EXEMPLE D'AUDIT À 99 CAD

# Une décision de support cartographiée

Un exemple délimité de la cartographie actuelle, des trois priorités, des règles proposées et de la recommandation d'implantation livrées dans l'audit de 24 heures.

## PARCOURS ACTUEL - EXEMPLE

| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
|---|---|---|---|---|
| NOUVELLE DEMANDE | LECTURE MANUELLE | CLASSER | PRIORISER | TRANSFÉRER |
| Boîte partagée | Depuis le début | Intention + impact | Jugement manuel | Responsable nommé |

AVANT

### Manuel et ambigu

- Chaque demande est relue depuis le début.
- La priorité dépend de la première personne qui la voit.
- Les escalades arrivent sans résumé clair.

APRÈS

### Structuré pour révision

- Les demandes connues suivent des règles explicites.
- Les exceptions sont signalées, jamais devinées.
- Une personne approuve chaque action externe.

| 1 source | 1 destination | 3 priorités | Contrôle humain |
|---|---|---|---|
| Courriel, formulaire ou file | Équipe, personne ou système | Changements fondés sur les faits | Aucune réponse autonome |

## SCÉNARIO D'EXEMPLE

Une boîte de support partagée reçoit des incidents de disponibilité, des questions de facturation et des demandes d'accès. Le flux classe la demande, attribue une priorité de révision, prépare un résumé interne concis et la transfère au bon responsable. Il n'envoie jamais de réponse client de façon autonome.

RÈGLES PROPOSÉES

# Des décisions prêtes à réviser

Ce sont des recommandations d'audit, pas une automatisation active. Chaque règle peut être testée, révisée ou refusée avant l'implantation.

| SIGNAL | CATÉGORIE | PRIORITÉ | PRÉPARER | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Service indisponible, plusieurs utilisateurs touchés | Incident de disponibilité | Révision urgente | Impact, début, changement récent et vérifications sûres | Responsable technique |
| Question sur une facture, un forfait ou un renouvellement | Clarification de facturation | Révision standard | Faits du compte et question exacte; aucune donnée de paiement | Responsable facturation |
| Nouvel utilisateur, permission ou changement d'accès | Demande d'accès | Révision contrôlée | Demandeur, ressource, rôle et approbateur | Responsable des accès |
| Intention inconnue, données contradictoires ou contenu sensible | Exception | Décision humaine | Ne pas déduire; résumer l'incertitude | Responsable de file |

## GARDE-FOUS

### Seuil de confiance

Si la règle n'est pas claire, transférer à une personne au lieu de fabriquer une certitude.

### Données sensibles

Identifiants, données de paiement, renseignements médicaux et données personnelles inutiles sont exclus.

### Action externe

Les brouillons restent internes jusqu'à l'approbation et l'envoi par une personne autorisée.

### Contrôle du changement

Chaque intégration a une méthode de pause, un responsable et un retour arrière documenté.

### L'approbation humaine est une exigence du système

Le flux prépare les preuves et la prochaine action. Il ne remplace pas le responsable, ne contourne pas les politiques et n'envoie aucun message client autonome.

PRIORITÉS + PROCHAINE ÉTAPE

# Une décision, pas une promesse d'implantation

L'audit identifie trois améliorations délimitées et recommande d'implanter, de corriger d'abord le processus ou de conserver le parcours actuel.

| PRIORITÉ | PROBLÈME OBSERVÉ | CHANGEMENT PROPOSÉ | CONTRÔLE HUMAIN | RISQUE / ATTÉNUATION |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Chaque demande est relue depuis le début avant de connaître le responsable | Classer disponibilité, facturation et accès avant le transfert | Le responsable de file révise les exceptions et les cas peu sûrs | Mauvaise catégorie / conserver la demande originale |
| 2 | L'urgence dépend de la première personne qui ouvre le message | Utiliser l'impact et la sensibilité pour établir la priorité | Une personne approuve chaque désignation urgente | Fausse urgence / exiger une preuve |
| 3 | Les transferts arrivent sans résumé interne uniforme | Préparer les mêmes quatre faits avant le routage au responsable | Le brouillon reste interne jusqu'à la révision | Contexte manquant / conserver le lien source |

## Inclus dans l'audit de 99 CAD

- Cartographie actuelle d'un parcours d'entrée
- Trois améliorations fondées sur les faits
- Règles proposées de routage et d'exception
- Exigences de révision humaine et de retour
- Recommandation d'implantation à portée fixe

## Sprint distinct de 290 CAD

01 Configurer une source et une destination approuvées.

02 Implanter les règles de routage et d'exception convenues.

03 Exécuter jusqu'à cinq cas de test représentatifs.

04 Livrer les consignes d'exploitation, de pause et de retour.

05 Offrir sept jours d'ajustements dans la portée.

### RECOMMANDATION D'EXEMPLE

Procéder au sprint délimité seulement après avoir confirmé la source d'entrée, les responsables nommés et les critères d'exception. Si la responsabilité ne peut pas être confirmée, corriger le processus avant d'automatiser. Les frais de 99 CAD sont crédités en totalité sur un sprint de 290 CAD réservé dans les sept jours civils; l'implantation exige une portée écrite distincte.