flowlysis.

LE DIAGNOSTIC DE DÉPART

Une note de maturité IA de 1 à 5 ne dit pas quel flux confier à un assistant. Le diagnostic de départ vérifie, flux par flux, le problème posé et six conditions qui se constatent sur place, et chaque flux en sort avec une décision : prêt, à préparer d'abord, pas encore.

AUSSI APPELÉ AI readiness assessment, évaluation de la maturité IA **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** apprendre avant d'engager, fiche P-08

SE PRÉPARE EN une demi-journée, pour lister les flux et tirer vingt dossiers de chacun **SE FAIT EN** une demi-journée par flux, sur place, avec son propriétaire

LEVIER PRINCIPAL Coût **VOIR AUSSI** fiches O-89, O-90

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

CE QUE ÇA COÛTE	
Coût d'implémentation	Faible
Difficulté d'implémentation	Moyen
Difficulté de maintien	Moyen

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

- « Nous sommes à 2,6 sur 5 en maturité IA. » Personne ne sait ce qui change lundi.
- Le premier usage suit la plus belle démonstration, pas le flux le plus prêt.
- Trois mois après le lancement, l'équipe attend encore des cas réels et quelqu'un pour trancher les règles.

OÙ PART L'ARGENT

Lancé sur un flux pas prêt, l'usage s'arrête en route : ce qui a été dépensé avant l'arrêt est perdu, et la préparation reste à faire. Sur un problème mal posé, l'assistant accélère une tâche qui n'était pas le problème.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur les usages de l'an dernier. Un ordre de grandeur suffit pour décider.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		DÉPENSE ÉVITÉE / AN
usages de l'IA lancés	×	dépense engagée avant l'arrêt	×	part lancée sur un flux pas prêt	=	**au crayon, avant l'arbitrage**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand l'usage n'entre dans aucun flux : un conseiller qui fait reformuler ses propres courriers. Et quand le choix est déjà fait : le diagnostic ne servira qu'à le justifier.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

On remplace la note par des constats : chacun se prouve par oui ou non, et c'est la condition manquante qui décide, pas la moyenne.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Lister les flux candidats, avec leur volume, leur propriétaire et le budget demandé.
2. Écrire le problème en une phrase, en résultat pour le client, sans la solution dedans.
3. Le vérifier sur vingt dossiers, et chercher où il ne se pose pas (fiche O-14).
4. Constater les six conditions, chacune avec sa preuve. Sans preuve, c'est non.
5. Décider par flux. Sans propriétaire ni accès aux données, c'est pas encore : seule une décision de direction lève ce non. Les prêts passent le tri (fiche O-25).
6. Donner à chaque non un nom et une date, et refaire le constat à cette date.

LES SIX CONDITIONS

Une carte du flux de moins d'un an (fiche O-06). La documentation rangée (fiche O-78). Un propriétaire qui tranche. Cent cas réels avec leur bonne réponse. Les exceptions et la demande d'échec comptées (fiche O-20). Les données lisibles.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

En comité, on ne demande plus la note, mais quelle condition manque à ce flux, et pour quand.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Le questionnaire rempli en salle
Chaque direction se note de 1 à 5 ; deux flux très différents ont la même moyenne.
→ Un constat par condition, sur place, avec sa preuve.

AU LANCEMENT — Le problème qui contient sa solution
« Un assistant sur les relances. » On vérifie qu'il est faisable, pas pourquoi on relance.
→ Écrire le résultat attendu, et deux autres façons de poser le problème.

PENDANT — Le constat fait du bureau
« La carte existe. » Elle a quatre ans et décrit la procédure.
→ La comparer à vingt dossiers réels. S'ils ne la suivent pas, c'est non.

PENDANT — Le « pas encore » qu'on n'écrit pas
Le flux d'un directeur influent passe « à préparer », sans nom ni date.
→ Écrire « pas encore », et ce qui le rouvrirait.

DANS LA DURÉE — Le diagnostic fait une fois
Un an après, les flux « à préparer » le sont toujours.
→ Refaire le constat à chaque date promise, et tous les flux chaque année.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
Les sept usages de l'IA proposés au comité de direction d'une mutuelle santé, un par flux, pour l'année.

