flowlysis.

LE CIRCUIT RESTE FIXE, L'IA RÉDIGE

Les étapes, les contrôles et les validations restent écrits dans le circuit. L'assistant d'IA y tient des étapes nommées, où il lit et propose, et ne tranche que l'ambigu.

AUSSI APPELÉ workflow plutôt qu'agent, moindre privilège **S'APPLIQUE À** tout service qui confie des dossiers à un assistant d'IA

SE VÉRIFIE EN une demi-journée, sur dix dossiers passés par l'assistant **OUTIL QUI L'APPLIQUE** les risques propres à l'IA, fiche O-80

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

CE QUE ÇA EXIGE	
Ce que ça invalide dans la pratique actuelle	Moyen
Délai avant effet visible	Faible
Difficulté à tenir dans la durée	Moyen

Faible · Moyen · Élevé · N/A (sans objet)

1 Ce que dit le principe

Et pourquoi c'est vrai

LA RÈGLE

Le circuit fixe l'ordre des étapes, les contrôles, les seuils et les validations. L'assistant travaille à des étapes nommées : il lit, classe, résume, rédige. Il propose, le circuit décide de la suite. Ce choix ne lui revient qu'en dernier, sur un périmètre étroit.

POURQUOI ÇA MARCHE

Le mécanisme. Une chaîne de causes que le lecteur peut refaire dans sa tête.

SI LE CIRCUIT EST ÉCRIT chaque dossier suit les mêmes étapes, et celle de l'assistant se teste seule, sur des dossiers passés. ▶ **ALORS** un contrôle suit l'étape, et chaque erreur se rattache à l'étape où elle est née. ▶ **DONC** on mesure, on corrige une étape, et on rejoue les dossiers d'hier pour le vérifier.

L'IDÉE REÇUE QUE ÇA RENVERSE

Écrite telle qu'on l'entend vraiment en comité : c'est une croyance raisonnable qui a cessé d'être vraie.

« L'assistant lit le dossier mieux que nous. Laissons-le décider de la suite : plus il est autonome, plus on gagne. »

OÙ ÇA NE S'APPLIQUE PAS

Une recherche ouverte, relue avant tout usage, comme une note de synthèse : rien n'y engage le service auprès d'un client.

2 Est-ce respecté chez vous ?

Des tests qu'on fait en marchant

Cinq vérifications observables. Chacune dit où aller regarder, et à quoi on voit que ce n'est pas respecté.

LE PLUS RAPIDE **Demandez qui choisit l'étape suivante d'un dossier.**
Une règle écrite du circuit, ou une personne nommée.
× « L'assistant, il sait faire. »

Listez ce que l'assistant peut lire.
Le courrier, le dossier en cours, les procédures.
× Tout ce que voit le gestionnaire, autres clients compris.

Regardez ce qu'il fait sans personne.
Il propose ; une règle ou une personne valide.
× Il écrit au client, clôt ou missionne un expert.

Demandez ce qui l'arrête.
Un contrôle, un seuil, une validation, écrits avant.
× Rien, ou « on surveille les réclamations ».

DANS LA DURÉE **Suivez la dernière erreur de l'assistant.**
On sait où elle est née, et on l'a rejouée.
× Personne ne sait quel chemin le dossier a pris.

3 Les confusions courantes

Ce que le principe n'est pas

Quatre faux amis. Ce sont eux qui font croire qu'on applique le principe en faisant l'inverse.

Ce n'est pas programmer chaque cas à la main
Les deux écrivent le circuit à l'avance.
→ Le circuit fixe les étapes et les contrôles. Dans son étape, l'assistant lit des courriers qu'aucune règle n'aurait su classer (fiche O-25).

Ce n'est pas laisser agir celui qui propose bien
Une bonne proposition semble mériter d'être envoyée.
→ Proposer laisse la suite au circuit. Agir l'engage : courrier parti, dossier clos. Une bonne proposition ne dit pas ce que coûte une mauvaise action.

Ce n'est pas lui donner les droits du gestionnaire
Il travaille pour lui, il semble logique qu'il voie ce qu'il voit.
→ L'assistant a son propre compte, réduit à sa tâche (fiche O-71). Un courrier qui lui donne des ordres ne peut obtenir que ce que ce compte permet.

Ce n'est pas refuser l'autonomie pour toujours
Les deux gardent l'assistant sous tutelle.
→ On élargit une étape à la fois, quand l'essai sur les dossiers passés le justifie et qu'une erreur se répare à peu de frais.

