flowlysis.

LE GAIN EST DANS LE FLUX, PAS DANS LA TÂCHE

Un assistant d'IA se juge au bout du flux : le délai, les dossiers bons du premier coup, la demande d'échec. Une tâche cinq fois plus rapide ne raccourcit rien si la file se reforme plus loin.

AUSSI APPELÉ délai de bout en bout, optimum global ; lead time **S'APPLIQUE À** tout assistant placé dans un circuit **SE VÉRIFIE EN** une semaine, sur trente dossiers

OUTIL QUI L'APPLIQUE la chaîne de valeur des décisions, fiche O-89

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

CE QUE ÇA EXIGE	
Ce que ça invalide dans la pratique actuelle	Élevé
Délai avant effet visible	Moyen
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

On mesure le gain d'un assistant au bout du flux : le délai de bout en bout, la part de dossiers bons du premier coup, la demande d'échec. Les trois se relèvent avant la mise en service. Le temps gagné sur une tâche reste une hypothèse tant qu'ils n'ont pas bougé. Après la mise en service, on cherche où la file est allée, et on y rend du temps.

POURQUOI ÇA MARCHE

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

SI LE DOSSIER ATTEND bien plus qu'il n'est travaillé, le délai tient aux files, pas à la durée des tâches. ▶ **ALORS** la tâche plus rapide vide sa file, qui se reforme devant l'étape suivante la plus chargée, souvent la relecture. ▶ **DONC** seul le délai au bout du flux dit si l'on a gagné, et où il faut rendre du temps.

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 rédige cinq fois plus vite : on a gagné 400 heures par mois."

OÙ ÇA NE S'APPLIQUE PAS

Quand la tâche est tout le parcours : une question réglée d'un trait pendant l'appel, sans passage de main. Le temps gagné sur l'appel est alors gagné par le client, et il se compte là.

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 le délai d'un dossier, avant et depuis.**
Deux chiffres, relevés sur les mêmes types de dossiers.
× « La rédaction prend 10 minutes au lieu de 50. »

Regardez où les dossiers attendent aujourd'hui.
On sait devant quelle étape est la plus longue file.
× La file a changé de place, et personne ne l'a vue.

Demandez la part bonne du premier coup.
Comptée chez le destinataire, avant et après.
× On ne compte que les dossiers produits.

Comptez relances et renvois (fiche O-20).
Ils sont relevés à part, et ils baissent.
× Ils montent, comptés comme de l'activité.

DANS LA DURÉE **Lisez le tableau suivi en comité.**
Délai, premier coup, demande d'échec (fiche O-92).
× Les heures « gagnées », les brouillons produits.

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 ignorer le temps de la tâche
Les deux se méfient du chrono de la tâche.
→ Il dit où de la capacité se libère, et combien. Le gain, lui, se lit au bout du flux, quand cette capacité est allée où le dossier attend.

Ce n'est pas couper la relecture
Les deux s'en prennent à la nouvelle file.
→ Le courrier part plus tôt, mais les renvois montent, et chaque dossier renvoyé repasse dans la file (fiche P-16). On rend du temps à la relecture.

Ce n'est pas additionner les gains des services
Les deux regardent plus loin qu'un seul poste.
→ Chaque service compte ses heures gagnées. Le dossier les traverse tous, et le gain ne se voit qu'à sa sortie : on le mesure là.

Ce n'est pas le coût d'une réponse
Les deux chiffrent ce que rapporte l'assistant.
→ Une réponse peut coûter moins cher et le dossier sortir aussi tard. Le coût d'une réponse (fiche O-79) se suit à côté du délai, pas à sa place.

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

ORIGINE

Le Lean compare le temps travaillé au délai. Goldratt : hors du goulot, une heure gagnée est un mirage, et le goulot se déplace.

IMAGINONS… Un service successions de banque, 30 dossiers par jour. L'assistant rédige le courrier au notaire en 10 min, contre 50.

