Diagnostic de processus : traitement des demandes entrantes

EXEMPLE FICTIF. Cette situation est illustrative et ne correspond pas à une mission réalisée par Shway. Les données et estimations ci-dessous sont hypothétiques.

Rubrique	Détail
Client	« Bureau Exemple », bureau d'études thermiques fictif, 9 personnes
Processus étudié	De la réception d'une demande de prestation à la première réponse envoyée
Réalisé par	Shway
Version	Exemple pédagogique, octobre 2026
Statut	Document de démonstration : aucune donnée réelle, aucun résultat mesuré

A. Synthèse

Processus étudié. Les demandes de prestation arrivent par trois canaux (formulaire du site, e-mail, téléphone). L'assistante de direction les lit, les recopie dans un tableau de suivi, les transmet à un ingénieur, qui demande souvent des informations manquantes avant de pouvoir répondre.

Ce qui pose problème (dans ce scénario fictif) :

- chaque demande est saisie deux fois : dans la boîte de réception, puis dans le tableau ;
- environ une demande sur trois arrive incomplète, ce qui ajoute un aller-retour ;
- personne ne voit d'un coup d'œil quelles demandes attendent une réponse ;
- les appels téléphoniques sont notés sur papier, sans format commun.

Recommandations prioritaires :

1. **Simplifier d'abord, sans outil** : une seule liste de suivi, une définition écrite de la « demande complète », une fiche d'appel téléphonique commune, une règle d'attribution.
2. **Automatiser ensuite deux étapes seulement** : l'ajout des demandes du formulaire dans la liste de suivi, et la préparation d'un brouillon d'accusé de réception qui liste les informations manquantes.
3. **Garder humain** : l'attribution finale, toute réponse envoyée au client, le contenu technique.

Prochaine étape proposée : confirmer ce fonctionnement avec l'équipe réelle, mesurer pendant deux semaines la situation de départ, puis décider d'un pilote de cinq semaines.

B. Périmètre du diagnostic

Élément	Contenu
Début du processus	Une demande de prestation arrive (formulaire, e-mail ou appel)

Élément	Contenu
Fin du processus	La première réponse est envoyée au demandeur (accusé de réception utile, demande de précisions ou proposition de rendez-vous)
Rôles concernés	Assistante de direction (tri, saisie), 4 ingénieurs (analyse, réponse technique), dirigeant (suivi hebdomadaire)
Outils (fictifs)	Messagerie Microsoft 365 avec une adresse contact@ partagée, formulaire du site web qui envoie un e-mail, tableau Excel partagé « Suivi des demandes », téléphone fixe
Étapes incluses	Réception, tri, saisie dans le suivi, attribution, demande de compléments, première réponse
Hors périmètre	Rédaction des devis, facturation, gestion de projet après signature, prospection

Hypothèses du scénario (toutes à vérifier dans un vrai diagnostic) :

- environ 45 demandes par mois, dont 60 % par formulaire, 25 % par e-mail, 15 % par téléphone ;
- environ 30 % des demandes arrivent sans les informations nécessaires ;
- la saisie d'une demande dans le tableau prend environ 5 minutes ;
- les demandes qui ne relèvent pas des prestations du bureau représentent environ 10 %.

Dans un vrai diagnostic, Shway commencerait par un échange avec le dirigeant et la personne qui traite les demandes, observerait le traitement de demandes récentes réelles, et ferait valider chaque constat avant toute recommandation.

C. Processus actuel

#	Action	Outil ou canal	Difficulté potentielle	Conséquence possible
1	Une demande arrive	Formulaire, e-mail, téléphone	Trois formats différents	Informations hétérogènes
2	L'assistante lit la demande	Messagerie	Lecture dispersée dans la journée	Interruptions fréquentes
3	Les appels sont notés à la main	Papier, carnet	Pas de champs communs	Notes incomplètes ou perdues
4	La demande est recopiée dans le tableau	Excel partagé	Double saisie	Erreurs de recopie, temps passé
5	L'assistante choisit l'ingénieur	Connaissance personnelle	Pas de règle écrite	Hésitations, demandes en attente quand elle est absente
6	La demande est transférée par e-mail	Messagerie	Le suivi n'est pas mis à jour	Le tableau ne reflète plus la réalité
7	L'ingénieur demande les informations manquantes	Messagerie	Message rédigé à chaque fois	Délai supplémentaire
8	L'ingénieur envoie la première réponse	Messagerie	Pas de date de réponse notée	Impossible de savoir ce qui attend

