

FORMATION 03

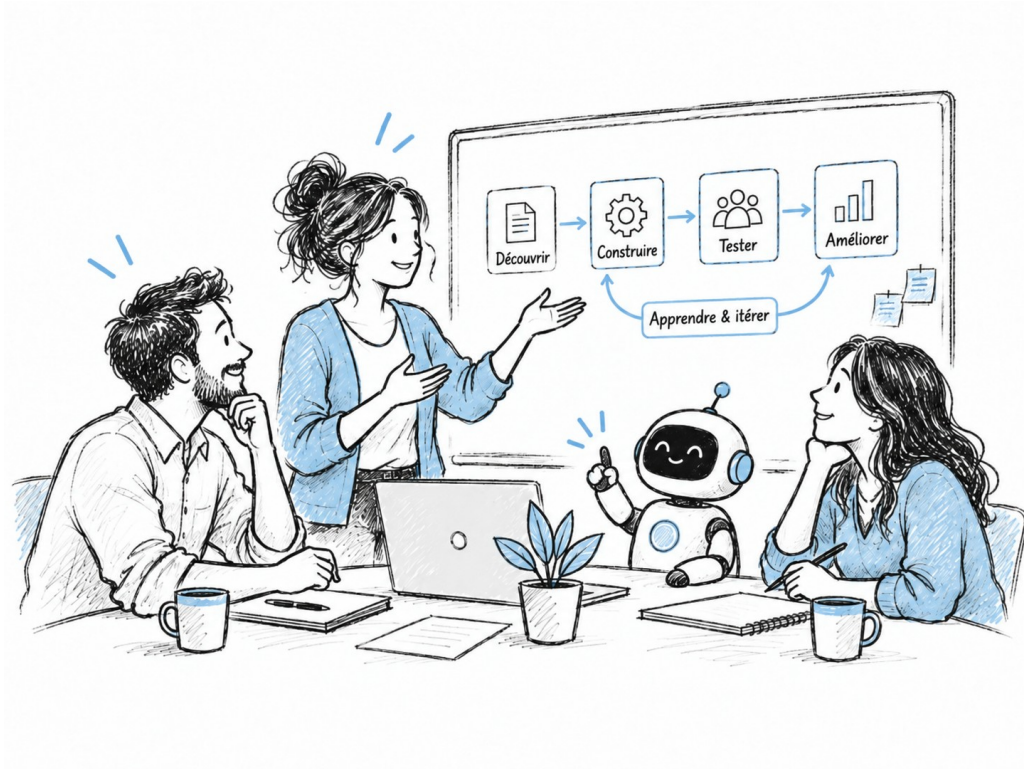
Transformer un irritant en workflow

Un problème métier n'est pas encore une solution technique.

Apprendre à décomposer un problème opérationnel, représenter le fonctionnement réel du travail et concevoir un workflow clair intégrant règles, automatisation, IA, exceptions et interventions humaines.

DURÉE 7 h	GROUPE 5 à 10 participants	PRÉREQUIS Aucun prérequis technique
---------------------	--------------------------------------	---

Construire un workflow compris par les métiers et exploitable par les équipes techniques.



Finalité, public et objectifs

Finalité de la formation

Cette formation transforme un irritant opérationnel en un processus suffisamment clair pour être discuté, testé et construit. Elle apprend à partir du fonctionnement réel de l'entreprise plutôt que d'un outil ou d'une solution déjà choisie.

Les participants délimitent le processus, identifient ses acteurs, données, règles, décisions et exceptions, puis conçoivent un fonctionnement cible répartissant explicitement les rôles entre automatisation, règles métier, assistance IA et intervention humaine.

Résultat attendu

À l'issue de la journée, le groupe dispose d'un workflow documenté, d'un registre des exceptions et d'un premier périmètre testable pouvant être transmis à une équipe technique ou à un prestataire.

Public, prérequis et modalités

Public concerné	Managers, responsables opérationnels ou métier, responsables de processus, product owners, chefs de projet, équipes opérations et profils techniques travaillant avec les métiers.
Prérequis	Aucun prérequis technique. Chaque participant apporte un irritant ou un processus concret à analyser.
Taille du groupe	5 à 10 participants recommandés, jusqu'à 12 personnes selon l'adaptation du format.
Modalités	Formation intra-entreprise privilégiée, en présentiel ou visioconférence, autour d'un cas réel de l'organisation.
Préparation	Questionnaire préalable et, si disponibles, procédures, formulaires, exemples anonymisés, captures ou tableaux de suivi.
Répartition pédagogique	Environ 30 % d'apports méthodologiques et 70 % d'analyse, de cartographie et de mise en pratique.