4 D'où ça vient, et un exemple

L'origine, puis le principe à l'œuvre

ORIGINE

Les équipes qui construisent des assistants partent d'un circuit programmé. La sécurité y ajoute le moindre privilège.

IMAGINONS… Un service sinistres reçoit 800 courriers par jour. L'assistant propose la catégorie et la pièce manquante ; il se trompe sur 5 %, soit 40.

SANS LE PRINCIPE Il écrit seul au client. Les 40 erreurs reviennent en appels : 13,3 h de reprise par jour (40 × 20 min).

AVEC LE PRINCIPE Une règle vérifie la pièce et arrête 24 erreurs ; au-delà de 3 000 €, un gestionnaire valide la suite. Le temps tombe à 9,2 h par jour, validation comprise. Les 16 erreurs restantes viennent de la catégorie : on les rejoue, la consigne est corrigée.

POUR ALLER PLUS LOIN

fiche O-80, Les risques propres à l'IA
fiche O-25, Le tri des candidats à l'automatisation
fiche O-65, Le détrompeur

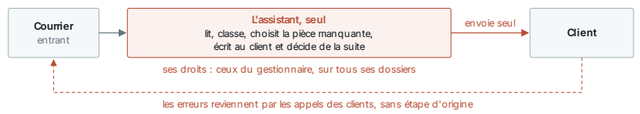
LE MOT JUSTE

Dire proposer ou agir, jamais « l'assistant traite le dossier ».

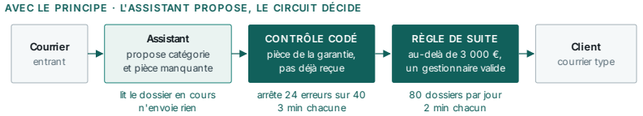
CE QUE ÇA CHANGE, CONCRÈTEMENT

Le courrier entrant d'un service sinistres habitation, sans et avec le principe.

SANS LE PRINCIPE · L'ASSISTANT DÉCIDE ET ENVOIE



AVEC LE PRINCIPE · L'ASSISTANT PROPOSE, LE CIRCUIT DÉCIDE



MÊMES 800 COURRIERS PAR JOUR, MÊME ASSISTANT	SANS	AVEC
Erreurs de l'assistant, par jour	40	40
Erreurs qui atteignent le client	40	16
Reprise des erreurs, par jour	13,3 h	6,5 h
Validation au-delà de 3 000 €, par jour	0 h	2,7 h
Temps total, par jour	13,3 h	9,2 h

Reprise : 20 min si l'erreur atteint le client, 3 min si elle est arrêtée avant. 40 × 20 = 800 min ; 24 × 3 + 16 × 20 = 392 min. Validation : 80 dossiers (10 %) × 2 min = 160 min. Hypothèses du cas.

QUAND LE PRINCIPE EST TENU

QUI CHOISIT LA SUITE
une règle, ou une personne nommée.

CE QUE FAIT L'ASSISTANT
il propose.

SES DROITS
le dossier en cours.

UNE ERREUR
rattachée à son étape, puis rejouée.

QUAND IL NE L'EST PAS

QUI CHOISIT LA SUITE
l'assistant.

CE QUE FAIT L'ASSISTANT
il écrit au client et clôt.

SES DROITS
ceux du gestionnaire.

UNE ERREUR
découverte par l'appel du client.

Ce qu'il faut accepter de perdre

Le prix du principe, dit franchement

CE QU'ON ABANDONNE

Le dossier traité de bout en bout par l'assistant, tel que la démonstration le montrait. Chaque étape qu'on lui confie en plus passe d'abord un essai sur des dossiers passés.

L'INDICATEUR QUI VA SE DÉGRADER

La part des courriers traités sans aucune personne. Dans l'exemple, 80 dossiers par jour repassent par un gestionnaire, soit 2,7 h, alors que le temps total baisse de 13,3 à 9,2 h.

CE QUI CASSE SI ON L'APPLIQUE À MOITIÉ

Un circuit fixe, mais un assistant qui garde les droits du gestionnaire. Le jour où un courrier lui donne des ordres, il peut écrire au client ou clore un dossier, et aucune étape ne l'a prévu (fiche O-80).

LA PHRASE À RETENIR

Le circuit choisit la suite. L'assistant propose ce qu'il a lu.