Fiche mémo · Leçon 17 · 31 min

Repérer les tâches à déléguer avec la matrice fréquence et risque

Avant d'écrire une fiche MANDAT, il faut choisir la bonne tâche. Un inventaire d'une semaine, noté sur deux axes, fréquence et risque, fait apparaître les premières candidates : fréquentes, longues et sans conséquence grave en cas d'erreur. Les décisions et les relations sensibles restent à une personne ; l'agent peut seulement les préparer.

Objectifs

- Dresser l'inventaire d'une semaine de travail, tâche par tâche, avec sa fréquence, sa durée et son risque
- Placer chaque tâche dans la matrice fréquence et risque et choisir les deux premières à déléguer
- Séparer, dans une tâche, la part qui se prépare de la décision ou de la relation qui reste humaine

À retenir

- Un inventaire noté sur le moment pendant une semaine vaut mieux que tout souvenir : cinq informations par tâche.
- Le risque se note en trois questions : réparable, sort de l'entreprise, argent, droit ou données sensibles.
- Les premières tâches à déléguer sont fréquentes et sans gravité ; les tâches risquées ne dépassent jamais le niveau « Proposer puis agir ».
- Décider et parler à quelqu'un d'un sujet sensible restent humains : l'agent prépare le dossier ou le brouillon.
- Le gain se calcule net : fréquence fois durée, moins le temps de supervision.

La matrice fréquence et risque

Risque	Rare (moins d'une fois par mois)	Fréquente (chaque semaine ou plus)
Élevé (3)	**Garder la main** Rare et risquée : l'agent prépare au mieux, vous faites. Exemple : un contrat de bail.	**Préparer, arrêts forts** Fréquente et risquée : niveau 3 au plus, chaque action validée. Exemple : relances clients.
Faible (1)	**Pas de fiche** Rare et sans gravité : une demande dans le chat suffit. Exemple : un texte d'invitation.	**Première candidate** Fréquente et sans gravité : le meilleur gain, le moins de risque. Exemple : tri du matin.

Fréquence

Commencez par la case en bas à droite ; les tâches du haut ne descendent jamais sous le niveau « Proposer puis agir ».

Les demandes à recopier

Demande à recopier L'inventaire tiré de la boîte et de l'agenda

```
MISSION : un tableau des tâches répétitives de ma semaine du [date] au [date], pour choisir ce que je pourrais déléguer.
APPUIS : mes courriels envoyés et mon agenda de cette semaine ; une tâche est répétitive si elle revient au moins deux fois dans la semaine ou si un même type de courriel part à plusieurs destinataires.
NIVEAU D'ACCÈS : [Gmail et Google Agenda, ou connecteur Microsoft 365] en lecture seule.
DÉROULÉ : 1. Regroupe mes courriels envoyés par type de tâche (relance, confirmation, devis, compte rendu, organisation). 2. Ajoute les tâches visibles dans l'agenda (réunions préparées, points récurrents). 3. Pour chaque tâche : nom, nombre d'occurrences, durée estimée (dis sur quoi tu t'appuies), outils touchés, destinataires internes ou externes.
ARRÊTS : aucune écriture dans aucun outil ; ne recopie le contenu d'aucun courriel, seulement son type ; ne cite aucun nom de candidat, de salarié ou de client particulier : remplace-les par leur catégorie.
TERMINÉ QUAND : tu rends le tableau trié par temps total dans la semaine, la liste des tâches dont tu n'as pas pu estimer la durée, et une colonne « risque » laissée vide pour moi.
```

Demande à recopier Préparer une décision sans la prendre

```
MISSION : un dossier de comparaison des trois offres de [type de prestation] reçues, pour que je choisisse le fournisseur.
APPUIS : les trois offres dans [dossier d'entrée] ; nos critères dans l'ordre : prix total sur trois ans, délai d'intervention, références dans notre secteur, conditions de résiliation.
NIVEAU D'ACCÈS : [Google Drive ou SharePoint] : lecture du dossier d'entrée ; création dans [dossier de sortie].
DÉROULÉ : 1. Extrais pour chaque offre les éléments des quatre critères, avec la page où tu les trouves. 2. Calcule le prix sur trois ans en exécutant du code. 3. Liste ce qui manque dans chaque offre.
ARRÊTS : ne recommande aucun fournisseur et ne classe pas les offres ; aucun courriel aux fournisseurs ; aucun partage du dossier.
TERMINÉ QUAND : un tableau de comparaison avec les sources, le calcul en annexe, la liste des informations manquantes, et trois questions à poser à chaque fournisseur avant de décider.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Commencer par la tâche la plus pénible plutôt que par la plus fréquente et la moins risquée. La tâche pénible est souvent rare, ou risquée, ou difficile à vérifier. Le premier essai échoue, et l'équipe conclut que « l'IA ne marche pas chez nous ».	Prenez les deux premières tâches dans la case « Première candidate » de la matrice, et gardez les tâches pénibles pour quand le registre aura montré ce qui fonctionne.
Confondre risque et difficulté. Une tâche facile peut être très risquée (répondre « non » à un candidat) et une tâche difficile peu risquée (compiler vingt rapports dans un tableau interne).	Notez le risque avec les trois questions : réparable, sort de l'entreprise, argent, droit ou données sensibles. La difficulté ne compte pas.
Compter le gain brut, sans retirer le temps de supervision. Une tâche de 45 minutes qui demande 40 minutes de vérification ne rend presque rien, et donne l'impression d'un échec.	Calculez le gain net (fréquence fois durée, moins relecture et corrections), puis remplacez l'estimation par les mesures du registre de délégation.
Déléguer une décision en la déguisant en tâche de rédaction (« rédige les refus aux candidats »). L'agent qui rédige les refus finit par choisir qui les reçoit. Une décision qui affecte une personne n'a pas à reposer sur un traitement automatisé seul.	Séparez la préparation (tableau factuel, brouillons) de la décision et de l'envoi, qui restent à une personne nommée.