flowlysis.

LES PALIERS D'AUTONOMIE D'UN ASSISTANT

L'assistant d'IA ne passe pas de « il propose » à « il répond seul au client » sur une impression. Chaque palier a un périmètre, un seuil chiffré pour y entrer et un seuil pour en redescendre, écrits avant et signés par le propriétaire métier.

AUSSI APPELÉ human-in-the-loop, autonomie progressive, governor **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** l'IA s'arrête au doute, fiche P-19, dans un circuit fixe, fiche P-17

SE PRÉPARE EN une demi-journée, avec le propriétaire métier et l'équipe qui construit **SE FAIT EN** 400 relues par motif avant chaque palier, puis un relevé par semaine

LEVIER PRINCIPAL Coût

CE QUE ÇA RAPPORTE	
Impact sur le TTM	Moyen
Impact sur la qualité (FTR)	Élevé
Impact sur l'Opex / Capex	Moyen

CE QUE ÇA COÛTE	
Coût d'implémentation	Faible
Difficulté d'implémentation	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

- « Les agents prennent presque toutes ses réponses. Laissons-le répondre seul. »
- Le passage au client s'est décidé en comité, après une démonstration.
- Personne n'a écrit ce qui ferait revenir en arrière.

OÙ PART L'ARGENT

Ouvert trop tôt, l'assistant envoie ses erreurs aux clients sans personne entre les deux. Jamais ouvert, il garde des agents à relire des réponses qu'ils envoient sans y toucher.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le motif par motif, sur un mois de propositions. Un ordre de grandeur suffit pour décider.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		PERTE ÉVITÉE / AN
réponses qu'il enverrait seul	×	part fausse du motif × coût d'une réponse fausse	×	motifs gardés sous le seuil	=	face aux heures d'agent rendues

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand l'assistant restera au premier palier : il propose, et chaque réponse passe par un agent. Il n'y a aucun passage à décider.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Il monte d'un palier quand un chiffre écrit d'avance le permet, et redescend quand un autre le dit.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Écrire les paliers : proposer à l'agent, répondre en interne, répondre au client sur un périmètre étroit, élargir.
2. Pour chacun, un périmètre : motifs, montants. Au-delà, il s'arrête (fiche P-19).
3. Seuil d'entrée par motif : prises telles quelles, erreurs graves sur 400 relues (fiche P-16).
4. Seuils réglés sur le coût d'une erreur, au pire que l'échantillon laisse.
5. Tout changement de modèle, de consigne ou de règle : retour en proposition.
6. Le propriétaire métier signe chaque passage et la date du relevé (fiche O-53).

LE GARDE-FOU D'UN ASSISTANT QUI AGIT

Le limiteur compte ses envois de l'heure, les plafonne, freine ce qui ne se rattrape pas et prévient une personne.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Le seuil de recul est franchi : il revient aux propositions avant midi, sans réunion.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Le seuil écrit après la démonstration

On regarde les résultats, puis on fixe le seuil qu'ils passent.

→ Seuils d'entrée et de recul signés avant le premier jour de mesure.

AU LANCEMENT — La moyenne qui ouvre tout

93 % de réponses prises telles quelles, tous motifs confondus : on ouvre tous les motifs.

→ Mesurer motif par motif, et n'ouvrir que ceux qui passent.

PENDANT — L'agent qui valide sans lire

Le taux monte parce que la file est longue, pas parce que les réponses sont justes.

→ Un échantillon relu à part chaque semaine compte les erreurs graves.

PENDANT — Le recul qu'on négocie

Le seuil est franchi. « On surveille encore une semaine. »

→ Le recul s'applique le jour même. On discute ensuite de remonter.

DANS LA DURÉE — Le palier qui survit aux changements

Nouvelle consigne, nouveau tarif : l'assistant garde son palier.

→ Tout changement le remet en proposition le temps d'un essai, et la surveillance continue (fiche O-84).

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les demandes écrites des locataires d'un bailleur social. Depuis quatre mois, l'assistant propose les réponses aux agents et répond à leurs questions sur les procédures.

CE QUI CLOCHE

Le comité veut le laisser répondre seul à toutes les demandes, sur la foi d'un taux global.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

La part des propositions envoyées telles quelles, tous motifs confondus. Jamais les erreurs relues à part.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

9 000	demandes écrites de locataires par mois
93 %	des propositions envoyées telles quelles par les agents
2,5 min	d'agent pour relire et envoyer une proposition
120 €	le coût d'une réponse fausse reçue par un locataire

CE QU'ILS ONT FAIT

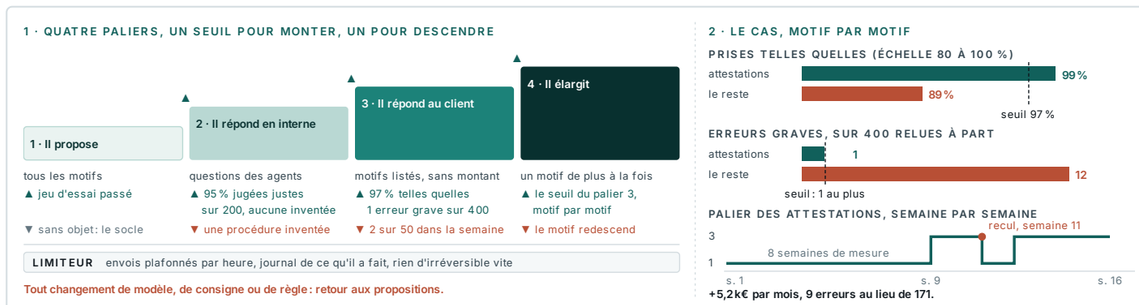
Quatre paliers écrits, huit semaines de mesure par motif, un seul palier franchi, sur deux motifs.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
À 93 %, le comité veut l'ouvrir aux locataires pour toutes les demandes.	La responsable écrit les seuils, puis fait relire 50 propositions à part par semaine et par groupe de motifs.	Attestations et duplicatas, 40 % du volume : 99 %, 1 erreur grave sur 400. Le reste : 89 %, 12.	Réponse seule pour ces deux motifs, 60 envois par heure au plus. Les autres motifs restent en proposition.

CE QUE ÇA A DONNÉ

171 → 9	Les réponses fausses par mois, sans agent entre les deux : tout ouvrir, 3 600 × 0,25 % + 5 400 × 3 % = 9 + 162. Deux motifs : 9.
−3,6 → +5,2 k€	Le net par mois, à 45 € l'heure. Tout ouvrir : 375 h, 16 875 €, moins 171 × 120 €. Deux motifs : 150 h, 6 750 €, moins 9 × 120 € et 11 h d'échantillon. Au pire que laissent 400 relues, 1,2 % : +1,1 k€.
1 jour	Pour reculer. Semaine 11, les dates de prélèvement changent sans prévenir : 3 erreurs graves sur 50 relues, recul à 2. Retour aux propositions le jour même, remontée 9 jours et 400 relues après.

Refaites-le avec votre assistant : comptez par motif les propositions envoyées telles quelles le mois dernier, faites-en relire 400 à part. N'ouvrez que les motifs qui passent le seuil écrit avant.



À gauche, les quatre paliers, avec leur périmètre, le seuil pour y entrer et celui pour en redescendre. À droite, le cas : les deux groupes de motifs face aux seuils, puis le palier des attestations, recul compris.

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