D. Analyse des frictions

Friction	Ce qui se passe	Pourquoi cela peut arriver	Conséquences possibles	À vérifier avec le client
Double saisie	Chaque demande existe dans la messagerie et dans le tableau	Le tableau a été ajouté après coup, sans relier les deux	Temps perdu, écarts entre les deux	Temps réel par saisie ; le tableau est-il vraiment utilisé ?
Demandes incomplètes	Il manque souvent l'adresse du bâtiment, la surface, le délai ou les plans	Le formulaire ne rend pas ces champs obligatoires ; les e-mails sont libres	Un aller-retour de plus, réponse retardée	Proportion réelle ; quelles informations manquent le plus
Pas de vue d'ensemble	On ne voit pas quelles demandes attendent une réponse	Le statut n'est pas tenu à jour après le transfert	Oublis, relances du client	Nombre de demandes sans réponse après 3 jours
Attribution implicite	Le choix de l'ingénieur dépend de l'assistante	Règle jamais écrite	Blocage en cas d'absence	Critères réellement utilisés
Appels non structurés	Les notes d'appel varient d'une personne à l'autre	Pas de fiche commune	Informations perdues, rappel nécessaire	Part réelle des demandes par téléphone

Ces frictions sont **plausibles**, pas constatées : ce document est un exemple.

E. Processus recommandé

#	Étape cible	Type	Pourquoi
1	Toutes les demandes écrites arrivent par le formulaire ou la seule adresse contact@	**Simplifiée**	Deux points d'entrée au lieu de plusieurs boîtes personnelles
2	Le formulaire demande les 5 informations indispensables (adresse, type de bâtiment, surface, délai, plans)	**Simplifiée**	La plupart des allers-retours disparaissent à la source
3	Les appels sont notés sur une fiche commune avec les mêmes champs	**Simplifiée**	Même information, quel que soit le canal
4	Les demandes du formulaire apparaissent seules dans la liste de suivi	**Automatisable**	Supprime la double saisie pour la majorité des demandes
5	Pour les e-mails, une ligne pré-remplie est proposée dans la liste, marquée « à vérifier »	**Automatisable, avec contrôle**	Moins de saisie, mais un contenu libre doit être relu
6	Recopie manuelle de chaque demande dans le tableau	**Supprimée**	Remplacée par les étapes 4 et 5
7	Attribution selon une règle écrite (type de projet → ingénieur référent)	**Humaine, simplifiée**	La décision reste humaine, mais n'importe qui peut l'appliquer
8	Un brouillon d'accusé de réception liste les informations manquantes	**Automatisable, validation obligatoire**	Gain de rédaction ; le message part seulement après relecture

#	Étape cible	Type	Pourquoi
9	Réponse technique au client	**Humaine**	Jugement d'expert, engage le bureau
10	Revue hebdomadaire des demandes sans réponse depuis plus de 3 jours	**Contrôle conservé**	Filet de sécurité simple, lisible par le dirigeant

Les étapes 1, 2, 3 et 7 ne demandent **aucune automatisation**. Elles peuvent être appliquées dès la fin du diagnostic, même si le client ne poursuit pas.

F. Automatisations envisageables

Ces automatisations sont **des propositions à valider**. Elles ne sont pas développées, et leur faisabilité dépend des outils et des autorisations réels du client.

