

FORMATION 01

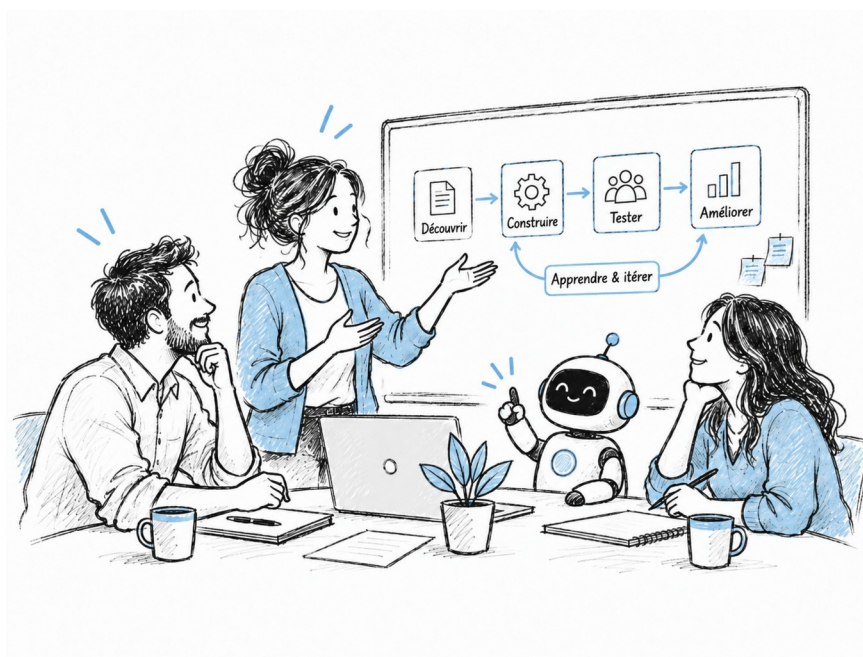
Voir clair avant d'automatiser

Tout ce qui peut être automatisé ne mérite pas forcément de l'être.

Une demi-journée pour distinguer ce qu'il faut supprimer, simplifier, automatiser, assister par l'IA ou préserver entre les mains de l'équipe.

DURÉE 3 h 30	GROUPE 6 à 10 participants	PRÉREQUIS Aucun prérequis technique
-------------------------------	---	--

Partir du travail réel. Décider avant de choisir un outil.



Finalité, public et objectifs

Une formation d'aide à la décision, avant le choix d'une solution technique.

Finalité de la formation

Cette formation constitue la porte d'entrée de la méthode RIKŌ. Elle permet de comprendre les différents niveaux de traitement possibles d'une tâche et d'analyser un processus sans commencer par le choix d'un outil.

Le point de départ n'est pas : « Où pouvons-nous mettre de l'IA ? », mais : « Quel problème cherchons-nous réellement à résoudre, et quel niveau de traitement est adapté ? »

Résultat attendu

À l'issue de la session, une équipe doit pouvoir distinguer ce qui doit être supprimé, simplifié, automatisé, assisté ou conservé sous responsabilité humaine.

Public, prérequis et modalités

Public concerné	Dirigeants, entrepreneurs, managers, responsables métier ou opérationnels, responsables transformation et chefs de projet travaillant avec les métiers.
Prérequis	Aucune compétence en développement, en intelligence artificielle ou en automatisation n'est nécessaire.
Taille du groupe	6 à 10 participants recommandés ; jusqu'à 12 personnes après adaptation du format.
Modalités	Présentiel ou visioconférence, de préférence avec un groupe constitué au sein d'une même entreprise.
Répartition pédagogique	Environ 40 % d'apports et d'exemples, 60 % d'analyse, d'échanges et de mise en pratique.

Objectifs pédagogiques

1. Distinguer règle métier, automatisation classique, assistance IA et agent.
2. Reconnaître les caractéristiques d'un processus favorable à l'automatisation.
3. Identifier ce qui doit d'abord être supprimé ou simplifié.
4. Repérer les exceptions, les risques et les décisions qui nécessitent encore une intervention humaine.
5. Qualifier un processus réel de son entreprise.
6. Justifier pourquoi une tâche mérite - ou non - d'être automatisée.
7. Prioriser un premier sujet à étudier plus en profondeur.

Déroulé de la demi-journée

Une progression de 3 h 30 conçue pour aboutir à une première décision argumentée.

