flowlysis.

LA DIRECTION RÉPOND DE L'USAGE DE L'IA

Chaque usage d'un assistant d'IA a un directeur qui en répond, et le temps qu'il libère a une destination écrite avant la mise en service. Sans elle, les équipes lisent un plan social, cessent de signaler ses erreurs, et l'usage plafonne.

AUSSI APPELÉ IA responsable, engagement de la direction ; accountability **S'APPLIQUE À** tout assistant qui change le travail d'une équipe

SE VÉRIFIE EN une heure, en interrogeant trois agents **OUTIL QUI L'APPLIQUE** le partage du travail avec l'assistant, fiche O-94

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	Élevé
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

Chaque usage de l'IA a un propriétaire au comité de direction : il le signe, et répond, à la place de l'agent, d'une réponse qui fait du tort. Avant la mise en service, la direction écrit à quoi servira le temps libéré, et à quoi il ne servira pas. Le comité entend les équipes et les représentants du personnel ; son président tranche, puis s'y tient au premier arbitrage budgétaire.

En Belgique : dans les entreprises d'au moins 50 travailleurs, la CCT n° 39 prévoit d'informer par écrit les représentants des travailleurs au moins trois mois avant d'implanter une nouvelle technologie aux conséquences collectives importantes, et de se concerter avec eux.

POURQUOI ÇA MARCHE

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

SI LES AGENTS SAVENT	ALORS	DONC
où ira leur temps, et qu'une erreur de l'assistant n'est pas mise à leur compte,	ils signalent ce qu'il rate, et l'on corrige la consigne ou la règle, pas la personne.	l'assistant s'améliore avec eux, et son usage s'étend au lieu de plafonner.

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.

« Notre charte éthique de l'IA est signée par tout le comité. Pour les effectifs, on verra au bilan. »

OÙ ÇA NE S'APPLIQUE PAS

Quand les effectifs baissent pour une autre raison, un budget réduit : on le dit. L'imputer à l'assistant ferme la porte aux usages suivants.

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 à trois agents où ira le temps gagné.**
La même réponse, celle qui est écrite.
× « À supprimer des postes, tout le monde le sait. »

Cherchez qui a signé l'assistant en service.
Un directeur nommé, une date (fiche O-91).
× La charte, ou « la cellule IA ».

Comptez les signalements, mois par mois.
Ils tiennent après la mise en service (fiche O-86).
× Ils s'effondrent après une note sur les postes.

Suivez la dernière réponse fausse partie.
La consigne corrigée, le directeur qui a répondu.
× L'agent qui l'a validée, rappelé à l'ordre.

DANS LA DURÉE **Lisez le budget de l'année suivante.**
Les heures libérées, à la destination annoncée.
× Des postes retirés qu'aucune annonce ne disait.

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 une charte éthique
Les deux disent ce que l'entreprise s'interdit.
→ Une charte ne signe aucune décision. Le principe met un nom sur chaque usage, et une destination sur ses heures.

Ce n'est pas promettre que rien ne change
Les deux veulent rassurer les équipes.
→ Des tâches s'arrêtent, d'autres arrivent (fiche O-94). On promet où ira le temps, pas que chacun gardera ses tâches.

Ce n'est pas s'interdire tout départ non remplacé
Les deux parlent de l'emploi.
→ Les départs naturels sont une destination possible, dite avant (fiche C-09). Ce qui défait la confiance, c'est le poste retiré sans l'avoir annoncé.

Ce n'est pas confier l'IA à la cellule
Les deux nomment quelqu'un pour l'IA.
→ La cellule construit et conseille (fiche O-95). Le service rendu au client et l'usage des heures, la direction en répond.

4 D'où ça vient, et un exemple

L'origine, puis le principe à l'œuvre

ORIGINE

Toyota annonçait l'économie de main-d'œuvre et donnait aux opérateurs des tâches plus riches. Un gain payé en postes, et plus personne ne propose.

IMAGINONS… Un bailleur social, 10 000 demandes par mois. L'assistant rédige : 6 min gagnées sur chacune.

SANS LE PRINCIPE Une note chiffre 8 postes en moins. Six mois après : 40 % des demandes par l'assistant, 30 signalements au lieu de 300, 160 réponses fausses.

