flowlysis.

LES DROITS DE DÉCISION SUR L'IA

Tout remonte au comité, qui devient le goulot, ou rien ne remonte, et personne ne sait qui a laissé l'assistant écrire seul aux clients. La table place chaque décision à un niveau, avec la règle écrite qui la fait prendre bas et des garde-fous que l'outil vérifie seul.

AUSSI APPELÉ gouvernance de l'IA, limites d'autorité, garde-fous automatiques (guardrails) **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** le risque a un propriétaire métier, fiche P-14

SE PRÉPARE EN une demi-journée, pour relever les décisions sur l'IA des six derniers mois **SE FAIT EN** une séance du comité, puis une revue par trimestre

LEVIER PRINCIPAL Coût du retard **VOIR AUSSI** fiche O-95

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Élevé	Coût d'implémentation	Faible
Impact sur la qualité (FTR)	Moyen	Difficulté d'implémentation	Moyen
Impact sur l'Opex / Capex	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

- « Un motif de plus pour l'assistant ? On le met au prochain comité. »
- La séance passe sur trois retouches de consigne et reporte le nouvel usage.
- Un client conteste une réponse envoyée seule. Personne n'a souvenir de l'avoir autorisée.

OÙ PART L'ARGENT

Une retouche qui se juge en trois heures sur le jeu d'essai attend la séance du mois, et son gain attend avec elle. Ce que personne n'a décidé, le client le découvre en premier.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur les comptes rendus de six mois. Un ordre de grandeur suffit pour décider.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		RETARD ÉVITÉ / AN
décisions sur l'IA passées en séance	×	jours d'attente évités × gain perdu par jour	×	décisions qui se jugent sur un chiffre	=	**plus les heures de séance rendues**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Avec un ou deux usages, que le responsable du service suit lui-même. Et tant qu'un usage n'a pas de propriétaire métier : nommez-le d'abord (fiche P-14).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Le comité écrit les règles qui font décider plus bas, et ne garde que le rare, le cher et le sans retour.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Relever six mois de décisions sur l'IA : quoi, qui, après combien de jours.
2. Le fréquent, jugé sur un chiffre, descend. Le reste va en séance.
3. Par ligne, un niveau, un délai (fiche O-30), un seul nom : au comité, son président (fiche P-09).
4. La règle de chaque ligne : seuil d'un palier (fiche O-85), essai sans écart (fiche O-87).
5. Coder les garde-fous dans l'outil, plutôt qu'en séance.
6. Hors des bornes ou sans décision au délai : un niveau plus haut, sans attendre la séance.

CE QUI VA EN SÉANCE

Nouvel usage, données ou fournisseur, droit d'agir sans retour, règles : le comité éclaire, son président tranche (fiche O-81, à venir). Risque gardé : le métier signe (fiche O-80).

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Un client conteste une réponse : en une minute, on lit la règle qui a autorisé l'envoi, et qui l'a signée.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT La table qui remonte tout
Par prudence, chaque ligne finit « au comité ». Rien ne change.
→ Ne garder en séance que le rare, le cher et le sans retour.

AU LANCEMENT La délégation sans règle
« Le service décide. » Sur quoi ? Chacun tranche à sa façon.
→ Une règle chiffrée par ligne, et le relevé pour la lire.

PENDANT Le garde-fou écrit, jamais vérifié
La note interdit les données de santé dans ce que lit l'assistant. Nul ne vérifie.
→ Le contrôle tourne dans l'outil, à chaque changement.

PENDANT Le comité qui reprend tout
Un incident, et toutes les décisions remontent, pour tous les usages.
→ Revoir la règle en cause. Le reste garde son niveau.

DANS LA DURÉE La règle qu'on ne relit plus
Les seuils datent du lancement. L'usage a changé de périmètre.
→ Une date de revue par règle ; chaque trimestre, le comité lit le relevé.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les décisions sur l'IA d'une caisse de retraite complémentaire : cinq usages, dont l'assistant qui propose les réponses aux affiliés.

CE QUI CLOCHE

Tout passe au comité de l'IA, une fois par mois. Et depuis mars, l'assistant envoie seul les accusés de réception, sans que personne l'ait décidé.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le nombre de sujets traités en séance. Jamais le temps qu'une décision attend.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

46	décisions sur l'IA en six mois, toutes au comité
14	reportées d'un mois, faute de temps
3 h	de séance mensuelle, à huit directeurs
60 à 120 €	perdus par décision et par jour d'attente, estimés sur dix

CE QU'ILS ONT FAIT

Quarante-six décisions relevées, trois niveaux, une règle écrite par ligne, quatre garde-fous codés dans l'outil.

LE DÉCLENCHEUR Un accusé de réception envoyé seul promet un délai faux. Au comité, personne ne l'a autorisé. ▶

LE GESTE La directrice des opérations fait relever les 46 décisions : quoi, qui, après combien de jours. ▶

CE QU'ILS ONT VU 40 se jugeaient sur un chiffre, l'essai ou un seuil. 6 demandaient la séance. 2 droits ouverts sans décision. ▶

LA DÉCISION 9 à l'équipe, 31 aux propriétaires sur règle, en 5 jours au plus. Le comité garde 6 et lit le relevé.

CE QUE ÇA A DONNÉ

24 → 5 j	L'attente sur règle, en jours calendaires. Avant : 15 jusqu'à la séance, plus 14 reports sur 46 × 30 = 9. Après : 5 au plus.
90 à 180 k€	Le retard évité par an, brut : 2 × 40 décisions × 19 jours × 60 à 120 €.
144 → 48 h	Les heures de comité en six mois : 6 séances × 3 h × 8, puis 6 × 1 h × 8.
2 → 0	Les droits non décidés. La nuit, l'outil compare les droits au registre (fiche O-83), coupe et prévient le propriétaire.

Refaites-le avec vos comptes rendus : relevez six mois de décisions sur l'IA et leur attente. Ce qui se jugeait sur un chiffre descend, avec sa règle.

1 · TROIS NIVEAUX, UNE RÈGLE PAR LIGNE

	CE QUI S'Y DÉCIDE	SUR QUOI
Le comité rare, cher, sans retour	usage, données ou fournisseur nouveaux, droit d'agir sans retour, les règles	avis recueillis, le président tranche ; risque gardé : le métier signe
Le responsable propriétaire métier	monter d'un palier, dont le premier envoi au client (comité informé), mettre une consigne en service, un motif de plus	sur règle : seuil passé, essai sans écart ; 5 jours au plus
L'équipe au poste, chaque jour	ajouter un cas à l'essai, préparer une retouche, un document corrigé	seule, notée au relevé ; rien ne part au client

GARDE-FOUS VÉRIFIÉS PAR L'OUTIL essai rejoué à chaque changement, plafond d'envois, données interdites, droit non décidé coupé

Hors des bornes, ou sans décision au délai : la décision monte d'un niveau.

2 · LE CAS, 46 DÉCISIONS EN SIX MOIS

OÙ ELLES SE PRENNENT



ATTENTE D'UNE DÉCISION SUR RÈGLE



DROITS OUVERTS SANS DÉCISION

l'envoi seul des accusés de réception	coupé
la lecture de tous les dossiers d'affiliés	coupé

90 à 180 k€ de retard évité par an, brut.

À gauche, la table : trois niveaux, ce qui s'y décide et sur quoi, les garde-fous que l'outil vérifie seul. À droite, le cas : où se prennent les 46 décisions, l'attente avant et après, les deux droits que personne n'avait décidés.

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