Horaire	Séquence	Objectif principal
00:00 - 00:10	Accueil et cadrage	Faire émerger les attentes et les premières représentations.
00:10 - 00:40	Les manières de traiter une tâche	Distinguer suppression, simplification, règles, IA, agent et intervention humaine.
00:40 - 01:10	Reconnaître un bon candidat	Appliquer huit critères de qualification à un processus.
01:10 - 01:35	Étude d'un cas commun	Construire collectivement un workflow hybride.
01:35 - 01:50	Pause	Temps d'échange informel.
01:50 - 02:20	Décomposer un processus	Identifier déclencheur, étapes, décisions, exceptions et reprise humaine.
02:20 - 03:00	Atelier sur les processus des participants	Appliquer la méthode à un irritant réel de l'entreprise.
03:00 - 03:20	Prioriser et décider	Choisir un premier sujet et argumenter l'orientation retenue.
03:20 - 03:30	Validation des acquis et conclusion	Vérifier les acquis et définir la prochaine étape.

Le cœur de la session est l'analyse d'un processus réel, et non la présentation d'une liste d'outils.

Contenu pédagogique - première partie

Comprendre les options disponibles et qualifier un processus.

1. Cadrer le besoin avant de chercher une solution

La session débute par l'identification d'une tâche ou d'un processus qui fait perdre du temps, provoque des erreurs ou mobilise inutilement l'attention des équipes. Les participants apprennent à distinguer l'irritant observé de la solution envisagée.

Principe de travail

Une irritation n'indique pas encore la solution.

2. Six réponses possibles à une même tâche

Orientation	Quand l'envisager
Supprimer	La tâche ne produit plus de valeur ou répond à une contrainte devenue obsolète.
Simplifier	La tâche reste nécessaire, mais son parcours peut être raccourci ou réorganisé.
Automatiser	Le fonctionnement est stable, déterministe et prévisible.
Assister avec l'IA	Le système doit comprendre, résumer, classer ou préparer une information variable.
Confier à un agent	Le système choisit parmi plusieurs actions et utilise des outils dans un cadre défini.
Conserver humain	La tâche engage une responsabilité, une relation, un arbitrage ou une conséquence sensible.

La grille de qualification RIKŌ

Huit critères pour éviter de choisir un processus uniquement parce qu'il est répétitif.

Critère	Question à poser
Fréquence	À quelle fréquence la tâche est-elle réalisée ?
Répétition	Les étapes sont-elles suffisamment similaires d'un cas à l'autre ?
Données	Les informations nécessaires existent-elles et sont-elles accessibles ?
Règles	Peut-on expliquer comment les décisions sont prises ?
Exceptions	Quelle proportion des cas sort du fonctionnement habituel ?
Risque	Que se passe-t-il si le système se trompe ?
Valeur humaine	L'expérience, le jugement ou la relation apportent-ils quelque chose ?
Mesure	Saurons-nous constater objectivement une amélioration ?

Qualification proposée

Favorable	Les conditions sont suffisamment claires pour poursuivre l'étude.
À examiner	Le potentiel existe, mais certains éléments doivent être clarifiés.
Défavorable	Le risque, l'instabilité ou la faible valeur rendent le sujet peu pertinent à ce stade.
Inconnu	Les informations disponibles ne permettent pas encore de décider.

Principe d'utilisation

La grille ne produit pas un score automatique. Les zones inconnues indiquent surtout qu'une phase d'observation est nécessaire avant toute décision.

Contenu pédagogique - seconde partie

Passer de la qualification à une représentation simple du processus.

4. Étude d'un cas commun

Le groupe analyse une entreprise recevant quotidiennement des demandes par email, formulaire, téléphone et messagerie commerciale. Une personne doit ouvrir chaque demande, en comprendre le sujet, évaluer l'urgence, retrouver le client, transmettre au bon interlocuteur et vérifier le traitement du dossier.

Étape	Rôle envisagé
Réception	Automatisation
Compréhension du sujet	Assistance IA
Priorité	Règle métier
Attribution	Automatisation
Traitement	Équipe humaine
Traçabilité	Automatisation

Questions travaillées avec le groupe

- Toutes les demandes doivent-elles suivre le même parcours ?
- Quelles étapes relèvent d'une règle, d'une IA ou d'une personne ?
- Que se passe-t-il si la demande est mal classée ?
- Faut-il automatiser le traitement ou seulement sa préparation ?
- Comment l'équipe reprend-elle la main lorsque le système hésite ?

5. Décomposer un processus réel

Les participants utilisent une trame volontairement simple. Le schéma produit n'a pas vocation à respecter une norme de modélisation : il doit être compris par une personne qui n'a pas participé à sa création.

1. Déclencheur du processus.
2. Informations disponibles.
3. Étapes actuelles.
4. Décisions prises au cours du traitement.
5. Exceptions et cas particuliers.
6. Résultat attendu.
7. Suivi et traçabilité.