AVEC LE PRINCIPE La directrice générale signe l'usage et dit avant où iront les heures : deux retraites non remplacées, aucun licenciement dû à l'assistant, du service en plus. Six mois après : 90 %, 900 h, 90 réponses fausses.

POUR ALLER PLUS LOIN

fiche C-09, Lancer et tenir une démarche
fiche O-94, Le partage du travail avec l'assistant

LE MOT JUSTE

Dire répondre : un texte encadre, une personne répond.

CE QUE ÇA CHANGE, CONCRÈTEMENT

Les réponses aux locataires d'un bailleur social, sans et avec le principe.

SANS LE PRINCIPE · LE TEMPS LIBÉRÉ SANS DESTINATION

Note au comité « 8 postes » elle circule → Les agents lisent un plan social déguisé → Signalements 300 → 30 par mois → L'assistant n'est plus corrigé 4 % partent fausses → L'usage plafonne 40 % des demandes le reste à la main

Au 6e mois : 400 h libérées par mois, sans destination · 160 réponses fausses par mois

AVEC LE PRINCIPE · UNE DESTINATION ANNONCÉE AVANT

La directrice signe l'usage dit où ira le temps → Les agents savent où ira leur temps → Signalements 300 → 280 par mois → L'assistant corrigé à la source 1 % partent fausses → L'usage s'étend 90 % des demandes 900 h par mois

LES 900 H, À LA DESTINATION ANNONCÉE AVANT LA MISE EN SERVICE

tâches nouvelles 150 h	2 retraites non remplacées 250 h	débordement téléphonique repris 250 h, plus sous-traité	rappel sous 48 h 250 h, après une panne

MÊMES 10 000 DEMANDES PAR MOIS, AU 6E MOIS	SANS	AVEC
Demandes passées par l'assistant	40 %	90 %
Heures libérées par mois	400 h	900 h
Signalements par mois (300 pendant l'essai)	30	280
Réponses fausses parties chez les locataires, par mois	160	90
Postes	8 annoncés, sans date	2 retraites

Heures libérées : 4 000 × 6 min = 400 h ; 9 000 × 6 min = 900 h. Avant l'assistant, 18 min par demande.
Note au comité : 10 000 × 6 min = 1000 h ÷ 125 h utiles = 8 postes. Destinations : 150 + 3 × 250 = 900 h.
Réponses fausses : 4 % de 4 000 = 160 ; 1 % de 9 000 = 90, les signalements corrigés à la source.
Charge, 30 chargés à 125 h : 3 000 h sur 3 750 (80 %), puis 2 750 sur 3 500 (79 %). Réserve gardée : 750 h (fiche P-01).

QUAND LE PRINCIPE EST TENU

QUI RÉPOND
un directeur nommé, par usage.

LE TEMPS LIBÉRÉ
une destination écrite avant.

UNE RÉPONSE FAUSSE
on corrige la consigne ou la règle.

LES SIGNALEMENTS
ils tiennent après la mise en service.

QUAND IL NE L'EST PAS

QUI RÉPOND
une charte, ou la cellule IA.

LE TEMPS LIBÉRÉ
« on verra au bilan ».

UNE RÉPONSE FAUSSE
l'agent qui l'a validée paie.

LES SIGNALEMENTS
ils s'éteignent en deux mois.

Ce qu'il faut accepter de perdre

Le prix du principe, dit franchement

CE QU'ON ABANDONNE
La liberté de décider après coup du sort des heures, et les 8 postes du dossier de projet. Le président du comité tranche avant, les équipes entendues, et la décision tient au premier budget serré.

L'INDICATEUR QUI VA SE DÉGRADER
L'économie de masse salariale promise au dossier : 2 postes au lieu de 8, soit 250 h sur 900. Le reste se compte en sous-traitance arrêtée, en rappels faits avant la réclamation, en erreurs évitées (fiche C-09).

CE QUI CASSE SI ON L'APPLIQUE À MOITIÉ
Annoncer « aucun licenciement », puis retirer les postes par une réorganisation l'année suivante : plus personne ne signale, pour aucun assistant. Ou signer l'usage, mais laisser l'agent qui a validé payer ses erreurs (fiche P-11).

LA PHRASE À RETENIR
On ne signale pas les erreurs d'un outil censé vous remplacer.