F1. Formulaire du site vers la liste de suivi

Rubrique	Détail
Déclencheur	Envoi du formulaire du site
Données nécessaires	Nom, entreprise, coordonnées, type de projet, adresse du bâtiment, surface, délai, pièces jointes
Action	Ajouter une ligne dans la liste de suivi avec la date, le statut « nouvelle » et un lien vers les pièces jointes
Résultat attendu	La demande est visible dans le suivi sans aucune saisie
Erreurs possibles	Doublon (formulaire envoyé deux fois), champ mal rempli, pièce jointe trop lourde
Contrôles	Détection des doublons (même e-mail, même jour) ; journal de chaque ajout
Intervention humaine	L'assistante vérifie chaque nouvelle ligne lors du tri quotidien

F2. E-mails reçus vers une ligne pré-remplie

Rubrique	Détail
Déclencheur	Nouvel e-mail sur l'adresse contact@
Données nécessaires	Expéditeur, objet, texte, pièces jointes
Action	Proposer une ligne de suivi avec les informations repérées, marquée « à vérifier »
Résultat attendu	Moins de saisie pour les demandes reçues par e-mail
Erreurs possibles	Information mal repérée, message publicitaire pris pour une demande
Contrôles	Rien n'est attribué ni répondu tant que la ligne n'est pas validée
Intervention humaine	Systématique : l'assistante corrige et valide la ligne

Le repérage peut se faire par des règles simples ou, si nécessaire, par un modèle de langue. Ce choix se fait au vu des exemples réels : si des règles suffisent, on n'utilise pas d'IA.

F3. Brouillon d'accusé de réception

Rubrique	Détail
Déclencheur	Une ligne validée dans le suivi, avec des informations manquantes
Données nécessaires	Liste des 5 informations indispensables, nom du demandeur, ingénieur attribué
Action	Préparer un brouillon dans la messagerie, avec la liste des informations à fournir
Résultat attendu	Un message prêt à relire au lieu d'un message écrit à chaque fois
Erreurs possibles	Liste erronée (information présente mais non repérée), ton inadapté
Contrôles	**Aucun envoi automatique** : le brouillon reste dans la messagerie
Intervention humaine	Relecture et envoi par l'ingénieur ou l'assistante

Non retenu dans ce scénario : l'attribution automatique (trop peu de demandes pour en valoir la peine, et le jugement compte) et la transcription des appels.

G. Contrôle humain et retour arrière

Sujet	Disposition proposée
Validation obligatoire	Tout message adressé à un client ; toute attribution ; toute ligne issue d'un e-mail
Informations manquantes	Signalées dans la ligne de suivi et dans le brouillon ; jamais devinées
Envois non souhaités	Les automatisations créent des brouillons et des lignes, jamais d'envoi direct
Traçabilité	Chaque action automatique est journalisée : date, demande concernée, action
Désactivation	Chaque automatisation peut être arrêtée séparément, en une manipulation documentée
Retour au fonctionnement précédent	La messagerie et le tableau restent utilisables comme avant : il suffit de désactiver les automatisations et de reprendre la saisie manuelle

La faisabilité exacte du retour arrière **doit être vérifiée** selon les outils, les autorisations et l'organisation réels du client. Elle est testée avant la fin du pilote.

H. Mesure avant / après

Aucun résultat n'est indiqué : dans un vrai diagnostic, les valeurs de départ sont mesurées avec le client, puis comparées à la fin du pilote.

Indicateur	Définition	Comment le mesurer	Période	À recueillir avant de commencer
Temps de traitement	Minutes passées par l'assistante sur le tri et la saisie	Relevé simple, chaque jour	2 semaines avant, 2 semaines en fin de pilote	Feuille de relevé, accord de l'assistante
Ressaisies	Nombre de demandes saisies à la main dans le suivi	Comptage dans la liste	Mêmes périodes	Liste des demandes de la période

Indicateur	Définition	Comment le mesurer	Période	À recueillir avant de commencer
Demandes incomplètes	Part des demandes nécessitant une demande de compléments	Comptage dans la liste	Mêmes périodes	Définition écrite de la « demande complète »
Délai de première réponse	Jours ouvrés entre la réception et la première réponse	Dates dans la liste et la messagerie	Mêmes périodes	Date de réception et de réponse de chaque demande
Corrections manuelles	Lignes ou brouillons qu'il a fallu corriger	Journal des automatisations	Pendant le pilote	Journal activé dès le départ
Demandes sans réponse	Demandes sans réponse après 3 jours ouvrés	Revue hebdomadaire	Chaque semaine	Liste de suivi à jour

Exemple de calcul, avec des hypothèses pédagogiques uniquement : si 27 demandes par mois arrivent par le formulaire et que chaque saisie prend 5 minutes, la double saisie représente environ 2 h 15 par mois. Ce chiffre ne vaut rien tant qu'il n'est pas mesuré : il sert seulement à montrer la méthode de calcul.

