flowlysis.

# L'IA S'ARRÊTE AU DOUTE ET PASSE LA MAIN

Comme la machine qui s'arrête seule au défaut, l'assistant s'arrête sur un critère écrit de doute et passe le dossier à une personne. On ne surveille plus tout le reste.

**AUSSI APPELÉ** autonomation, jidoka ; human handoff **S'APPLIQUE À** tout assistant dont la sortie n'est pas réécrite **DÉCLINE** ne pas transmettre un défaut, fiche P-22

**SE VÉRIFIE EN** une demi-journée, sur vingt dossiers arrêtés et vingt passés **OUTIL QUI L'APPLIQUE** les paliers d'autonomie d'un assistant, fiche O-85

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

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

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

## 1 Ce que dit le principe
Et pourquoi c'est vrai

**LA RÈGLE**

L'assistant s'arrête dès qu'un critère écrit signale le doute : une règle codée échoue, le dossier sort du périmètre, aucun document ne répond, ou la certitude calculée passe sous un seuil réglé sur des dossiers notés par le métier. Il passe alors le dossier à une personne nommée, avec la raison. Ce qui passe ne se relit plus qu'en échantillon.

**POURQUOI ÇA MARCHE**

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

**SI L'ASSISTANT S'ARRÊTE AU DOUTE** le dossier douteux sort du circuit avant l'étape suivante, avec la raison de l'arrêt. ▶ **ALORS** la personne traite les arrêts, et tire un échantillon du reste au lieu de tout relire. ▶ **DONC** les arrêts, comptés par raison, montrent d'où vient le doute, et c'est là qu'on corrige.

**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.*

« Il répond à tout, c'est ce qu'on lui demande. Et s'il a un doute, il nous le dira. »

**OÙ ÇA NE S'APPLIQUE PAS**

Quand chaque proposition est réécrite de toute façon : la personne est déjà l'arrêt. Et pour les dossiers qu'on ne confie pas à l'assistant : ils vont à une personne d'entrée.

## 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 ce que fait l'assistant quand il ne sait pas.**
Il s'arrête et passe le dossier, avec la raison.
× « Il répond quand même, c'est souvent juste. »

**Demandez la liste des critères d'arrêt.**
Écrite et datée : règles, périmètre, document, seuil.
× « Sa consigne lui dit de signaler ses doutes. »

**Demandez comment le seuil a été fixé.**
Sur des dossiers notés par le métier.
× « C'est le réglage d'origine de l'outil. »

**Ouvrez un dossier arrêté hier.**
La raison de l'arrêt, et le nom de qui l'a repris.
× Il attend dans une file que personne ne vide.

**DANS LA DURÉE** **Regardez ce qu'on fait des dossiers passés.**
Un échantillon relu, et les arrêts comptés par raison.
× Tout est relu : personne ne croit aux arrêts.

## 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 lui demander s'il est sûr**
Les deux cherchent le doute chez l'assistant.
→ Son « je suis sûr » ne prouve rien : il affirme l'inventé avec le même aplomb. Même calculée, sa certitude n'est qu'un indice, qui ne vaut que confronté aux notes du métier (fiche P-16).

**Ce n'est pas tout arrêter pour être tranquille**
Les deux protègent le client.
→ Un dossier sur deux arrêté, et les personnes valident les arrêts sans lire. Le seuil se règle sur ce que coûtent une erreur qui passe et un arrêt pour rien.

**Ce n'est pas le contrôle à part**
Les deux arrêtent des dossiers faux.
→ Le contrôle à part juge une réponse faite (fiche P-16). L'arrêt joue souvent avant : hors périmètre ou sans document, l'assistant ne propose rien.

**Ce n'est pas une file d'attente de plus**
Les deux sortent le dossier du circuit.
→ Le dossier arrive chez une personne nommée, avec la raison et ce que l'assistant a lu. Sinon, elle reprend tout depuis le début.

## 4 D'où ça vient, et un exemple
L'origine, puis le principe à l'œuvre

**ORIGINE**

Le métier à tisser de Sakichi Toyoda s'arrêtait seul quand un fil cassait. Ohno l'a reprise sous le nom d'autonomation : une personne veille sur plusieurs machines.

**IMAGINONS…** Un centre de services partagés reçoit 6 000 factures par mois. L'assistant propose l'imputation de chacune et se trompe sur 5 %, soit 300.

**SANS LE PRINCIPE** Il ne signale presque aucun doute. Les comptables relisent tout, 150 h par mois, et 100 erreurs filent jusqu'à la clôture.

