Fiche mémo · Leçon 20 · 34 min

# Suivre une tâche, reprendre la main et relire le journal d'actions

Superviser un agent ne veut pas dire le regarder travailler. Vous jetez un œil à l'étape en cours, vous réorientez par un message quand il s'écarte, vous interrompez quand il sort du mandat ou tourne en rond. À la fin, la revue en quatre points vérifie le livrable, le journal, les écarts et le coût.

## Objectifs

- Suivre une tâche de Cowork ou de ChatGPT Work et décider de laisser faire, réorienter ou interrompre
- Vérifier dans les outils eux-mêmes ce que l'agent dit avoir fait
- Conduire la revue en quatre points et en tirer une ligne de registre et une fiche corrigée

## À retenir

- Superviser, c'est observer, comparer au mandat, décider et noter, pas regarder chaque étape.
- Réorientez par un message dès qu'un écart apparaît ; interrompez si l'agent sort du périmètre ou tourne en rond.
- Le résultat dans l'outil fait foi, pas le compte rendu de l'agent.
- La revue en quatre points : le livrable, le journal, les écarts au mandat, le coût et le temps.
- Chaque revue laisse une ligne au registre et, s'il y a un écart, une fiche MANDAT corrigée.

## Superviser pendant que l'agent travaille

**1 Observer**

L'étape en cours : ce que l'agent ouvre, cherche ou prépare.

**2 Comparer**

Est-ce dans le périmètre du mandat, et dans l'ordre du déroulé ?

**3 Décider**

Laisser faire, réorienter par un message, ou interrompre.

**4 Noter**

L'heure et la raison d'une intervention, pour le registre.

Un coup d'œil toutes les dix à quinze minutes suffit pour une tâche bien bornée.

## La demande à recopier

**Demande à recopier** **Un mandat qui prévoit le journal et les points d'étape**

```
MISSION : un tableau Excel des factures fournisseurs reçues en octobre et non encore saisies, une ligne par facture, déposé dans le dossier OneDrive « Compta/À saisir ».
APPUIS : la boîte Outlook « factures » ; l'export Excel des factures déjà saisies, « Saisies octobre », dans le même dossier.
NIVEAU D'ACCÈS : Outlook en lecture sur la boîte « factures » ; OneDrive en lecture sur « Saisies octobre » et en création dans « Compta/À saisir ». Rien d'autre.
DÉROULÉ : 1. Annonce le nombre de courriels d'octobre avec une pièce jointe. 2. Rapproche chaque facture de l'export. 3. Dépose le tableau. Après chaque étape, écris une ligne de point d'étape : ce qui est fait, ce qui reste, le temps passé.
ARRÊTS : tu ne réponds à aucun courriel, tu ne déplaces ni ne supprimes aucun fichier. Si une facture est illisible ou si un fournisseur est inconnu, tu le signales sans chercher ailleurs.
TERMINÉ QUAND : le tableau existe avec les colonnes fournisseur, numéro, date, montant TTC, statut ; tu rends un journal d'actions, une ligne par action (heure, outil, élément touché, action : lu, créé, modifié, envoyé, résultat), puis la liste de tes doutes.
```

**Note :** Le journal demandé par la fiche ne remplace pas celui de l'outil : il vous dit où regarder. La preuve est dans OneDrive et dans Outlook.

## Les erreurs fréquentes

| L'erreur, et pourquoi elle coûte | La correction |
|---|---|
| **Lancer la tâche, partir en rendez-vous, et ne lire que le compte rendu final.** Un écart de méthode au deuxième quart d'heure se propage à tout le livrable. Vous le découvrez à la fin, quand il faut tout refaire. | Demandez des points d'étape dans le déroulé et jetez un œil à chacun. Un message de correction à mi-parcours coûte deux minutes. |
| **Prendre « aucun envoi » ou « 27 brouillons créés » pour acquis parce que l'agent l'écrit.** Le compte rendu est un texte rédigé comme le reste : plausible, pas garanti. Une invitation d'agenda, une réponse approuvée trop vite peuvent manquer à la liste. | Vérifiez dans l'outil : dossiers Brouillons et Envoyés, activité du dossier, historique de la fiche CRM. Le résultat dans l'outil fait foi. |
| **Interrompre une tâche et relancer la même fiche sans noter où l'agent en était.** Une partie des actions est faite, une autre non. La relance refait des brouillons en double ou modifie deux fois la même fiche. | Avant de relancer, notez l'état (ce qui est fait, ce qui reste) et écrivez dans le déroulé « reprends à [étape], les éléments 1 à [N] sont faits ». |
| **Oublier son temps de supervision dans le calcul du gain.** Le gain paraît énorme, la tâche monte trop vite d'un niveau, et le jour où la supervision baisse, les erreurs passent. | Notez chaque fois au registre vos minutes pendant et après la tâche. Le gain se calcule sur votre temps, pas sur celui de l'agent. |