I. Plan de mise en œuvre (indicatif)

Phase	Contenu	Durée indicative	Dépend de
1. Confirmation du processus réel	Observation de demandes récentes, validation de la carte	2 à 3 jours	Disponibilité de l'assistante et d'un ingénieur
2. Mesures de référence	Relevés sur 2 semaines	2 semaines (en parallèle de la phase 3)	Relevés tenus chaque jour
3. Conception	Formulaire révisé, fiche d'appel, règle d'attribution, choix des automatisations	1 semaine	Accès en lecture aux outils
4. Réalisation et tests	Mise en place sur un environnement de test, avec des demandes fictives	1 à 2 semaines	Droits d'administration Microsoft 365, accès au site
5. Validation par le client	Démonstration, ajustements	2 à 3 jours	Disponibilité du dirigeant
6. Déploiement limité	Activation sur les demandes réelles, avec contrôle renforcé	2 semaines	Validation de la phase 5
7. Mesure des résultats	Relevés de fin de pilote, comparaison	2 semaines (en parallèle de la phase 6)	Mêmes indicateurs qu'au départ
8. Décision	Poursuivre, ajuster ou arrêter	1 réunion	Bilan écrit

Le calendrier change si les accès aux outils tardent, si les volumes sont trop faibles pour mesurer quelque chose, ou si la confirmation du processus révèle un autre problème prioritaire.

J. Périmètre du pilote (exemple de 5 semaines)

Rubrique	Détail
Inclus	Les simplifications de la section E, les automatisations F1 et F3, l'automatisation F2 si les exemples réels le justifient, la documentation d'une page, les mesures avant / après
Exclu	Devis, facturation, gestion de projet, autres canaux (réseaux sociaux), transcription des appels, toute modification du site au-delà du formulaire
Responsabilités du client	Donner les accès nécessaires, désigner une référente, tenir les relevés, relire les brouillons, signaler toute anomalie
Responsabilités de Shway	Concevoir, mettre en place et tester ; documenter ; journaliser ; corriger les anomalies dans un délai convenu ; présenter un bilan honnête
Critères de réussite (à fixer avec le client après la mesure de départ)	Aucune demande du formulaire ressaisie à la main ; aucun message envoyé sans validation ; part des demandes incomplètes et délai de première réponse en baisse par rapport à la mesure de départ, avec un seuil convenu à l'avance
Risques	Volume trop faible pour conclure ; lignes pré-remplies peu fiables ; adhésion de l'équipe ; droits d'administration indisponibles
Conditions d'arrêt	Une erreur envoyée à un client ; une charge de vérification supérieure au temps gagné ; une demande du client
Retour au fonctionnement précédent	Désactivation des automatisations, reprise de la saisie manuelle ; les simplifications sans outil peuvent être conservées

Aucun résultat n'est garanti. Le pilote sert précisément à vérifier si les gains supposés existent.

K. Décision recommandée

Question	Recommandation
À tester en premier	F1 (formulaire vers suivi) : simple, peu risqué, mesurable
À simplifier sans automatiser	Point d'entrée unique, champs obligatoires, fiche d'appel commune, règle d'attribution, revue hebdomadaire
À garder humain	Attribution finale, toute réponse au client, contenu technique
À vérifier avant d'aller plus loin	Volume réel de demandes, part réelle des demandes incomplètes, temps réel de saisie, droits d'administration disponibles, intérêt de l'équipe pour la liste de suivi
À demander au client	10 demandes récentes (anonymisées si besoin), le tableau de suivi actuel, la liste des informations indispensables, les critères d'attribution, les accès qui pourraient être ouverts

Si la mesure de départ montre un volume faible ou des demandes déjà complètes, la bonne décision peut être de **s'arrêter aux simplifications**, sans automatisation.

EXEMPLE FICTIF. Cette situation est illustrative et ne correspond pas à une mission réalisée par Shway. Les données et estimations de ce document sont hypothétiques.

Shway · Good things take time.