



## EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari calcule la criticité des trois décisions de « Margaux ». Le score décide jusqu'où chacune peut être déléguée — la méthode d'abord, la grille remplie en page 2.

PAGE 1/2

## OBJECTIF

Objectiver, pour chaque type de décision, **jusqu'où la déléguer à un agent** — en remplaçant l'intuition par un score reproductible, traçable et opposable, partagé entre métier, technique et gouvernance.

## 1 LA FORMULE DE CRITICITÉ

La criticité d'une décision agentique se calcule sur **trois axes**, chacun noté de **1 à 10**. Le produit est divisé par 10 pour obtenir un score lisible et comparable.

$$\text{Score} = (\text{Impact} \times \text{Fréquence} \times \text{Irréversibilité}) \div 10$$

Chaque axe est noté de 1 (négligeable) à 10 (maximal) — score résultant de 0,1 à 100.

## 2 LES TROIS AXES D'ÉVALUATION

## IMPACT

1 → 10

Gravité des conséquences si la décision est erronée. **1** = bénin (reformuler un e-mail). **10** = critique (santé, sécurité, finances, réputation).

## FRÉQUENCE

1 → 10

Récurrence de la décision dans l'activité. **1** = exceptionnelle. **10** = continue (des milliers de fois par jour).

## IRRÉVERSIBILITÉ

1 → 10

Difficulté à revenir en arrière. **1** = annulable en un geste. **10** = définitif, aucun retour possible.

## 3 LECTURE DU SCORE — LES TROIS SEUILS



&lt; 15

## AGENTIFIABLE

Délégation possible, supervision légère. Autonomie fixée décision par décision (ACF-01).



15 – 25

## AGENT GOUVERNÉ

Autonomie encadrée : politique stricte, traçabilité, contrôle humain.



&gt; 25

## HUMAIN OBLIGATOIRE

La décision finale reste humaine. L'agent prépare et propose — il ne tranche pas.

À combiner avec : une fois la zone déterminée, fixez l'**autonomie déléguée** de chaque décision (suggestif → autonome) dans la Carte décisionnelle **ACF-01**, puis inscrivez-la dans la Politique de décision (couche 2) via **ACF-04**.



## EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari — la grille remplie : trois décisions de Margaux, trois scores. Ils alimentent la colonne « Criticité » de ACF-01.

PAGE 2/2

## 4 LA MÉTHODE, SUR DEUX EXEMPLES

Agent SAV — réponse aux questions de suivi de commande

$$\begin{array}{|c|} \hline 4 \\ \hline \text{IMPACT} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline 9 \\ \hline \text{FRÉQUENCE} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline 2 \\ \hline \text{IRRÉV.} \\ \hline \end{array} \div 10 = 7,2$$

AGENTIFIABLE

Agent finance — validation autonome de virements fournisseurs

$$\begin{array}{|c|} \hline 9 \\ \hline \text{IMPACT} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline 6 \\ \hline \text{FRÉQUENCE} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline 8 \\ \hline \text{IRRÉV.} \\ \hline \end{array} \div 10 = 43,2$$

HUMAIN OBLIGATOIRE

## 5 LA GRILLE DE LENDARI

Les trois décisions confiées à Margaux, notées axe par axe. **A** est nettement agentifiable ; **B** et **C** tombent en zone orange — autonomie possible, mais gouvernée.

DÉCISION / CAS D'USAGE	IMPACT	FRÉQ.	IRRÉV.	SCORE	ZONE / VERDICT
A — Répondre aux demandes SAV niveau 1	3	9	1	2,7	AGENTIFIABLE
B — Rembourser / avoir < 100 €	6	7	5	21	AGENT GOUVERNÉ
C — Geste commercial (réduction)	7	5	6	21	AGENT GOUVERNÉ

## 6 CE QUE LENDARI EN RETIENT

### ✓ BONNES PRATIQUES APPLIQUÉES

- ✓ Notation à trois voix : Service Client + IT + DDAO, pour neutraliser les biais
- ✓ « Geste commercial » noté à 6 en irréversibilité : un prix cassé fait jurisprudence
- ✓ En cas de doute entre deux zones, Lendari retient la plus prudente

### ⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Ne pas sous-noter l'irréversibilité « parce qu'on peut rembourser » — le mal réputationnel, lui, ne s'annule pas
- ! B et C sont à 21 : la grille sera réévaluée à chaque évolution de Margaux
- ! Aucune décision n'est figée « une fois pour toutes » — la matrice est vivante