CE QUI CLOCHE
Le comité doit arbitrer les sept à la fois, avec une note de maturité pour seul repère.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
Un questionnaire de quarante questions notées de 1 à 5 par chaque direction, puis la moyenne par flux.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

7 usages	proposés, 520 k€ demandés pour l'année
2,6 sur 5	la note de maturité IA de la mutuelle
4 200	relances par mois « où en est mon remboursement »
6 min	par relance traitée, à 48 € l'heure, coût complet

CE QU'ILS ONT FAIT

Sept problèmes écrits, sept demi-journées sur place, une décision par flux.

LE DÉCLENCHEUR Le comité doit choisir entre sept usages, et la seule donnée est la note de 2,6 sur 5. ▶ **LE GESTE** Le directeur des opérations fait écrire le problème de chaque flux, puis constate les six conditions sur place. ▶ **CE QU'ILS ONT VU** Le mieux noté, les relances, est de la demande d'échec : 70 % pour une pièce manquante jamais signalée. ▶ **LA DÉCISION** Deux flux lancés, deux à préparer avec un nom et une date, trois pas encore, dont les relances.

CE QUE ÇA A DONNÉ

7 → 2	Les usages lancés ce trimestre : garanties et devis, les deux flux où les sept constats sont oui. La note les classait 3e et 5e.
520 → 130 k€	Engagés : 60 + 70 k€. 150 k€ attendent une condition datée, 240 k€ ne sont pas engagés. Diagnostic : 80 h, 3,8 k€.
−1 700 relances	Par mois, sans assistant. 4 200 × 70 % = 2 940 sur une pièce manquante, désormais signalée dès la réception. Trois mois après : 1 700 × 6 min × 12 = 2 040 h, 98 k€ bruts par an.
2 sur 2	Les flux à préparer devenus prêts à la date promise, pour 220 h, 10,6 k€. Les réclamations attendent leur propriétaire.

Refaites-le avec vos flux : écrivez le problème de chacun en une phrase, sans solution dedans, puis les six conditions avec leur preuve. Posez la décision à côté de la note.

1 · LE PROBLÈME POSÉ, PUIS SIX CONDITIONS CONSTATÉES

AVANT une note de 1 à 5, moyenne de quarante questions : aucune décision ne s'en déduit

1 **Le problème posé**	une phrase, un résultat pour le client, aucune solution dedans
2 **La carte du flux**	de moins d'un an, comparée à vingt dossiers réels
3 **La documentation**	une version en vigueur par sujet, avec sa date
4 **Le propriétaire**	un nom, qui tranche les règles du flux
5 **Les cas réels**	cent dossiers avec leur bonne réponse, pour l'essai
6 **Les exceptions**	comptées sur le flux réel, et la demande d'échec aussi
7 **Les données**	lisibles par l'assistant, avec l'accord de leur responsable

PRÊT sept oui, avec leur preuve · **À PRÉPARER D'ABORD** 1 ou 2 non, un nom, une date · **PAS ENCORE** problème à reposer, 3 non et plus, ou sans propriétaire ni données

2 · LES SEPT FLUX DE LA MUTUELLE

rangés par la note	note	1	2	3	4	5	6	7	
Relances	3,9	☐	■	■	■	■	■	■	pas encore
Remboursements	2,9	■	■	■	■	☐	■	■	à préparer
Garanties	2,8	■	■	■	■	■	■	■	prêt
Réclamations	2,6	■	■	■	☐	■	☐	■	pas encore
Devis optique	2,3	■	■	■	■	■	■	■	prêt
Contrats collectifs	2,1	■	■	☐	■	■	■	■	à préparer
Recouvrement	1,6	■	☐	■	☐	■	■	☐	pas encore

■ oui, preuve à l'appui ☐ non

Le mieux noté : de la demande d'échec, à traiter à la source.

2 prêts, 2 à préparer, 3 pas encore.

À gauche, le problème posé puis les six conditions, chacune avec sa preuve, et la règle qui décide. À droite, les sept flux du cas, rangés selon l'ancienne note : la note et la décision ne suivent pas le même ordre.

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