flowlysis.

SURVEILLER L'ASSISTANT EN SERVICE

L'assistant d'IA passe le jeu d'essai, puis change sans bruit en service. Pour chaque panne à attraper : une mesure, un délai de détection écrit et une personne qui réagit.

AUSSI APPELÉ monitoring, détection de dérive (drift), MTTD **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** celui qui produit ne s'évalue pas lui-même, fiche P-16

SE PRÉPARE EN une demi-journée avec l'équipe qui construit **SE FAIT EN** un mois de réglage, puis 100 relues par semaine **LEVIER PRINCIPAL** Qualité (FTR)

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Faible	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

- « Il a passé le jeu d'essai en mars. Depuis, personne ne l'a repassé. »
- Le fournisseur a changé le modèle un jeudi. Le service l'a appris par les réclamations, sept semaines après.
- Une personne relit 200 réponses par mois. Elle en trouve deux fausses, parfois aucune : « tout va bien ».

OÙ PART L'ARGENT

Chaque semaine de dérive non vue, des dizaines de réponses fausses de plus partent, et les clients les trouvent. La perte suit le temps de détection.

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		PERTE ÉVITÉE / AN
modèle, consigne ou documents changés	×	réponses par semaine × hausse du taux × coût d'une erreur	×	semaines gagnées sur le temps de détection	=	**à écrire au crayon, face aux heures de relecture**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand chaque réponse est réécrite avant usage : la personne voit la dérive. Sous cent réponses par mois, relisez tout.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

À chaque panne, une mesure, un délai de détection visé et une personne qui réagit. Le reste du tableau de bord se retire.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Lister les pannes : réponse fausse, consigne ou document modifié, demandes qui changent, modèle mis à jour en silence.
2. Pour chacune, la mesure la moins chère : règle codée, jeu d'essai de nuit (fiche O-76, à venir), signalement (fiche O-86), échantillon.
3. Écrire le délai visé : le jour même, le lendemain, le mois.
4. Caler l'échantillon sur ce délai. Écrire avant le seuil d'alerte, réglé sur le taux de départ, lui-même incertain (6 sur 600 : de 0,55 à 1,96 %), qui réagit et son geste (fiche O-85).
5. Chaque erreur trouvée entre dans le jeu d'essai (fiche O-77, à venir).

COMBIEN EN RELIRE

À 1 % d'erreurs, 200 relues en montrent de 0 à 5. Deux trouvées : le vrai taux est, 9 fois sur 10, entre 0,4 et 3 %. Pour voir un triplement 8 fois sur 10, il faut en attendre une dizaine au nouveau taux : 300 à 400 relues.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Le modèle change la nuit. À 8 h, l'alerte est chez la responsable ; à 9 h, l'assistant est revenu aux propositions.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Suivre les courbes livrées avec l'outil
Vingt courbes au tableau de bord, aucune reliée à une panne nommée.
→ Partir des pannes, une mesure par panne.

AU LANCEMENT — L'échantillon au jugé
Deux erreurs sur 200 : « tout va bien ». Le taux peut aussi avoir triplé.
→ Compter les erreurs attendues au taux qu'on veut attraper.

PENDANT — L'alerte sans destinataire
Elle part dans une boîte commune. Chacun pense qu'un autre l'a lue.
→ Une personne nommée et son geste, écrits avant.

PENDANT — Le seuil de la semaine, seul
Recul à 2 erreurs graves sur 50 (fiche O-85) : une dérive lente, à 1,5 %, ne le franchit qu'une semaine sur six.
→ Ajouter 3 sur le cumul de quatre semaines : vue en huit semaines 9 fois sur 10, au lieu de 3 sur 4.

DANS LA DURÉE — Le jeu d'essai figé
Les erreurs trouvées se corrigent une à une. Le jeu d'essai reste celui de la mise en service.
→ Chaque erreur trouvée devient une question du jeu d'essai.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
Le centre de relation client d'une banque. L'assistant répond aux conseillers sur les procédures et les tarifs, à partir de la documentation.

CE QUI CLOCHE
Au printemps, le fournisseur a mis à jour le modèle sans l'annoncer : 3 % de réponses fausses pendant sept semaines.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
L'échantillon du mois, sans seuil écrit. En mars, 5 erreurs sur 200 : « dans le bruit ».

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

2 800	réponses par semaine aux 250 conseillers
1 %	de réponses fausses au départ, 6 sur 600 relues
200	relues par mois, 3 min chacune, seul contrôle
40 €	le coût moyen d'une réponse fausse appliquée

CE QU'ILS ONT FAIT

Quatre pannes, une mesure et un délai pour chacune, un échantillon doublé avec un seuil écrit.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
Des réclamations sur des frais mal annoncés. Le modèle avait changé sept semaines plus tôt.	Jeu d'essai de 60 questions difficiles chaque nuit, consigne comparée à chaque appel, 100 réponses relues par semaine.	En octobre, une nuit : 9 réponses changées sur 60, deux au plus d'habitude, dont 4 fausses au lieu d'une.	Le matin même, retour aux propositions : il ne cite plus que le passage, jusqu'au jeu d'essai complet repassé.

CE QUE ÇA A DONNÉ

7 sem. → 1 jour	Pour voir un changement de modèle : par les réclamations, puis par le jeu d'essai de la nuit.
392 → 11	Réponses fausses de trop : 2 800 × 2 points × 7 semaines = 392, soit 15,7 k€. En octobre, un jour à la même hausse : 560 × 2 points = 11, soit 0,4 k€.
56 → 85 %	Voir un triplement en quatre semaines : 200 relues, seuil 6 ; cumul de 400, seuil 9. Fausse alerte : 2 % des relevés.
10 → 22 h	Relecture par mois : 200 puis 433 (100 par semaine) × 3 min, pour voir une dérive lente en quatre semaines.

Refaites-le avec votre assistant : une mesure et un délai par panne. Puis relues × taux à attraper : sous 10, l'échantillon manquera souvent un triplement.

1 · DES PANNES AUX MESURES

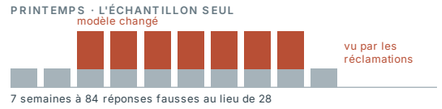
LA PANNE	LA MESURE QUI LA VOIT	VUE EN
Consigne, document modifiés	version comparée à chaque appel · règle codée	le jour même
Modèle mis à jour	jeu d'essai fixe, chaque nuit · fiche O-76	le lendemain
Demandes qui changent	échantillon relu, questions sans document	le mois
Réponse fausse isolée	signalement en un geste · fiche O-86	dans la journée

COMBIEN EN RELIRE, À 1 % D'ERREURS

relues en 4 sem.	erreurs trouvées	un triplement vu en quatre semaines
200	0 à 5	56 %
400	1 à 8	85 %

Pour un triplement : relues × nouveau taux ≥ 10. À 3 %, 300 à 400 sur la période.
Chaque alerte va à une personne nommée, avec son geste : le retour aux propositions (fiche O-85).

2 · LE CAS, DEUX CHANGEMENTS DE MODÈLE



	printemps	octobre
Temps pour voir la dérive	7 semaines	1 jour
Réponses fausses de trop	392	11
À 40 € la réponse fausse	15,7 k€	0,4 k€

À gauche, une mesure et un délai par panne, puis la taille de l'échantillon. À droite, les réponses fausses par semaine lors des deux changements de modèle du cas.

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