flowlysis.

LE PARTAGE DU TRAVAIL AVEC L'ASSISTANT

On compte les postes que l'assistant d'IA prendrait, pas le travail qu'il ajoute. Le partage répartit chaque étape du flux entre la personne et l'assistant, met au planning les nouvelles tâches de la personne et écrit ce qu'elle cesse de faire.

AUSSI APPELÉ refonte des emplois, job redesign, function allocation **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** le circuit reste fixe, l'IA rédige, fiche P-17

SE PRÉPARE EN la carte du flux (fiche O-06), vingt dossiers **SE FAIT EN** une journée avec l'équipe, une revue par trimestre **LEVIER PRINCIPAL** Coût

VOIR AUSSI fiches O-85, O-93

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

- « L'assistant fait la moitié du travail. On peut se passer de dix postes. »
- L'échantillon, la consigne, les arrêts : « quand on aura le temps ». Jamais, donc.
- L'experte des exceptions part à la retraite. Rien n'est écrit, l'assistant les ignore.
- Depuis le plan d'effectif, plus personne ne signale une erreur de l'assistant.

OÙ PART L'ARGENT

Les postes se retirent sur le temps de rédaction. Le travail ajouté se fait entre deux dossiers, ou pas : les erreurs passent, et le savoir part avec les départs.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

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

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE	=	PERTE ÉVITÉE / AN
dossiers traités avec l'assistant	×	courrier faux × coût d'une erreur	×	erreurs arrêtées par les tâches prévues	=	face aux heures mises au planning

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand la personne réécrit tout ce que l'assistant propose : son travail n'a pas changé. Et avant d'avoir revu le flux lui-même (fiche O-89).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

On ne compte pas les postes que l'assistant prend : on répartit chaque étape, et on donne des heures au travail qu'il ajoute.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Chronométrer vingt dossiers étape par étape, avec l'assistant.
2. Ranger chaque étape : l'assistant seul, ensemble, la personne seule.
3. Lister ce qu'il ajoute : critères, échantillon (fiche P-16), consigne (fiche O-87), arrêts (fiche P-19).
4. Mettre chaque tâche au planning, protégée les jours de pointe.
5. Écrire ce qu'elle cesse de faire, chiffrer le temps libéré, annoncer avant où il ira (fiche P-21).
6. Nommer les experts qui disent ce qu'est une bonne réponse (fiche O-93).

CE QUE CHACUN FAIT MIEUX

L'assistant : le volume, les longs textes, le même traitement. La personne : le cas neuf, la décision qui engage, le client fâché, et dire ce qu'est une bonne réponse.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Semaine de pointe : l'échantillon du jeudi est relu quand même.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Les postes comptés avant le flux
Heures de rédaction gagnées ÷ un temps plein : le plan d'effectif est prêt.
→ Chronométrer le flux avec l'assistant, chiffrer ce qui reste libre (fiche P-20).

AU LANCEMENT — Le travail nouveau sans heures
Échantillon, consigne, arrêts : « en plus », si la file le permet.
→ Un temps par tâche, au planning, comme les dossiers.

PENDANT — L'expert parti le premier
Les premiers départs non remplacés sont les anciens, ceux qui savaient juger.
→ Avant leur départ, faire écrire leurs cas types et former des relais.

PENDANT — La personne réduite à valider
Elle clique « Envoyer » toute la journée. Trois mois après, elle ne lit plus.
→ Lui laisser des dossiers entiers et les cas qui demandent de juger.

DANS LA DURÉE — Le partage figé
Un motif de plus pour l'assistant (fiche O-85) ; tâches et temps ne bougent pas.
→ Revoir le partage à chaque palier, et chaque trimestre.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les sinistres matériels auto d'un assureur. L'assistant résume la déclaration et rédige les courriers ; le gestionnaire relit et envoie.

