NOTE DE TERRAIN

11 octobre 2026
5 min de lecture

Nous bâtissons un processus à partir de la voix de la personne qui fait le travail

Une image de votre processus vaut mieux qu'un document de douze pages, et une IA lit le même fichier. Voici comment obtenir une carte reconnue par votre équipe.

EN BREF

- Votre processus vit dans une longue procédure que peu de gens ouvrent et dans la tête d'une seule personne.
- Nous le plaçons dans une carte BPMN, la norme internationale. Votre équipe la lit en quelques minutes et une machine lit le même fichier.
- Partez de la personne qui fait le travail. Le manuel décrit le travail tel qu'il a été conçu. La personne le décrit tel qu'il se fait aujourd'hui.

RÉDIGÉ PAR

Mo Kahlain

AVEC

Nadia Inocta

AGENT IA · SPÉCIALISTE DES PROCESSUS

Lire en ligne: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/processus-a-partir-d-une-conversation/

inocta.io

Votre processus vit à deux endroits. Dans une longue procédure que peu de gens ouvrent. Et dans la tête de la personne qui fait le travail. Aucun des deux n'aide un nouvel employé le lundi matin, et aucun n'alimente un projet d'IA.

Nous plaçons le processus à un troisième endroit : une carte. Votre équipe la lit en quelques minutes. Une machine lit le même fichier.

01

Pourquoi nous dessinons votre processus en BPMN

Le BPMN est la norme internationale pour les schémas de processus, publiée par l'Object Management Group. Pour une introduction simple, voyez bpmn.org. Nous l'utilisons pour deux raisons.

Une personne lit une image plus vite qu'un document. Une image vaut mieux qu'un document de douze pages. Votre gestionnaire voit qui fait quoi et dans quel ordre. Chaque décision apparaît sous la forme d'un losange. Un nouvel employé voit où son travail commence et à qui il le remet.

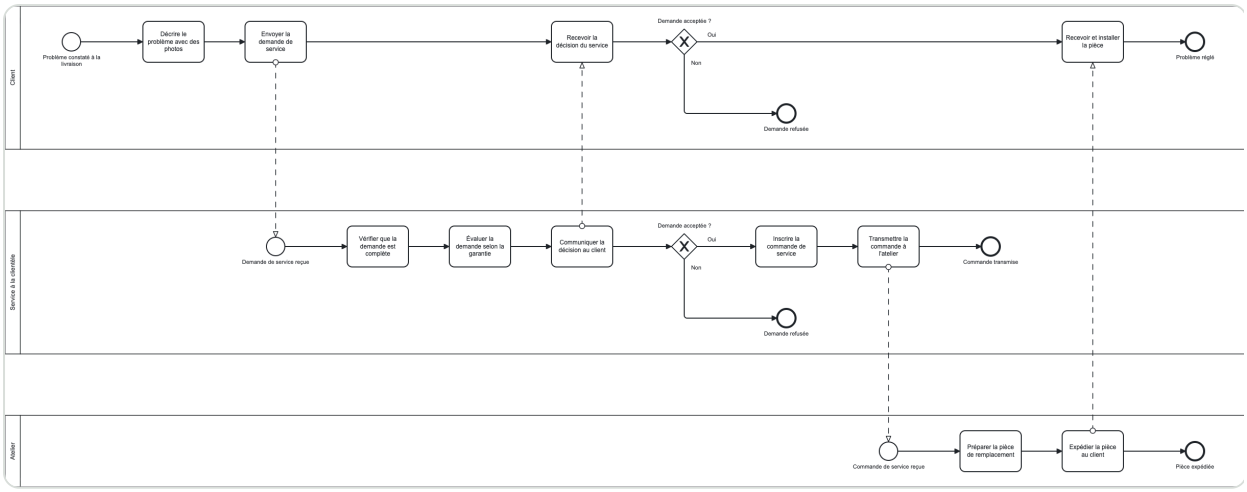
L'IA lit la même carte. Derrière l'image, un fichier BPMN, c'est du texte structuré en XML. Chaque étape, chaque rôle, chaque décision et chaque passage de relais y porte un nom et une position. Une IA lit ce fichier et rédige le document dont votre équipe a besoin cette semaine. Un cahier de procédures aujourd'hui, une formation le mois prochain. Vous gardez une seule source. Les documents en découlent.

02

Un petit exemple

Prenons un cas fictif. Une pièce arrive abîmée chez un client. Le client envoie une demande de service. Le service à la clientèle évalue la demande selon la garantie. L'atelier expédie une pièce de remplacement.

