flowlysis.

LA MATRICE DES COMPÉTENCES D'UNE ÉQUIPE

Trois mois après la salle, l'équipe rédige encore à côté de l'assistant d'IA, ou tout passe par la seule personne qui sait. La matrice dit qui sait faire quoi au poste, à un niveau qui se voit ; l'équipe forme elle-même ceux qui manquent.

AUSSI APPELÉ matrice de polyvalence, skills matrix, TWI, AI literacy **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** l'amélioration par petits pas, fiche P-02

SE PRÉPARE EN une heure, avec l'équipe **SE FAIT EN** une heure au poste par geste, une relecture par mois **LEVIER PRINCIPAL** Coût

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	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

- Formés en salle il y a trois mois, plus de la moitié rédigent encore seuls.
- Ceux qui s'en servent valident sans lire : personne ne leur a montré une erreur.
- Une seule personne reprend les arrêts de l'assistant. En congé, ses dossiers l'attendent.

OÙ PART L'ARGENT

Les heures de salle sans pratique, chaque demande rédigée à côté d'une proposition prête, chaque arrêt qui attend la seule personne qui sait.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur un mois de demandes. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE	=	GAIN / AN
demandes traitées sans se servir de l'assistant	×	minutes de plus × coût horaire	×	part des personnes formées au poste	=	**moins les heures de formation au poste**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Avant que l'assistant traite de vrais dossiers : on ne forme pas au poste sur un outil qui n'y est pas. Et dans une équipe de trois qui travaille côte à côte.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Pas qui a été formé, mais qui sait faire au poste ; l'équipe forme ceux qui manquent.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Écrire les compétences avec l'équipe : juger une proposition, signaler (fiche O-86), les arrêts (fiche P-19), la consigne (fiche O-87), l'échantillon (fiche P-16).
2. À chaque niveau, un geste qui se voit : « trouve les trois erreurs glissées dans vingt propositions ».
3. Placer chacun sur un geste vu, pas sur une présence.
4. Pas tout pour tous : les trois premières pour chacun, au moins deux formateurs par compétence.
5. Former au poste, sur le geste écrit (fiche O-17) : montrer, faire faire, laisser faire. Une séance par quinzaine, un concept, appliqué dans la semaine.
6. Relire chaque mois (fiche O-61). Sans pratique, le niveau redescend.

CE QUE DIT L'AI ACT

L'entreprise qui utilise l'assistant prend des mesures pour favoriser le développement de la maîtrise de l'IA par son personnel (AI Act, art. 4).

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

La référente part trois semaines : les arrêts sont repris le jour même, sans l'appeler.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Tout le monde en salle, le même jour
Cent personnes en une journée. Ce qui n'est pas pratiqué dans la semaine s'oublie.
→ Un geste à la fois, montré au poste, sur de vrais dossiers.

AU LANCEMENT — Le niveau déclaré
« Formé », le module en ligne suivi. Les propositions passent sans être lues.
→ Le niveau se donne sur un geste vu au poste.

PENDANT — Le référent qui fait à la place
Il reprend lui-même les arrêts, c'est plus rapide. Il reste le seul à savoir.
→ Il fait faire à côté, puis laisse faire.

PENDANT — La matrice qui sert à noter
Elle sort à l'entretien annuel. Plus personne n'avoue un cercle vide.
→ Elle reste à l'équipe et décide qui forme qui.

DANS LA DURÉE — Le niveau qui ne redescend pas
L'assistant a presque toujours raison, on cesse de lire. La case reste pleine.
→ Chaque mois, le test d'une compétence, tenu par qui n'a pas formé. Raté, la case redescend.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
Les demandes écrites des clients entreprises d'un opérateur télécom. L'assistant propose une réponse à chacune.

CE QUI CLOCHE
Formés en salle, la plupart rédigent encore seuls. Une seule personne reprend les demandes où l'assistant s'arrête.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
Le taux de présence à la formation, 100 %, et le nombre de propositions produites par jour.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

30 conseillers	4 h de salle chacun, il y a trois mois
9 000 demandes	par mois ; 600 arrêtées, 280 des autres par conseiller
12 sur 30	partent de la proposition, 5 min ; les autres rédigent seuls, 9 min
1 référente	reprend les 600 arrêts, 10 min chacun : 3 jours d'attente

CE QU'ILS ONT FAIT

Cinq compétences au mur, trente noms en face, et une heure au poste par geste qui manque.

LE DÉCLENCHEUR La référente part trois semaines. 450 arrêts attendent son retour. ▶
LE GESTE La responsable fait lire à chacun vingt propositions, avec trois erreurs glissées dedans. ▶
CE QU'ILS ONT VU Cinq trouvent les trois. Sept des douze qui s'en servent n'en trouvent aucune. ▶
LA DÉCISION Trois compétences pour tous, les deux autres pour deux référents de plus. Matrice relue chaque mois.

CE QUE ÇA A DONNÉ

5 → 27 sur 30	Fait seul sur juger, au test des vingt propositions, et sur signaler et les arrêts, vu au poste. Trois en cours.
280 h / mois	Rendues, brut. Rédigées seules : 18 × 280 = 5 040 demandes, puis 3 × 280 = 840. Écart : 4 200 × 4 min.
1 → 3	Qui reprennent les arrêts : 600 × 10 min = 100 h par mois, 33 h chacune. Attente : 3 jours → le jour même.
290 h, une fois	En quatre mois : 25 × 3 + 2 × 5 = 85 gestes × 2 h (apprenant et formateur) = 170 h, et 8 séances × 30 × 30 min = 120 h. La salle : 120 h.

Refaites-le : glissez trois erreurs dans vingt propositions récentes et faites-les lire à chacun. Formez d'abord deux formateurs parmi ceux qui les trouvent ; chacun entre dans la matrice au niveau montré.

1 · LA MATRICE, TENUE PAR L'ÉQUIPE

	Juger	Signaler	Arrêts	Consigne	Échantillon
Inès, référente	●	●	●	●	●
Paul	◕	◕	◑	◔	○
Marc	◑	◑	◔	○	○
Sofia	◔	○	○	○	○

Un niveau se donne sur un geste vu au poste, pas sur une présence en salle.

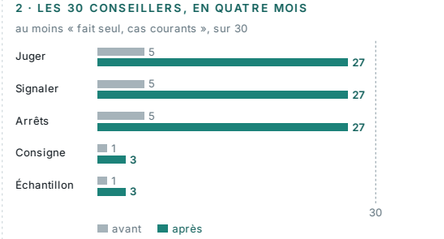
NIVEAUX
○ n'y connaît rien
◔ a vu faire
◑ fait seul, cas courants
◕ fait seul, cas difficiles
● sait former les autres

FORMER AU POSTE, EN TROIS TEMPS

1 · MONTRER le geste, puis comment le vérifier et pourquoi ▸ **2 · FAIRE FAIRE** à côté de la personne, corriger tout de suite ▸ **3 · LAISSER FAIRE** seul, avec un référent joignable dans l'heure

Une séance par quinzaine : un concept, appliqué dans la semaine sur de vrais dossiers.
La matrice relue chaque mois : un niveau monte sur un geste vu, redescend sans pratique.

2 · LES 30 CONSEILLERS, EN QUATRE MOIS



Sait former : 1 → 3, sur chaque compétence.
Cible : 30 sur les trois premières, 3 sur les deux autres.

À gauche, la matrice : une ligne par personne, une colonne par compétence, un cercle qui se remplit par quart, puis la formation au poste et son rythme. À droite, les trente conseillers du cas, avant et après quatre mois.

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