DOCUMENT DE TRAVAIL · 1 PAGE

LA CARTE D'UN PROCESS

Huit questions. Un process. Vingt minutes.

À remplir **avec la personne qui fait le travail**, pas à sa place. Note ce qui se passe vraiment, pas ce qui devrait se passer. Si tu ne sais pas répondre à une question, c'est déjà une information.

LE PROCESS

1 **Le déclencheur** · qu'est-ce qui lance ce process ? Un appel, un mail, une commande, une date.

2 **Qui le fait** · la personne, et le temps réel que ça prend par mois.

3 **Les étapes réelles** · dans l'ordre, telles qu'elles se font. Pas la version idéale.

4 **Les entrées** · de quoi on a besoin pour démarrer : documents, infos, accès, outils.

5 **C'est fini quand** · le livrable exact, et le critère de fin qui ne se discute pas.

6 **Où ça casse** · le point de douleur numéro un : une attente, une info introuvable, une chose refaite, une personne clé.

7 **Où vit l'info** · pour chaque entrée : dans une tête, un fichier, un mail, un logiciel ?

8 **Le refait** · combien de fois par mois ce process est relancé à cause d'une info manquante ?

> **Le piège.** Rempli seul à ton bureau, ce document décrit la théorie. Rempli avec la personne qui fait le travail, il décrit ta boîte. La vérité sort des mains, pas des mémoires.

Et après. Cinq process cartographiés, et tu as la carte de ton entreprise : ce qui se répète, ce qui casse, ce qui mérite un système. Tu me renvoies la page remplie, je te dis où ça casse et ce que ça vaut un système. Sans engagement.

Akim Lochin

Implémenteur IA · Je construis des systèmes IA sur les process d'une équipe, pas à leur place

UN EXEMPLE, REMPLI

LE MÊME DEVIS, ÉCRIT EN 20 MINUTES.

Une entreprise de clim du 06. Ce que la carte fait apparaître.

1 **Le déclencheur**

Un client appelle pour une clim réversible. Sophie note le besoin sur un post-it et le passe à l'atelier.

2 **Qui le fait**

Karim, **6 heures par mois**, en plus de ses chantiers.

3 **Les étapes réelles**

1. rappeler le client · 2. demander les photos · 3. chiffrer sur Excel · 4. faire valider par le gérant · 5. envoyer le PDF · 6. relancer au bout d'une semaine.

4 **Les entrées**

Adresse, surface, nombre de pièces, **photos du local**, tarif des fournitures, dispo de pose.

5 **C'est fini quand**

Le devis est **signé**. Pas envoyé. Personne ne l'avait formulé comme ça.

6 **Où ça casse**

Les photos arrivent sur WhatsApp et se perdent. **3 devis sur 10 repartent de zéro.**

7 **Où vit l'info**

Dans la tête de Karim, dans WhatsApp, dans un Excel local, dans la boîte mail du gérant. Quatre endroits, zéro source unique.

8 **Le refait**

4 fois par mois.

CE QUE ÇA RÉVÈLE

Le problème n'est pas le logiciel de devis. C'est que **les entrées sont dispersées** et que le critère de fin est faux : l'équipe croit avoir fini quand le devis part, alors qu'il commence à vivre à la signature. Quatre heures par mois partent à reconstruire des dossiers qui existaient déjà.

Trois cartes comme celle-là, et le gérant voit lui-même où poser un système. **Tu n'as rien à vendre, tu as fait constater.**

LE MODE D'EMPLOI

VINGT MINUTES, UNE TABLE, DEUX CHAISES.

Comment remplir la carte sans que ça devienne une réunion de plus.

0 → 2 min

Choisir le process

Celui qui t'énerve le plus, pas le plus gros. Un process mal vécu se raconte tout seul.

2 → 5 min

Laisser raconter

« Raconte-moi la dernière fois où tu l'as fait. » Tu écris. Tu ne corriges rien, même si la méthode te semble absurde.

5 → 15 min

Les huit questions, dans l'ordre

Une question, une réponse, on avance. Si la personne hésite plus de dix secondes, tu notes l'hésitation : c'est souvent là que ça casse.

15 → 18 min

Relire à voix haute

Tu lis la carte telle qu'elle est écrite. La personne corrige d'elle-même : « non, en fait, on fait ça avant ». C'est la partie qui vaut de l'or.

18 → 20 min

Nommer le point dur

« Si tu ne devais garder qu'une ligne, ce serait laquelle ? » La réponse est ton point d'entrée.

- **Pas de réunion à trois.** À deux, on dit la vérité. À trois, on défend son poste.
- **Pas d'ordinateur.** L'écran ramène la version officielle. Le papier garde la version réelle.
- **Aucune solution pendant la session.** Le jour où tu proposes, la personne arrête de raconter et commence à valider.
- **Tu écris les mots de la personne.** Pas les tiens. « Le dossier part en couille » vaut mieux que « dysfonctionnement du process ».

> CE QUE TU NOTES EN MARGE
>
> **Les hésitations.** Chaque blanc de plus de dix secondes marque un endroit où le process n'est pas partagé.
>
> **Les outils nommés.** Chaque fois que la personne dit « je le mets sur… », tu notes le nom exact. Tu as ta carte des données.
>
> **Les « normalement ».** « Normalement, c'est Sophie qui le fait. » Derrière chaque normalement, il y a une exception non écrite.

LA GRILLE DE LECTURE

TROIS CARTES, ET LE TRI SE FAIT SEUL.

Ce qu'on regarde pour savoir ce qui mérite un système, et ce qui doit juste être écrit.

A **La répétition**

Combien de fois par mois ce process est relancé. Trois fois et plus, il y a un système à construire.

B **La dispersion de l'info**

Combien d'endroits différents détiennent une entrée du process : têtes, WhatsApp, mails, fichiers, logiciels.

C **La douleur**

Ce que ça coûte quand ça casse : un client perdu, une soirée, une erreur à refaire. Si personne ne s'en plaint, ce n'est pas prioritaire.

0 → 3

ON ÉCRIT

Le process est stable et connu. Une page suffit, on range et on n'y touche plus.

4 → 6

ON DOCUMENTE

Il y a de la valeur, mais le volume ne justifie pas encore un système. On formalise, on mesure.

7 → 9

CANDIDAT SYSTÈME

Répété, dispersé, douloureux. C'est là que l'IA rapporte, parce qu'elle a un contexte à exploiter.

- **La personne clé.** Si le process s'arrête quand une personne part en vacances, l'information ne vit pas dans l'entreprise.
- **Le « je le fais le soir ».** Un process qui déborde sur le soir est un process mal outillé, pas un salarié lent.
- **Le dossier qui repart de zéro.** Chaque redémarrage est du travail déjà payé une première fois.

EXEMPLE : LE DEVIS DE LA PAGE 2

Répétition **3** (relancé 4 fois par mois) · dispersion **3** (quatre endroits) · douleur **2** (3 devis sur 10 repartent de zéro). **Total 8 sur 9 : candidat système.** Ce n'est pas une intuition, c'est un classement.

ET APRÈS

Tu me renvoies tes cartes remplies. Je te dis où ça casse en premier, ce que ça coûte par mois, et ce que ça vaut de le traiter. **Sans engagement.**