions (fiche O-17).

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
L'assistant du centre de services partagés RH d'un groupe de protection sociale, qui répond aux salariés sur les congés et les frais.

CE QUI CLOCHE
Une réponse sur six contredit la règle en vigueur, et les salariés rappellent le centre pour vérifier.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
La part des questions closes sans appel. Elle comptait comme réglée une réponse fausse que personne n'avait contestée.

LES CHIFFRES DE DÉPART, TIRÉS DE L'OUTIL ET DE 150 QUESTIONS RELUES

2 600	questions par mois posées à l'assistant
16 %	de réponses fausses, soit 24 sur 150
25 min	par réponse fausse, rappel et correction compris
48 €	l'heure, coût complet

CE QU'ILS ONT FAIT

Six semaines sur deux sujets : une version par sujet, un passage par règle, un propriétaire et une date, puis les 150 questions rejouées.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
Des frais kilométriques refusés sur la foi d'un barème périmé depuis deux ans.	Les 150 questions relues une à une, avec le passage que l'assistant avait trouvé.	19 des 24 réponses fausses venaient de la documentation, pas de l'assistant.	410 documents ramenés à 160 en vigueur, et « je ne trouve pas » quand rien ne répond.

CE QUE ÇA A DONNÉ

16 % → 4 %	Les réponses fausses sur les 150 questions rejouées : 18 des 19 erreurs dues à la documentation corrigées, 24 − 18 = 6 sur 150.
312 par mois	Les réponses fausses en moins sur le flux, si l'échantillon le représente : 2 600 × (16 % − 4 %) = 416 − 104.
1 090 à 1 560 h	Le temps rendu par an : 312 × 12 × 25 min = 1 560 h, dont on compte 70 à 100 %, les 150 ayant servi aux corrections, soit 52 à 75 k€ à 48 € l'heure.
12 480 €	Ce que ça a coûté : 260 h des propriétaires et du centre × 48 €, payées en 2 à 3 mois de temps rendu.

Refaites-le avec vos questions : cinquante questions réelles, chacune avec sa réponse attendue. Pour chaque réponse fausse, notez si le passage trouvé était le bon, et posez le compte à côté du taux de questions closes.



À gauche le circuit d'une question et les trois défauts de la source qui le faussent. À droite les réponses fausses du cas, classées selon le passage trouvé, puis le même jeu rejoué six semaines plus tard.

L'exemple est un cas type, reconstruit à partir de situations courantes du tertiaire. Aucune situation client n'y est identifiable.