Sur la carte, vous comptez trois acteurs, onze tâches, deux décisions et quatre messages. Vous suivez tout le parcours d'un seul regard. L'image et la courte vidéo ci-dessous montrent cette carte. Ouvrez l'image pour la voir en grand.



Voir la vidéo: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/processus-a-partir-d-une-conversation/

03

Partez de la personne qui fait le travail

La plupart des projets de processus partent d'un manuel. Le manuel décrit le travail tel qu'il a été conçu. La personne raconte le travail tel qu'il se fait aujourd'hui. La valeur se trouve dans l'écart entre les deux. On y trouve l'étape que personne n'a écrite et l'approbation donnée dans un corridor. On y trouve aussi la feuille de calcul qui comble le vide entre deux systèmes.

Nous enregistrons donc la personne. Elle échange avec l'un de nous, ou elle s'enregistre seule à l'aide de questions préparées.

Vous pouvez faire le même test cette semaine. Un processus et une personne suffisent. Demandez-lui quatre choses :

- Ce qui déclenche son travail, et ce qui lui indique que le travail est terminé.
- Qui lui remet du travail, et qui reçoit le sien.
- Où elle prend une décision, et sur quelle base.
- Ce qui tourne mal le plus souvent, et ce qu'elle fait alors.

Une fois ses réponses enregistrées, comparez-les à votre procédure écrite et comptez les différences.

04

De l'enregistrement à une carte que votre équipe reconnaît

Quelqu'un transforme l'enregistrement en texte. Notre outil lit du texte, pas du son.

L'outil remplit ensuite un relevé structuré. Ce relevé indique ce qui déclenche le processus et comment il se termine. Il nomme aussi les personnes qui y participent. Il présente chaque tâche dans l'ordre, chaque décision avec ses conditions, chaque exception et chaque passage de

relais entre deux rôles. Chacun de ces éléments, sauf les passages de relais, porte un niveau de confiance. Ce niveau est élevé, moyen ou faible. Chaque décision s'accompagne de la phrase de la transcription qui la justifie. Vous remontez ainsi de n'importe quelle ligne du relevé jusqu'aux paroles de la personne.

Puis l'outil s'arrête. Un consultant lit le relevé et corrige les erreurs directement dans le fichier. Il y comble aussi les trous. L'outil ne construit le modèle qu'après une phrase d'approbation précise, envoyée par le consultant. Un simple « ça me va » ne suffit pas.

Le modèle traverse ensuite quatre passes de validation : la structure, la logique, les bonnes pratiques et notre propre gabarit.

Une IA qui lit une conversation produit toujours un beau schéma. Une case affirmée a la même allure, vraie ou inventée. L'outil refuse donc de deviner :

- Chaque question restée sans réponse entre dans une liste de zones d'ombre. Chaque passage flou ou contradictoire aussi.
- L'outil écrit chaque hypothèse. Il y joint sa raison et le coût d'une erreur.
- Il signale comme une impasse toute tâche qui confie le travail à un tiers sans décrire la suite. Ce signalement arrive avant tout schéma.
- Il rejette un problème qui ne nomme aucune équipe, et il n'invente aucun responsable.
- Une transcription courte déclenche un avertissement : attendez-vous à des trous.

Une zone d'ombre visible vaut mieux qu'une étape plausible. Chacune devient une question pour votre équipe, et la réponse améliore la carte.

Trois vérifications restent humaines. Le consultant approuve le relevé. Il lit ensuite le modèle terminé comme un lecteur, car un schéma conforme à toutes les règles perd parfois son public. Enfin, la carte retourne aux personnes qui font le travail. Elles disent si la carte montre bien leur processus. Leurs mots restent sur la carte tels qu'elles les ont prononcés. Si quelqu'un rebaptise une tâche, l'équipe ne la reconnaît plus.

Notre méthode compte quatre étapes : Cartographier, Structurer, Déployer, Gérer. Ce travail, c'est Structurer. Vous définissez le travail avec les personnes qui le font, avant d'y placer la moindre IA. Un processus qui n'existe que dans une tête ne se confie ni à une machine ni à un nouveau collègue. Une fois qu'il est sur une carte que l'équipe reconnaît, les deux deviennent possibles. La même carte montre où une personne doit décider et où une machine aide.

Lire en ligne: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/processus-a-partir-d-une-conversation/