



OBJECTIF

Mettre l'agent **sous contrôle continu** : mesurer sa performance, repérer les dérives, vérifier sa conformité et tracer chaque décision. La supervision transforme un agent déployé (ACF-04) en agent **gouverné dans la durée**.

1 KPIS DE SUPERVISION

INDICATEUR	CIBLE	VALEUR ACTUELLE	TENDANCE	STATUT
Taux de résolution autonome				
CSAT (satisfaction client)				
Délai de 1 <sup>re</sup> réponse				
Taux d'erreur				
Taux d'escalade				

2 ALERTES & INCIDENTS

DATE	TYPE	DESCRIPTION	GRAVITÉ	ÉTAT

LÉGENDE STATUT

- Conforme / OK
- À surveiller
- Critique / action
- Non applicable

BONNES PRATIQUES

- ✓ Mettre à jour le tableau de bord chaque semaine.
- ✓ Documenter chaque incident et chaque décision.
- ✓ Réévaluer KPIs et seuils périodiquement.



3

MATRICE DE CONFORMITÉ

PAGE 2/3

PRINCIPE CLÉ (AI ACT)	ÉTAT	COMMENTAIRE
Sécurité & protection		
Transparence & traçabilité		
Équité & non-discrimination		
Responsabilité & redevabilité		
Conformité légale (RGPD / AI Act)		
Respect de la vie privée		
Fiabilité & robustesse		

4

JOURNAL DES DÉCISIONS & ESCALADES

DATE	DÉCISION / ESCALADE	RAISON	ISSUE	RESPONSABLE



5 PLAN D'ACTION & AMÉLIORATION CONTINUE

PAGE 3/3

ACTION	OBJECTIF	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT

6 REVUE PÉRIODIQUE & VALIDATION

FRÉQUENCE DE REVUE

PARTICIPANTS

RÉSULTATS DE LA REVUE

- ☐ Objectifs atteints
- ☐ Progrès satisfaisants
- ☐ Ajustements nécessaires (seuils, FAQ)
- ☐ Problèmes majeurs identifiés

RESPONSABLE SUPERVISION

RESPONSABLE GOUVERNANCE (DDAO)

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-06 — Kill Switch** (définir le seuil de déclenchement) et l'**ACF-11 — Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.