flowlysis.

OÙ PLACER LES COMPÉTENCES D'IA

Une cellule centrale fait tout et devient la file d'attente, ou chaque service bricole seul et refait les erreurs du voisin. On place chaque travail d'IA selon sa nature : le fréquent propre à un flux dans le service qui le porte ; le commun, le rare et le pointu au centre, au service des autres.

AUSSI APPELÉ centre d'excellence, platform team, enabling team, stream-aligned team **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** le gain est dans le flux, fiche P-20

SE PRÉPARE EN une demi-journée, pour relever un an de demandes **SE FAIT EN** une séance de direction, puis six mois d'accompagnement **LEVIER PRINCIPAL** TTM

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

- « La cellule IA est pleine jusqu'en avril. » L'instruction attend son tour pour un motif de plus.
- La cellule retouche une consigne sans avoir jamais lu un dossier du service.
- Deux services ont monté leur outil seuls. Chacun a refait la recherche dans les documents ; aucun ne garde trace des réponses.

OÙ PART L'ARGENT

La retouche courante passe derrière les grands chantiers de la cellule ; pendant ce temps, l'assistant traite mal le motif. L'outil monté seul repaie la recherche et les contrôles d'un voisin, erreurs comprises.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur un an 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		RETARD ÉVITÉ / AN
demandes des services à la cellule	×	jours d'attente × gain perdu par jour	×	retouches courantes, propres à un flux	=	**plus les outils refaits deux fois**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Avec un ou deux assistants dans un seul service, qui les tient lui-même. Et pour une offre nouvelle bâtie sur l'IA : il lui faut une structure à part (fiche P-03).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Le service fait lui-même ce qui revient chaque semaine dans son flux ; le centre tient ce qu'aucun service ne peut porter seul, et le met en libre-service.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Relever un an de demandes à la cellule et d'outils montés à côté, avec leur délai.
2. Classer chaque travail : fréquent ou rare, propre à un flux ou commun à tous.
3. Fréquent et propre : au service. Commun : une plateforme en libre-service. Rare et pointu : quelques spécialistes.
4. Un seul porteur par travail, la frontière écrite : ni chevauchement ni vide (fiche O-30).
5. Par service, un correspondant au temps écrit (fiche C-09) et un second qui sait faire (fiche O-93).
6. Chaque trimestre, chaque service dit s'il tient sa charge ; sinon, la plateforme en reprend.

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Un an de demandes à la cellule, datées, et les outils montés par les services (fiche O-90).

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Le recouvrement ajoute un motif le mardi, le jeu d'essai passe, l'assistant le traite le mercredi. La cellule l'apprend au relevé du mois.

3 Les pièges de l'implémentation

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

AU LANCEMENT — Tout garder au centre, par prudence
La cellule veut valider chaque retouche. La file revient, le service attend.
→ Une règle écrite (fiche O-91) : le service retouche, le jeu d'essai tranche.

AU LANCEMENT — Tout rendre aux services, sans rien de commun
Cinq services, cinq façons de chercher dans les documents, cinq fois le même oubli.
→ Le commun d'abord, sur la plateforme ; le reste aux services.

PENDANT — L'accompagnant qui ne part plus
Il retouche lui-même, c'est plus rapide. Six mois après, le service l'appelle encore.
→ Une date de fin écrite : il fait faire, puis passe au service suivant.

PENDANT — La plateforme qui grossit
Elle construit tout ce qu'on lui demande. Plus personne ne s'y retrouve.
→ La plus mince qui serve, jugée sur le temps qu'un service met à démarrer.

DANS LA DURÉE — Le correspondant sans temps
20 % sur le papier, rien dans l'agenda. Les retouches remontent au centre.
→ Le temps se réserve au planning du service et se relit chaque trimestre.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les assistants d'IA d'une société de crédit à la consommation : cinq services, de l'instruction des demandes au recouvrement.

CE QUI CLOCHE

Toute retouche passe par la cellule centrale et attend. Lassés, deux services ont monté leur outil seuls.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le plan de charge de la cellule, plein à six mois, lu comme la preuve qu'elle sert.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

4 personnes	dans la cellule, qui a construit 3 assistants
220 demandes	par an des services à la cellule, 6 h de travail chacune
19 jours	ouvrés d'attente pour une retouche courante
2 outils	montés seuls, 60 jours-personne chacun

CE QU'ILS ONT FAIT

Le courant rendu aux services, le commun en libre-service, la cellule recentrée sur le rare. Même effectif.

LE DÉCLENCHEUR	LE GESTE	CE QU'ILS ONT VU	LA DÉCISION
Le comité découvre le second outil monté seul. Aucune trace des réponses envoyées.	La directrice des opérations fait trier les 220 demandes : fréquent ou rare, propre à un flux ou commun.	170 sont des retouches courantes, jugées sur le jeu d'essai du service. Les deux outils refont la même recherche.	Un correspondant à 20 % par service. La plateforme reprend les deux outils ; la cellule accompagne et garde le rare.

CE QUE ÇA A DONNÉ

19 → 2 jours	Retouche faite par le correspondant, passée au jeu d'essai (fiche O-87) : 170 × 17 = 2 890 jours d'attente de moins par an.
1 020 h / an	Rendues à la cellule, brut : 170 × 6 h. Les trois services équipés y mettent 170 × 3 h = 510 h, 170 h chacun.
60 → 15 jours	Monter un usage, mesuré sur le premier : recherche, trace et contrôles sont pris sur la plateforme. Trois de plus prévus : 3 × 45 = 135 jours-personne évités.
1 temps plein	Le coût : 5 correspondants × 20 % (320 h chacun sur 1 600), pris dans les services. La cellule garde ses 4 personnes.

Refaites-le : triez un an de demandes à votre cellule, propres à un flux ou communes. Le premier tas dit où placer vos correspondants.

1 · PLACER CHAQUE TRAVAIL SELON SA NATURE

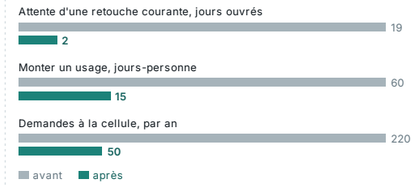
	PROPRE À UN FLUX	COMMUN À TOUS LES FLUX
Fréquent	**DANS LE SERVICE QUI PORTE LE FLUX** — consigne, motifs, jeu d'essai, signalements, tenus par le correspondant, à temps partiel	**UNE PLATEFORME COMMUNE** — recherche dans les documents, trace des réponses, contrôles : en libre-service
Rare ou pointu	**UN ACCOMPAGNEMENT, PUIS IL PART** — le service qui démarre un usage l'apprend en quelques semaines, puis le garde seul	**QUELQUES SPÉCIALISTES** — évaluation, sécurité, choix du modèle : le pointu, servi en priorité

TROIS FAÇONS DE TRAVAILLER ENSEMBLE

- **SERVIR** — sans demande ni attente
- **FACILITER** — faire faire, puis partir
- **FAIRE ENSEMBLE** — au démarrage, un à la fois

Un seul porteur par travail : ni chevauchement, ni vide entre deux.
Chaque trimestre : chaque service dit s'il tient sa charge.

2 · LE CAS, AVANT ET APRÈS



La cellule, même effectif : 4 personnes.
2 sur la plateforme, 1 qui accompagne, 1 sur le rare.
Correspondants : 5 × 20 % = 1 temps plein.
Accompagnement : 5 semaines par service.

À gauche, où va chaque travail selon sa fréquence et sa portée, et trois façons de travailler ensemble. À droite, le cas, avant et après six mois.

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