CE QUI CLOCHE

Le comité veut 13 postes de moins en deux ans. L'échantillon et la consigne n'ont pas d'heures.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le temps de rédaction d'un courrier, et le nombre de courriers produits.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

5 000	sinistres par mois, 27 gestionnaires à 125 h utiles, charge 89 %
36 min	par sinistre, dont 8 de lecture et 12 de courriers
4 %	des dossiers de l'essai à courrier faux, 90 € l'un
4	départs naturels en deux ans, dont les 2 expertes des cas difficiles

CE QU'ILS ONT FAIT

Chaque étape rangée en trois colonnes, et 200 heures par mois écrites au planning.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
Le plan de 13 postes arrive au comité, calculé sur les 20 minutes de lecture et de courriers.	La directrice des sinistres fait chronométrer vingt dossiers avec l'assistant, et lister ce qu'il ajoute.	Lecture et courriers : 8 min, pas zéro. Sur le mois, 12 % des dossiers s'arrêtent. Tâches nouvelles : 0 h.	200 h au planning. Annoncé avant, aux représentants : 4 départs non remplacés, aucun licenciement dû à l'assistant.

CE QUE ÇA A DONNÉ

1 667 → 800 h	Libérées par mois : 5 000 × (20 − 8) min = 1 000 h, moins 200 h de tâches nouvelles, soit 6,4 temps pleins. Elles vont à 4 départs (500 h) et à 300 h de réserve : charge 89 → 77 % (fiche P-01).
200 h / mois	600 arrêts × 12 min = 120 h ; 400 relus à part × 6 min = 40 h ; critères et consigne, 2 référents × 5 h × 4 semaines = 40 h.
4 → 1 %	Courrier faux, sur l'échantillon, au 4e mois. 5 000 × 3 points × 90 € = 13,5 k€ brut par mois, pour 80 h, 3,6 k€ à 45 € l'heure.
2 → 6	Gestionnaires qui tranchent les cas difficiles, formés sur 80 cas types écrits par les expertes avant leur départ (fiche O-76, à venir).

Refaites-le avec votre flux : chronométrez vingt dossiers avec l'assistant, listez ce qu'il ajoute et mettez-le au planning. Annoncez avant où ira le temps libéré.

1 · CHAQUE ÉTAPE DU FLUX, RANGÉE DANS UNE COLONNE

	L'ASSISTANT SEUL	ENSEMBLE	LA PERSONNE SEULE
Classer le courrier	il classe, une règle suit		
Lire les pièces		il résume, elle vérifie	
Qualifier		il propose, elle tranche	
Rédiger le courant		il rédige, elle relit	
Décider, régler			la décision qui engage
Le cas difficile			cas neuf, client fâché

LE TRAVAIL QU'IL AJOUTE, CHACUN AVEC SON TEMPS AU PLANNING

les critères de la bonne réponse · l'échantillon relu à part · la consigne et les documents · les arrêts repris le jour même · les signalements lus chaque semaine

ELLE CESSE de retaper la déclaration, de rédiger le courrier type, de chercher la clause

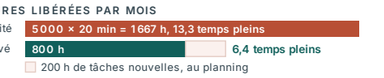
Le temps libéré se compte sur ce qui reste, pas sur ce qu'il rédige.

2 · LES SINISTRES AUTO DE L'ASSUREUR

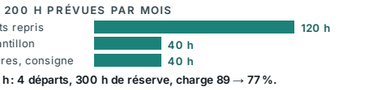
MINUTES DE GESTIONNAIRE PAR SINISTRE



HEURES LIBÉRÉES PAR MOIS



LES 200 H PRÉVUES PAR MOIS



800 h : 4 départs, 300 h de réserve, charge 89 → 77 %.

À gauche, chaque étape du flux rangée dans l'une des trois colonnes, puis le travail que l'assistant ajoute et ce que la personne cesse de faire. À droite, le cas : les minutes par sinistre, les heures libérées face au calcul du comité, et les 200 h mises au planning.

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