Objectifs pédagogiques

- Distinguer un irritant, un symptôme, une cause et un besoin.
- Délimiter le début, la fin et le périmètre d'un processus.
- Identifier les acteurs, outils, données, règles et responsabilités.
- Décrire le fonctionnement réel et repérer les écarts avec la procédure officielle.
- Formaliser les décisions, exceptions et points de reprise humaine.
- Répartir les étapes entre automatisation, règle métier, assistance IA et humain.
- Concevoir un workflow cible lisible par les métiers et les équipes techniques.
- Définir un premier périmètre testable et des critères simples de réussite.

Déroulé de la journée

Une journée structurée autour d'un processus principal, de son analyse à la définition d'une première version testable.

Horaire	Séquence	Objectif principal
09:00 - 09:25	Du ressenti au problème clairement formulé	Distinguer irritant, symptôme, cause, besoin et solution. Reformuler le problème à partir d'un cas réel.
09:25 - 10:10	Délimiter et observer le processus actuel	Identifier le déclencheur, le résultat attendu, les limites, les attentes et les contournements.
10:10 - 10:55	Identifier acteurs, informations et systèmes	Cartographier les personnes, outils, données entrantes, actions et informations produites.
10:55 - 11:10	Pause	-
11:10 - 12:00	Règles, décisions et exceptions	Distinguer les conditions déterministes, les arbitrages, les cas particuliers et les responsabilités.
12:00 - 12:30	Étude d'un cas commun	Analyser collectivement le traitement d'une facture fournisseur et construire un premier workflow.
12:30 - 13:30	Pause déjeuner	-
13:30 - 14:15	Concevoir le workflow cible	Simplifier le fonctionnement, réduire les transmissions et définir le résultat recherché.
14:15 - 15:00	Répartir automatisation, IA et intervention humaine	Choisir le bon mode de traitement pour chaque étape et justifier la répartition.
15:00 - 15:15	Pause	-
15:15 - 16:00	Prévoir les erreurs, contrôles et reprises	Identifier les incidents possibles, leur détection, les alertes et les mécanismes de reprise.
16:00 - 16:35	Délimiter une première version testable	Choisir le périmètre, les exclusions, les utilisateurs pilotes et les indicateurs de réussite.
16:35 - 16:55	Restitution et validation des acquis	Présenter le workflow, argumenter les choix et valider les critères pédagogiques.
16:55 - 17:00	Conclusion	Formaliser les prochaines étapes et le passage éventuel à la réalisation.

La pause déjeuner n'est pas comptabilisée dans les 7 heures de formation.

Contenu pédagogique - première partie

1. Du ressenti au problème clairement formulé

Un besoin d'automatisation est souvent exprimé par une conséquence : « Cela nous prend trop de temps », « les informations circulent mal » ou « cette tâche dépend d'une personne ». La formation aide à transformer ce ressenti en problème observable.

Notion	Question de travail
Irritant	Qu'est-ce qui gêne le fonctionnement quotidien ?
Symptôme	Qu'observe-t-on concrètement ?
Cause	Qu'est-ce qui produit cette situation ?
Besoin	Que doit permettre le nouveau fonctionnement ?
Solution	Quel moyen sera choisi pour répondre au besoin ?

Principe de travail

Le groupe ne part pas d'une solution déjà choisie. Il reformule d'abord le problème, ses impacts, sa fréquence et le résultat attendu.

2. Délimiter et observer le processus actuel

Avant de dessiner le fonctionnement cible, les participants représentent ce qui se passe réellement aujourd'hui, y compris les attentes, les retours en arrière et les étapes informelles.

Déclencheur	Quel événement lance le processus : email, échéance, dépôt d'un document, formulaire ou changement de statut ?
Résultat attendu	À quel moment considère-t-on que le processus est terminé ?
Limites	Quelles étapes appartiennent au processus et lesquelles en sont exclues ?
Fonctionnement réel	Comment le travail est-il réellement accompli lorsque le dossier doit être terminé aujourd'hui ?
Frottements	Où se situent les attentes, ressaisies, contrôles répétés, contournements et dépendances ?

Point de vigilance : la procédure officielle est une source utile, mais elle ne suffit pas toujours à décrire le travail réel.

Contenu pédagogique - deuxième partie

3. Identifier acteurs, informations et systèmes

Pour chaque étape, le groupe identifie qui agit, quelles informations sont utilisées, quel outil intervient et ce qui est transmis à l'étape suivante.

