flowlysis.

LA CHAÎNE DE VALEUR DES DÉCISIONS

Chercher « où mettre de l'IA » tâche par tâche trouve des heures à gagner, rarement un délai ou un métier qui change. La carte de cette chaîne pose chaque décision sur le flux, avec son coût d'erreur, et sépare ce que l'IA accélère de ce qu'elle change.

AUSSI APPELÉ carte des décisions, decision mapping, core domain (cœur de métier) **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** le gain est dans le flux, pas dans la tâche, fiche P-20

SE PRÉPARE EN la carte du flux (fiche O-06), trente dossiers clos **SE FAIT EN** une journée devant la carte, avec la direction et ceux qui tranchent

LEVIER PRINCIPAL Coût **VOIR AUSSI** fiches O-88, O-49

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

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

- « Où mettre de l'IA ? » Chaque service rend sa liste de tâches, en heures.
- Le dossier attend une décision du douzième jour, prise sur ce qu'on savait le premier.
- L'outil que les concurrents achètent aussi est présenté comme un avantage.

OÙ PART L'ARGENT

Une tâche accélérée rend des heures. Une décision mal informée se paie à chaque dossier : l'expert envoyé pour rien, le dossier payé en trop, l'attente.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le par décision, sur des dossiers clos. Un ordre de grandeur suffit.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		PERTE ÉVITÉE / AN
décisions de ce type par an	×	part démentie ensuite × coût d'une erreur	×	erreurs évitées, l'information venue plus tôt	=	face aux heures annoncées

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand le flux ne porte aucune décision qui coûte : une saisie, un envoi. Et sans carte relevée sur place (fiche O-06).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

On ne cherche pas les tâches à confier à l'IA, mais les décisions qui gagneraient à être mieux informées, prises plus tôt ou plus près du client.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Sur la carte du flux de bout en bout, marquer chaque décision d'un losange.
2. Pour chacune : qui tranche, à quel jour, sur quelle information (fiche O-30).
3. Noter ce qu'on savait déjà au premier jour.
4. Sur trente dossiers clos, compter la part démentie, plus si l'erreur est rare.
5. Chiffrer chaque sens d'erreur : volume × part démentie × coût, plus l'attente.
6. Classer chaque usage (ci-dessous), puis le porter au portefeuille (fiche O-90).

LES DEUX QUESTIONS QUI CLASSENT UN USAGE

Accélère-t-il une tâche, ou change-t-il une décision ? Touche-t-il le cœur du métier, ce qui vous distingue aux yeux du client, qui se construit, ou le générique, qui s'achète ?

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

En comité, devant chaque usage, on demande quel losange il touche et ce que coûte une erreur à cet endroit.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — La liste des tâches rebaptisée carte
On colle les usages proposés sur le flux, sans chercher les décisions.
→ Poser les décisions d'abord, les usages ensuite.

AU LANCEMENT — Les décisions de la procédure
On note les validations du mode opératoire ; les vraies se prennent au téléphone.
→ Les relever sur des dossiers réels : qui a tranché, quand, sur quoi.

PENDANT — Le coût d'erreur jamais chiffré
« Difficile à estimer. » La décision reste notée « importante ».
→ Une fourchette tirée des dossiers clos suffit (fiche O-74).

PENDANT — La décision descendue sans sa règle
Le conseiller tranche à la place du gestionnaire, sans seuil ni information.
→ Descendre avec elle l'information et une règle écrite (fiche O-91).

DANS LA DURÉE — Le classement figé
Ce qu'on a construit se vend désormais tout fait. On le maintient encore seul.
→ Revoir chaque année ce qui est cœur : un cœur peut devenir générique.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les sinistres dégâts des eaux d'un assureur habitation, de la déclaration au règlement. Délai moyen : 28 jours.

CE QUI CLOCHE

Onze usages de l'IA proposés par les services, chiffrés en heures. Aucun ne touche le délai.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Les heures gagnées par tâche, additionnées service par service. Jamais le coût d'une décision fausse.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

1 000	sinistres dégâts des eaux déclarés par mois
45 %	envoyés en expertise, dont 4 sur 10 confirment le devis tel quel
380 €	une expertise, et 26 jours de plus pour le dossier
900 €	payés en trop sur 2 % des règlements directs

CE QU'ILS ONT FAIT

Sept décisions posées sur la carte, une seule changée, essayée sur 600 dossiers clos, puis trois mois en service.

LE DÉCLENCHEUR Le comité doit arbitrer onze usages. Le plus gros : rédiger les courriers, 200 h par mois. ▶

LE GESTE Le directeur des opérations fait poser les décisions d'un sinistre sur la carte : qui, quand, sur quoi, à quel coût. ▶

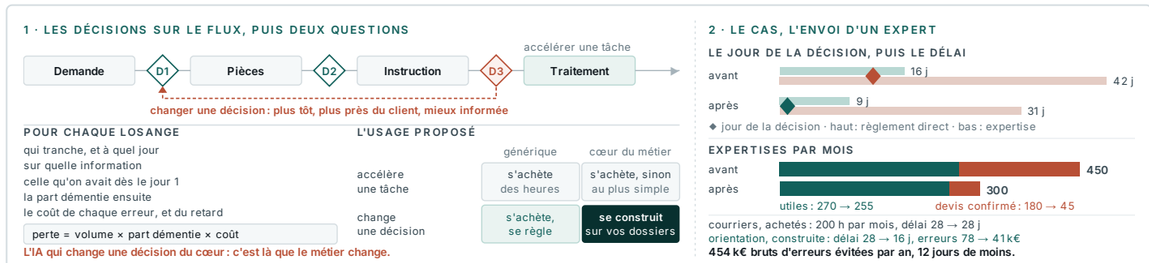
CE QU'ILS ONT VU L'envoi d'un expert se décide au 12e jour, sur pièces. Ce que le client dit au 1er suffirait souvent. ▶

LA DÉCISION L'assistant propose l'orientation à la déclaration, le conseiller tranche sous une règle. Courriers : un module acheté.

CE QUE ÇA A DONNÉ

450 → 300	Expertises par mois ; celles qui confirment le devis : 180, puis 45.
78 → 41 k€	Erreurs d'orientation par mois : 180 × 380 € + 11 × 900 €, puis 45 × 380 € + 26 × 900 €, les 26 estimés sur 300 règlements directs relus en trois mois. 454 k€ bruts par an, de 290 à 560 k€.
28 → 16 j	Délai moyen : 55 % × 16 + 45 % × 42 j, puis 70 % × 9 j, payés au devis, + 30 % × 31 j, l'expert parti 11 jours plus tôt.
200 h, 28 j	Courriers : 1 000 × 3 × 4 min rendus par mois, délai inchangé.

Refaites-le : posez vos décisions sur la carte, chiffrez leur part démentie et son coût.



À gauche, les décisions posées sur le flux, ce qu'on relève pour chacune, et les deux questions qui classent un usage. À droite, le cas : l'envoi d'un expert décidé au premier jour plutôt qu'au douzième.

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