flowlysis.

LE SIGNALEMENT EN UN GESTE

Le gestionnaire qui corrige une réponse de l'assistant d'IA la signale d'un geste, sans quitter son dossier, et la réponse retouchée est gardée. Classés par famille et relus chaque semaine, les signalements deviennent des corrections à la source.

AUSSI APPELÉ andon, retour des utilisateurs, user feedback **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** rendre les problèmes visibles, fiche P-11

SE PRÉPARE EN une demi-journée, avec deux gestionnaires et l'équipe qui construit **SE FAIT EN** deux secondes par signalement, une heure de relecture par semaine

LEVIER PRINCIPAL Qualité (FTR)

CE QUE ÇA RAPPORTE	
Impact sur le TTM	Faible
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

- « Je corrige sa franchise tous les jours. C'est plus rapide que de le signaler. »
- La même erreur revient chaque semaine, et personne ne l'a jamais remontée.
- Le formulaire « réponse incorrecte » : neuf messages par mois, jamais lus.

OÙ PART L'ARGENT

Chaque correction en silence coûte quelques minutes par jour et par gestionnaire. L'erreur reste dans l'assistant ; celle que la relecture laisse passer part chez le client.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur un mois de réponses. Un ordre de grandeur suffit pour décider.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		GAIN / AN
réponses retouchées, famille par famille	×	minutes de retouche × coût horaire	×	retouches des familles corrigées à la source	=	**moins l'heure de relecture hebdomadaire**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand personne n'a la main, chaque semaine, pour changer la consigne, la documentation ou la règle. Les signalements s'empilent, et le geste s'éteint en un mois.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Qui voit l'erreur la signale là où il la corrige ; quelqu'un y répond à date fixe.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Un geste à côté de « Envoyer » : une famille au choix.
2. Garder chaque retouche avec la proposition d'origine.
3. Quatre ou cinq familles, écrites avec les gestionnaires.
4. Relire chaque semaine, plus tôt si une famille s'emballe (fiche O-62).
5. Corriger à la source, verser le cas au jeu d'essai (fiches O-76 et O-77, à venir).
6. Afficher ce qui a changé au tableau d'équipe (fiche O-15).

CE QUE LES RETOURS NE DISENT PAS

Rien sur l'erreur que personne n'a vue. Pressé, on valide ; longue, une réponse paraît juste. L'échantillon relu à part reste (fiche P-16).

UN SIGNALEMENT EST UNE DONNÉE

Il porte le dossier du client et le nom de qui signale : accès et conservation se règlent avec la protection des données.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Lundi, une pièce oubliée est signalée. Jeudi, l'assistant la demande.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Le formulaire à remplir

Cinq champs et un commentaire. Corriger sans rien dire va plus vite.
→ Un geste, une famille au choix ; la retouche se garde seule.

AU LANCEMENT — L'avis demandé à chaque réponse

Une note de 1 à 5 sur chaque courrier. On met 5 pour passer au suivant.
→ Ne demander que l'erreur. La réponse envoyée telle quelle compte comme prise.

PENDANT — La file que personne ne vide

Les signalements s'empilent dans un outil. Au troisième mois, on ne signale plus.
→ Une heure fixe chaque semaine, et une suite écrite pour chaque famille.

PENDANT — Le signalement qui vise quelqu'un

On cherche qui a validé la réponse fausse, on compte les signalements par personne.
→ La question porte sur la consigne, le document, la règle (fiche P-11).

DANS LA DURÉE — Le silence lu comme un progrès

Les signalements baissent : « il s'améliore. » Ou les gestionnaires se sont lassés.
→ Une baisse sans correctif est un silence : suivre les retouches (fiche O-84).

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les déclarations de sinistre habitation d'un assureur. L'assistant propose le courrier de réponse : pièces à fournir, franchise, délai de traitement.

CE QUI CLOCHE

Les gestionnaires retouchent beaucoup de courriers, toujours sur les mêmes points. Personne ne compte, l'assistant n'en sait rien.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Les messages du formulaire « réponse incorrecte », et le nombre de courriers proposés par jour.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

4 000	déclarations par mois, un courrier chacune
22 %	des courriers retouchés, compté le premier mois
4 min	par retouche, à 48 € l'heure
9	messages par mois dans le formulaire

CE QU'ILS ONT FAIT

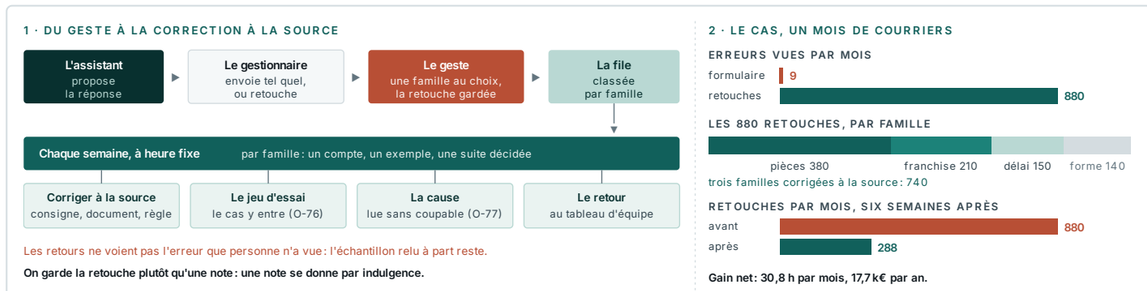
Le formulaire remplacé par un geste à côté de « Envoyer », les retouches gardées, une heure de relecture à deux chaque mardi.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
Un assuré reçoit une franchise fausse et réclame. « On la corrige tous les jours », disent les gestionnaires.	La responsable fait garder chaque courrier retouché, avec quatre familles au choix.	880 retouches en un mois : pièces 380, franchise 210, délai 150, forme 140. Les 9 messages : la forme.	Pièces par garantie dans la documentation, franchise lue dans le contrat, délai en règle codée.

CE QUE ÇA A DONNÉ

9 → 880	Les erreurs vues par mois. Le formulaire : 9. Les retouches gardées : 4 000 × 22 % = 880.
22 → 7,2 %	Six semaines après : 740 × 80 % (hypothèse) = 592 retouches en moins, 288 sur 4 000.
58,7 → 19,2 h	Le temps de retouche par mois : 880 × 4 min, puis 288 × 4 min. Les 140 retouches de forme restent.
17,7 k€ / an	Le gain net : 39,5 h rendues, moins 8,7 h de relecture (2 h × 52 / 12), soit 30,8 h × 48 € × 12.

Refaites-le : sur cinquante dossiers récents, comparez la proposition et le courrier envoyé, et rangez les écarts par famille. La plus grosse est le premier correctif.



À gauche, le chemin d'une erreur : corrigée par le gestionnaire, signalée d'un geste, relue chaque semaine, corrigée à la source. À droite, le cas : les erreurs vues, les familles, les retouches avant et après.

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