**AVEC LE PRINCIPE** Quatre critères écrits l'arrêtent sur 600 factures, dont 240 de ses erreurs. Les 5 400 autres sont relues en échantillon. 60 erreurs filent ; 110 h par mois au lieu de 237.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

fiche O-85, Les paliers d'autonomie d'un assistant
fiche O-86, Le signalement en un geste
fiche O-65, Le détrompeur

**LE MOT JUSTE**

Dire s'arrêter, et non signaler : qui signale continue.

## CE QUE ÇA CHANGE, CONCRÈTEMENT

*Les factures d'un centre de services partagés, sans et avec le principe.*

**SANS LE PRINCIPE · L'ASSISTANT RÉPOND À TOUT**

Facture 6 000 par mois → Assistant propose pour toutes → Comptables relisent les 6 000 → Circuit paiement, clôture

Prié de signaler ses doutes, l'assistant n'en signale presque aucun
**300 erreurs : la relecture de tout en rattrape 200, 100 filent jusqu'à la clôture**

**AVEC LE PRINCIPE · IL S'ARRÊTE AU DOUTE ET PASSE LA MAIN**

Facture 6 000 → Assistant lit la facture, propose → CRITÈRES D'ARRÊT ÉCRITS

| CRITÈRES D'ARRÊT ÉCRITS | |
|---|---|
| Aucune commande retrouvée | 210 |
| Montant hors tolérance | 150 |
| Avoir, fournisseur inconnu | 90 |
| Certitude sous le seuil | 150 |

→ **S'arrête : 600** à la comptable de la file, avec la raison
→ **Passe : 5 400** vers le circuit, 200 relues en échantillon

Seuil de certitude réglé sur 500 factures notées par deux comptables, pas sur le réglage d'origine
**240 des 300 erreurs arrêtées avant le circuit · 60 filent, contre 100**

| MÊMES 6 000 FACTURES PAR MOIS, MÊME ASSISTANT | SANS | AVEC |
|---|---|---|
| Factures vues par une personne | 6000 | 800 |
| Erreurs qui filent jusqu'à la clôture | 100 | 60 |
| Relecture et traitement, par mois | 170 h | 70 h |
| Reprises à la clôture, par mois | 67 h | 40 h |
| **Temps total, par mois** | 237 h | 110 h |

Sans : 6 000 × 1,5 min + 200 corrigées × 6 min = 170 h ; 100 × 40 min ≈ 67 h.
Avec : 600 arrêtées × 6 min + 200 en échantillon × 3 min = 70 h ; 60 × 40 min = 40 h.
Hypothèses du cas : 80 % des erreurs arrêtées ; relecture 1,5 min, échantillon 3, traitement 6, clôture 40.
Ce taux dépend du contexte et des critères : un montant qui se contrôle s'arrête presque toujours.

**QUAND LE PRINCIPE EST TENU**

**QUAND IL DOUTE** il s'arrête et passe le dossier.
**SES CRITÈRES** écrits, datés, réglés sur des notes du métier.
**LE DOSSIER ARRÊTÉ** chez une personne nommée, avec la raison.
**LE RESTE** un échantillon relu chaque mois.

**QUAND IL NE L'EST PAS**

**QUAND IL DOUTE** il répond quand même.
**SES CRITÈRES** « signale-nous tes doutes ».
**LE DOSSIER DOUTEUX** file dans le circuit.
**LE RESTE** tout relu, ou rien.

## Ce qu'il faut accepter de perdre
Le prix du principe, dit franchement

**CE QU'ON ABANDONNE**

L'assistant qui traite tout, comme en démonstration. Une facture sur dix revient à une personne, et 360 des 600 arrêts étaient pour rien. Deux comptables notent 500 factures avant de fixer le seuil, 25 h chacune.

**L'INDICATEUR QUI VA SE DÉGRADER**

La part traitée par l'assistant, de 100 à 90 %, et le délai des factures arrêtées, qui attendent la comptable. Le temps total, lui, tombe de 237 à 110 h par mois.

**CE QUI CASSE SI ON L'APPLIQUE À MOITIÉ**

Des arrêts sans personne nommée derrière : la file s'empile, et l'on revient à tout relire. Ou un seuil réglé une fois, jamais revu après un changement de consigne ou de modèle.

**LA PHRASE À RETENIR**

Il s'arrête quand il doute. On regarde les arrêts, pas tout le reste.