

01 / DÉCISION DU DIRIGEANT

# Le flux avant la technologie

Entreprise fictive de services B2B - traitement de dossiers récurrents.

## Question à trancher

Comment augmenter la capacité de préparation des dossiers tout en conservant une validation humaine de la prestation ?

CARTOGRAPHIE DU PÉRIMÈTRE

| Étape          | Friction à vérifier                    | Réponse envisagée                                    |
|----------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Collecte    | Pièces dispersées, dossier incomplet   | Point d'entrée unique et liste des pièces            |
| 2. Préparation | Ressaisie et recherche d'information   | Préremplissage, sources reliées, exceptions visibles |
| 3. Validation  | Attente et responsabilités imprécises  | Responsable désigné, contrôle humain, trace          |
| 4. Livraison   | Déclenchement manuel de la facturation | Statut de livraison transmis à l'outil existant      |

SITUATION DE DÉPART À MESURER

| Hypothèse de travail           | Valeur fictive                       |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| Dossiers traités par mois      | 800                                  |
| Préparation active par dossier | 30 min                               |
| Temps de préparation mensuel   | $800 \times 30 / 60 = 400 \text{ h}$ |
| Coût interne chargé par heure  | 45 €                                 |

### Collecter avant de conclure

Chronométrer un échantillon couvrant les dossiers simples et les exceptions. Mesurer aussi les reprises, le délai de validation et la qualité. Vérifier les autorisations d'accès, les interfaces et les règles de conservation.

02 / DÉCISION DU DIRIGEANT

# Un arbitrage économique explicite

Modèle économique illustratif - euros HT - valorisation de capacité interne.

HYPOTHÈSES DU SCÉNARIO OUTIL

Cible fictive : 15 min de préparation par dossier, soit 200 h libérées par mois. Investissement : audit 5 000 € + réalisation illustrative 20 000 € = 25 000 €. Fonctionnement estimé : 1 800 €/mois (licences, maintenance, pilotage).

**Valeur de capacité = 200 h × part réellement réutilisée × 45 €.** **Valeur nette = valeur de capacité - 1 800 €.** **Délai théorique = 25 000 € / valeur nette mensuelle positive.**

| Capacité réutilisée | Valeur / mois | Nette / mois | Délai théorique |
|---------------------|---------------|--------------|-----------------|
| 0 %                 | 0 €           | -1 800 €     | Non atteint     |
| 30 %                | 2 700 €       | 900 €        | 27,8 mois       |
| 60 %                | 5 400 €       | 3 600 €      | 6,9 mois        |
| 90 %                | 8 100 €       | 6 300 €      | 4,0 mois        |

COMPARER LES VOIES POSSIBLES

| Voie                | Condition de choix                                                                                                          |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processus / conseil | Si les reprises viennent d’abord des rôles et des validations : tester les règles de fonctionnement avant un développement. |
| Outil ciblé         | Si les données sont accessibles et la ressaisie confirmée : tester un flux limité, réversible et supervisé.                 |
| Arrêt               | Si la qualité, les accès ou la capacité réutilisable ne sont pas démontrés : ne pas engager la réalisation.                 |

Décision proposée dans cet exemple

Valider les hypothèses avant de financer l’outil. Pour récupérer théoriquement 25 000 € en 12 mois, il faudrait réutiliser environ 44 % des heures libérées, avec les autres hypothèses inchangées. Une heure libérée n’est ni une recette ni une baisse de masse salariale.

03 / DÉCISION DU DIRIGEANT

# La suite dépend des preuves

L’audit établit la décision ; le calendrier de mise en œuvre reste conditionnel.

| Jalon            | Livrable et responsable                                                               | Condition de passage                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Audit / 10 jours | Direction + référent métier : flux, mesures, coûts, risques et décision documentée.   | Données et périmètre accessibles ; hypothèses explicitement acceptées.     |
| Jours 1-30*      | Référent métier + équipe outil : essai limité, journal d’exceptions, contrôle humain. | Qualité vérifiée sur l’échantillon ; aucun usage sensible sans validation. |
| Jours 31-60*     | Sponsor + équipe : mesurer adoption, temps réel, reprises et coût de fonctionnement.  | Capacité réutilisée démontrée ; coût complet accepté.                      |
| Jours 61-90*     | Direction : élargir, corriger ou arrêter ; décision et responsabilités tracées.       | Élargissement uniquement si le périmètre testé justifie la suite.          |

\* Après un éventuel accord de mise en œuvre. Ces jalons sont illustratifs ; ils ne constituent ni une durée contractuelle ni une garantie de résultat.

## Préparation de l’audit

Nommer un sponsor et un référent métier. Préparer un échantillon autorisé, les règles de validation, les outils et les coûts disponibles. Cadrer le temps demandé aux équipes avant l’engagement.

**TABLEAU DE PILOTAGE DE LA DÉCISION**

| Mesure               | Comment la vérifier                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualité              | Reprises et exceptions contrôlées sur un échantillon représentatif.                        |
| Capacité             | Comparer les temps actifs et observer l’utilisation des heures libérées.                   |
| Adoption et maîtrise | Usage réel, responsables, journal, accès et procédure de retour au fonctionnement initial. |

### Ce qui reste à valider

Tous les volumes, temps, coûts et objectifs de cet exemple sont fictifs. Un audit réel peut recommander un outil, du conseil, une combinaison ou un arrêt. Les prix illustratifs du scénario ne remplacent pas un devis.