

Arbitrage sur le traitement des demandes internes

Note de décision illustrée • PME de services multisites

Décision proposée : tester d'abord la standardisation et les règles simples. Dans les hypothèses retenues, la capacité additionnelle apportée par l'IA ne compense pas son surcoût sur trois ans.

Ce cas ne décrit aucun client ni mission réelle. Tous les volumes, budgets, temps et seuils sont fictifs. Ils illustrent une méthode de décision et doivent être remplacés par des mesures terrain.

Le problème à instruire

Les demandes internes arrivent par courriel : accès aux outils, procédures et sujets administratifs. Le diagnostic suppose des informations manquantes, un mauvais aiguillage et une recherche documentaire trop longue. Il faut mesurer la part de chaque cause avant de choisir un outil.

Trois options sur un même périmètre

Option	Changement proposé
Statu quo	Tri, recherche et réponse manuels.
Standardisation et règles	Formulaire commun, champs obligatoires, routage déterministe et réponses validées.
Assistance IA supervisée	Même socle de règles, avec recherche assistée et brouillons sourcés pour les cas variables. Validation humaine avant envoi.

L'IA n'exécute aucune opération. Une réponse insuffisamment documentée revient au traitement humain. Les procédures contradictoires sont corrigées à la source.

Le critère de décision

Le choix dépend de la valeur supplémentaire apportée par rapport à l'option la plus simple qui répond au besoin. La qualité de service, le travail de contrôle et les coûts d'exploitation entrent dans la comparaison.

Hypothèses et résultats comparés

Illustration entièrement fictive • Montants hors taxes

Périmètre constant : **24 000 demandes par an, 12 minutes** de travail actif par demande aujourd'hui et **35 € par heure** de coût chargé. Les délais d'attente sont exclus. Les temps cibles incluent le contrôle humain, les corrections et les reprises.

Hypothèse	Statu quo	Règles	IA supervisée
Temps par demande utilisant le dispositif	12 min	7 min	5 min
Usage en régime stabilisé	Sans objet	80 %	80 %
Investissement initial	0 €	12 000 €	32 000 €
Coûts supplémentaires récurrents par an	0 €	6 000 €	22 000 €

Les 20 % de demandes hors dispositif restent à 12 minutes. L'investissement IA inclut le socle de règles. Le budget initial comprend cadrage, configuration, intégration et formation ; le récurrent couvre licences, consommation, maintenance, documentation et suivi.

Année 1 : 50 % du gain stabilisé, soit 40 % d'usage moyen annuel. Les coûts récurrents sont comptés intégralement dès l'année 1. Volume et coûts constants ensuite ; comparaison non actualisée, hors fiscalité.

Résultat calculé	Règles	IA supervisée
Capacité libérée par an en régime stabilisé	1 600 h	2 240 h
Valeur indicative de cette capacité par an	56 000 €	78 400 €
Capacité libérée en année 1	800 h	1 120 h
Valeur indicative en année 1	28 000 €	39 200 €
Budget supplémentaire en année 1	18 000 €	54 000 €

Heures libérées = volume × usage × (temps initial – temps cible) ÷ 60. Valeur indicative = heures × coût chargé. Budget année 1 = investissement initial + coûts récurrents.

Ces valeurs ne démontrent aucune économie de trésorerie. Une économie suppose une dépense réellement évitée, évaluée à son coût évitable. Le redéploiement des heures suppose une activité utile et un responsable identifiés, sans double comptage.

Recommandation et conditions de validation

Illustration entièrement fictive

Le supplément de valeur ne couvre pas le surcoût

Comparaison IA contre règles sur trois ans	Calcul	Résultat
Capacité additionnelle	$640 \text{ h} \times (0,5 + 1 + 1)$	1 600 h
Valeur indicative additionnelle	$1\,600 \text{ h} \times 35 \text{ €}$	56 000 €
Surcoût total	$20\,000 \text{ €} + 3 \times 16\,000 \text{ €}$	68 000 €
Écart de valeur indicative	$56\,000 \text{ €} - 68\,000 \text{ €}$	-12 000 €

Même en valorisant intégralement les heures disponibles, l'IA ne justifie pas son supplément de coût dans ce scénario. Cet écart mesure une capacité valorisée après surcoûts ; il ne constitue pas un retour sur investissement financier.

Un essai comparatif avant tout déploiement

Constituer un échantillon de 300 demandes représentatives des sites, catégories et difficultés. Comparer les trois options sur ce même périmètre, en conservant une population éligible identique pour les règles et l'IA. Mesurer temps complet, exactitude, reprises, incidents et coûts.

Poursuivre quatre semaines sur deux sites avec des demandes nouvelles. Suivre l'usage réel, les demandes hors dispositif et le travail d'entretien des procédures. Désigner le responsable opérationnel avant l'essai.

Les conditions pour poursuivre

Qualité au moins égale au statu quo, aucune erreur critique observée et adoption compatible avec les hypothèses. L'absence d'erreur dans un échantillon ne démontre pas un risque nul. Recalculer le dossier avec des mesures prudentes et l'ensemble des coûts constatés.

Pour ce cas, une **marge de prudence proposée de 20 %**, à convenir avec la direction, porterait la valeur additionnelle nécessaire à **81 600 €** sur trois ans. Ce seuil est un choix de décision, pas une norme. Si l'IA ne le franchit pas, conserver les règles ; renoncer aussi aux règles si leur propre essai échoue.

Cette note illustre une démarche. Elle ne promet aucun gain et ne remplace pas l'instruction d'un projet réel.