Étape	Acteur	Entrée	Action	Sortie / outil
Réception	Équipe ou système	Demande, document ou événement	Prendre en charge et qualifier	Dossier ouvert dans l'outil concerné
Traitement	Métier / opérationnel	Informations disponibles	Contrôler, compléter ou transformer	Information structurée ou décision
Transmission	Personne ou automatisation	Résultat de l'étape	Notifier ou affecter	Prochaine étape déclenchée
Clôture	Responsable / système	Résultat validé	Enregistrer et archiver	Traçabilité et statut final

L'analyse met également en évidence les dépendances : personne unique, fichier local, boîte email individuelle, tableur non documenté, logiciel ancien ou donnée inaccessible.

4. Règles, décisions et exceptions

La conception distingue ce qui peut être formulé de manière déterministe de ce qui nécessite une interprétation, un arbitrage ou une responsabilité humaine.

Élément	Définition	Exemple
Règle métier	Condition stable donnant un résultat prévisible.	Si le montant dépasse 10 000 €, demander une validation supplémentaire.
Décision	Choix dépendant du contexte ou du jugement.	Déterminer si une relance risque de dégrader une relation sensible.
Exception	Situation sortant du fonctionnement habituel.	Fournisseur inconnu, donnée manquante, document illisible ou dossier déjà traité.
Reprise humaine	Intervention prévue lorsque le système ne peut pas poursuivre correctement.	Mettre le dossier en attente et le transmettre avec son contexte à une personne identifiée.

Questions structurantes : la décision peut-elle être expliquée par une règle ? Une erreur peut-elle être annulée ? Quelle proportion des dossiers constitue une exception ? Qui intervient lorsque les données sont incomplètes ?

Contenu pédagogique - troisième partie

5. Étude de cas : traitement d'une facture fournisseur

Le groupe applique la méthode à un cas commun : réception d'une facture, extraction des informations, contrôle, rapprochement, validation, enregistrement et archivage.

Étape	Traitement pressenti	Point de contrôle
Réception de la facture	Automatisation	Adresse ou canal autorisé, doublon éventuel.
Lecture et extraction	Assistance IA	Qualité du document et confiance dans les informations extraites.
Contrôle des champs	Règle métier	Fournisseur, montant, TVA, échéance, numéro de commande.
Rapprochement	Automatisation / règle	Correspondance avec la commande ou le dossier.
Anomalie	Intervention humaine	Donnée manquante, écart, fournisseur inconnu ou document illisible.
Validation	Responsable habilité	Décision assumée et traçable.
Enregistrement / archivage	Automatisation	Statut final, classement et journalisation.

Questions de discussion

Comment éviter les doublons ? Que faire si le document est illisible ? Qui assume la validation ? Comment reprendre manuellement ?
Quelles actions doivent être journalisées ?

6. Concevoir le workflow cible

Le fonctionnement cible ne doit pas reproduire l'existant en plus rapide. Il doit supprimer les étapes inutiles, réduire les transmissions et rapprocher les contrôles du moment où une erreur peut encore être corrigée.

Principe	Application
Supprimer avant d'automatiser	Une étape sans valeur n'est pas conservée uniquement parce qu'elle peut être automatisée.
Réduire les transmissions	Limiter les passages inutiles entre personnes et outils.
Éviter les ressaisies	Réutiliser une information collectée correctement à la source.
Limiter l'autonomie	Conserver une validation lorsque le risque ou la responsabilité le justifie.
Tracer le résultat	Pouvoir expliquer ce qui a été reçu, décidé, exécuté ou interrompu.

Atelier pratique et périmètre testable

7. Répartir automatisation, IA et intervention humaine

Chaque étape du workflow cible reçoit un mode de traitement explicite. Le groupe doit pouvoir justifier la présence d'une technologie et le contrôle prévu.

Mode de traitement	Usages adaptés
Automatisation	Déclencher, transmettre, créer, mettre à jour, notifier ou archiver une action stable.
Règle métier	Appliquer un seuil, vérifier une condition ou orienter un dossier selon une logique déterministe.
Assistance IA	Lire un texte libre, résumer, classer, extraire, rapprocher ou préparer une proposition.
Intervention humaine	Arbitrer, valider une situation sensible, traiter une exception ou préserver une relation.
Agent IA	Évoqué lorsque le système doit choisir plusieurs actions ou outils ; approfondi dans la Formation 05.

8. Prévoir les erreurs, contrôles et reprises

Pour chaque étape, les participants identifient ce qui peut échouer, la manière de le détecter, la réaction attendue, la personne à informer et la procédure de reprise.

Incident possible	Réaction envisagée
Donnée absente ou incohérente	Mettre en attente, demander l'information ou transmettre à une personne.
Document illisible	Interrompre l'extraction et déclencher un traitement manuel.
Réponse IA incertaine	Utiliser un seuil de confiance et demander une validation.
Outil indisponible	Réessayer, alerter puis prévoir une reprise sans doublon.
Opération partielle	Journaliser l'état et reprendre à une étape connue.
Absence de validation	Relancer ou escalader selon une règle définie.