SANS LE PRINCIPE On annonce 400 h gagnées par mois. Le dossier sort toujours en 15 jours : la file est passée à la relecture, chargée à 95 %.

AVEC LE PRINCIPE Une règle contrôle les montants, un rédacteur libéré relit 5 h par jour. En huit semaines : 4 jours, 5 % de renvois, 120 relances par mois contre 480.

POUR ALLER PLUS LOIN

fiche O-89, La chaîne de valeur des décisions
fiche O-92, Mesurer la transformation
fiche O-64, La ressource critique
fiche P-21, La direction répond de l'usage de l'IA

LE MOT JUSTE

Dire temps gagné à la tâche, et délai gagné au dossier. Seul le second se promet au client.

CE QUE ÇA CHANGE, CONCRÈTEMENT

Les courriers au notaire d'un service successions, sans et avec le principe.

SANS LE PRINCIPE · ON MESURE LA TÂCHE



Délai : 15 jours, comme avant · 450 dossiers en cours, dont 390 devant la relecture

AVEC LE PRINCIPE · ON MESURE LE FLUX



Délai : 4 jours · 120 dossiers en cours · le gain se lit à la sortie

MÊMES 30 DOSSIERS PAR JOUR	SANS ASSISTANT	ASSISTANT, TÂCHE	ASSISTANT, FLUX
Rédaction d'un courrier	50 min	10 min	10 min
Délai de bout en bout	15 j	15 j	4 j
Courriers acceptés du premier coup	94 %	88 %	95 %
Relances des notaires et des héritiers, par mois	420	480	120
Charge de la relecture	80 %	95 %	60 %

Délai = dossiers en cours ÷ 30 par jour : 450 ÷ 30 = 15 j ; 120 ÷ 30 = 4 j.
Charge : 30 × 1,06 × 15 min = 477 min sur 600 ; 30 × 1,12 × 17 = 571 sur 600 ; 30 × 1,05 × 17 = 536 sur 900.
Relances : 0,7 puis 0,8, puis 0,2 par dossier × 600 dossiers par mois.
File déplacée : 300 dossiers de plus devant la relecture. À 95 %, elle en résorbe 1,5 par jour ; à trois, 20.
Hypothèses : 5 h de relecture par relecteur et par jour ; 400 h annoncées = 30 × 40 min × 20 j.

QUAND LE PRINCIPE EST TENU

CE QU'ON PROMET
un délai, relevé avant et après.
CE QU'ON SUIT
délai, premier coup, relances.
LE TEMPS LIBÉRÉ
va à l'étape où la file s'est formée.
CE QU'ON REGARDE
la file devant chaque étape.

QUAND IL NE L'EST PAS

CE QU'ON PROMET
des heures gagnées à la tâche.
CE QU'ON SUIT
le temps de rédaction, les brouillons produits.
LE TEMPS LIBÉRÉ
dispersé, personne ne sait où.
CE QU'ON REGARDE
la charge de chaque poste.

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

CE QU'ON ABANDONNE
Le chiffre du dossier de projet : 400 heures gagnées par mois. On ne promet plus que ce qui se voit au bout du flux, relevé avant et après, sur les mêmes dossiers. L'annonce attend huit semaines.

L'INDICATEUR QUI VA SE DÉGRADER
La charge des postes. La relecture tombe de 95 à 60 %, et un rédacteur y passe 5 h par jour. Vu poste par poste, c'est du temps perdu ; c'est cette marge qui vide la file en trois semaines, puis la tient courte (fiche P-01).

CE QUI CASSE SI ON L'APPLIQUE À MOITIÉ
Mesurer le délai sans toucher à la nouvelle file : on constate, on ne gagne rien. Ou brancher l'assistant sur un circuit jamais regardé : personne ne sait où la file ira (fiche C-04).

LA PHRASE À RETENIR
Le gain se compte à la sortie du dossier, pas au poste.