Quatre éléments sont systématiquement vérifiés : le véritable point de départ, les temps d'attente, les exceptions et la reprise humaine.

Atelier pratique et priorisation

Appliquer la méthode à un processus réel, puis décider de la suite à donner.

Atelier sur les processus des participants

Chaque participant ou petit groupe choisit un processus apporté en début de formation. Il produit une description de l'irritant, une représentation du fonctionnement actuel, l'identification des décisions et exceptions, ainsi qu'une première orientation argumentée.

Exemple de restitution

Processus	Relance des devis sans réponse.
Irritant	Certaines opportunités ne remontent pas au bon moment.
Règles possibles	Délai depuis le dernier échange, montant, étape commerciale et engagement déjà pris.
Assistance IA	Résumer le contexte et préparer une proposition de relance.
Intervention humaine	Décider de contacter le prospect et adapter le message.
Automatisation	Enregistrer l'action et programmer la prochaine échéance.

Matrice de priorisation

	Effort / risque modéré	Effort / risque élevé
Valeur forte	À TESTER RAPIDEMENT Valeur visible, périmètre limité, risque faible.	À PRÉPARER Données, règles ou responsabilités encore insuffisamment claires.
Valeur limitée	SOUS CONTRÔLE HUMAIN Automatiser certaines étapes seulement.	PAS MAINTENANT Valeur faible, risque élevé ou processus instable.

Le refus raisonné d'une automatisation constitue un résultat parfaitement valide.

Méthodes pédagogiques et validation des acquis

Une évaluation fondée sur la capacité à analyser et argumenter, et non sur un score artificiel.

Méthodes pédagogiques

- Apports courts et directement reliés aux situations d'entreprise.
- Étude de cas collective avant le travail individuel ou en sous-groupes.
- Analyse de processus réels apportés par les participants.
- Restitution orale et échange contradictoire avec le formateur.
- Supports remis pour permettre la réutilisation de la méthode après la session.

Critères de validation

Compétence	Manifestation attendue
Distinguer	Identifier correctement règle métier, automatisation, assistance IA, agent et intervention humaine.
Analyser	Décrire le déclencheur, les étapes, les décisions et les exceptions d'un processus.
Mesurer le risque	Identifier au moins une conséquence possible d'une erreur.
Positionner l'humain	Expliquer où validation, jugement ou arbitrage restent nécessaires.
Prioriser	Proposer une orientation argumentée pour le processus étudié.

Modalités d'évaluation

La validation repose sur l'exercice collectif, la fiche produite pendant l'atelier, la restitution orale et un court questionnaire final reprenant certains éléments du diagnostic initial. Le formateur confirme l'acquisition ou précise les points restant à consolider.

Livrables remis

- La grille de qualification RIKŌ.
- Une fiche d'analyse appliquée à un processus réel.
- Une cartographie simple du fonctionnement.
- Une première recommandation argumentée.
- Une fiche de priorisation et la prochaine étape proposée.
- Un support synthétique exploitable après la session.

Cadre, limites et prolongements

Une formation de cadrage, distincte d'un audit complet ou d'un atelier de construction.

Ce que la formation ne couvre pas

- Le choix détaillé d'un outil ou d'une plateforme.
- La construction complète d'un workflow.
- La configuration de n8n, Make, Zapier ou d'un outil équivalent.
- Le développement d'un agent IA.
- La rédaction d'un cahier des charges technique.
- L'audit exhaustif des processus de l'entreprise.
- Le déploiement d'une automatisation en production.

Variante intra-entreprise - 7 heures

La journée complète reprend les fondamentaux le matin et consacre l'après-midi à l'analyse de plusieurs processus, à la consultation des collaborateurs concernés, à la sélection d'un premier sujet et à la préparation d'une feuille de route commune.

Le résultat attendu devient alors une première feuille de route d'automatisation, et non uniquement une sensibilisation.

Articulation avec le parcours RIKŌ

Formation 01	Qu'est-ce qui mérite d'être automatisé ?
Formation 02	Comment préparer humainement la transformation ?
Formation 03	Comment représenter précisément le workflow à construire ?
Formation 04	Comment rendre l'automatisation fonctionnelle et fiable ?
Formation 05	Quel niveau d'autonomie confier à un agent ?
Formation 06	Comment maintenir, documenter et faire évoluer le système ?

Positionnement

La première formation remplit une mission précise : aider l'entreprise à prendre une bonne décision avant de commencer à construire.

Un processus vous vient déjà à l'esprit ?

Présentez-nous votre contexte. Quelques lignes suffisent pour commencer.

riko-automatisation.fr/contact