9. Délimiter une première version testable

Exemple de périmètre

Le pilote traite uniquement les factures PDF de fournisseurs connus, avec un numéro de commande et un montant inférieur à 5 000 €. Les autres dossiers restent traités manuellement.

Critères possibles : délai de traitement, temps humain mobilisé, taux d'erreur, reprises, volume traité, incidents et qualité des informations produites.

Méthodes pédagogiques et validation des acquis

Méthodes pédagogiques

- Apports courts directement reliés au processus étudié.
- Questionnement guidé et analyse collective du fonctionnement réel.
- Étude de cas commune : traitement d'une facture fournisseur.
- Cartographie du processus actuel et conception du workflow cible.
- Travail en sous-groupes et restitution argumentée.
- Utilisation de tableaux de règles, d'exceptions, de risques et de reprises.
- Production d'un périmètre pilote mesurable et réversible.

Critères de validation

Compétence	Manifestation attendue
Formuler le problème	Distinguer clairement irritant, symptôme, cause, besoin et solution.
Délimiter le processus	Identifier le déclencheur, le résultat attendu et les limites du périmètre.
Cartographier l'existant	Représenter les acteurs, outils, données, actions et transmissions.
Formaliser les décisions	Rendre visibles les règles, exceptions et responsabilités.
Concevoir le workflow cible	Proposer un fonctionnement cohérent répondant au besoin initial.
Répartir les rôles	Justifier l'automatisation, l'IA, les règles et les interventions humaines.
Prévoir les incidents	Identifier les échecs principaux et les mécanismes de reprise.
Définir un pilote	Proposer un périmètre limité, mesurable et réversible.

Modalités d'évaluation

L'évaluation repose sur la cartographie de l'existant, le workflow cible, le registre des règles et exceptions, la restitution orale, un court questionnaire final et l'auto-évaluation du participant. Le formateur valide les acquis ou précise les points à approfondir avant la réalisation technique.

Livrables remis

Livrable	Contenu
Fiche de cadrage	Problème, symptômes, impacts, fréquence, acteurs et objectif recherché.
Cartographie actuelle	Déclencheur, étapes, outils, informations, décisions et attentes.
Matrice règles / exceptions	Conditions, actions, cas particuliers et responsables.
Workflow cible	Répartition automatisation, règles, IA, humain, contrôles et traçabilité.
Registre des risques	Incidents possibles, détection, réaction et reprise.
Fiche pilote	Périmètre, exclusions, utilisateurs, volume, indicateurs et retour arrière.
Note de passage à la réalisation	Synthèse transmissible à une équipe technique ou à un prestataire.

Cadre, limites et prolongements

Ce que la formation ne couvre pas

- La sélection détaillée, l'achat ou le paramétrage d'un logiciel.
- Le développement d'une automatisation, d'une API ou d'un agent.
- Les tests en production, le monitoring ou la sécurité technique détaillée.
- L'audit juridique ou RGPD et le calcul financier complet du projet.
- La rédaction d'un cahier des charges exhaustif.
- La cartographie de processus trop larges tels que « automatiser tout le support » ou « revoir toute la facturation ».

Point de vigilance pédagogique

Le principal risque consiste à choisir un périmètre trop vaste. Le formateur aide le groupe à réduire le sujet jusqu'à obtenir un processus déclenchable, observable, compréhensible et testable en une journée.

Variantes et prolongements

Version approfondie - 2 journées	Analyse de plusieurs workflows, revue croisée métier / technique, priorisation des candidats et préparation d'une feuille de route.
Atelier de consolidation - 2 h 30 à 3 h	Relecture du workflow avec d'autres collaborateurs, intégration de nouvelles exceptions et validation du passage à la réalisation.
Accompagnement spécifique	Intervention complémentaire pour consolider les données, préciser les responsabilités ou préparer un cahier de réalisation.

Articulation avec le parcours RIKÔ

Formation	Question à laquelle elle répond
Formation 01	Qu'est-ce qui mérite réellement d'être automatisé ?
Formation 02	Comment préparer humainement la transformation ?
Formation 03	Comment passer d'un irritant à un workflow exploitable ?
Formation 04	Comment construire et fiabiliser le workflow ?
Formation 05	Quel niveau d'autonomie confier à un agent ?
Formation 06	Comment maintenir, documenter et faire évoluer le système ?

Résultat attendu

L'entreprise passe de « Nous voudrions automatiser ça » à « Voici le processus actuel, ce qui doit changer, le workflow cible, les cas qui sortent du cadre et le premier périmètre que nous pouvons tester ».

Un projet d'automatisation à transformer en workflow ?

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