



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari documente le dossier de son premier agent, « Margaux » (SAV niveau 1), avant déploiement. Porteur : Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/6

OBJECTIF

Rassembler en un seul document tout ce qui cadre un agent avant son lancement : **identité, finalité, périmètre, données, risques, validation**. Un agent bien cadré est un agent gouvernable.

## 1 IDENTITÉ DU PROJET AGENTIQUE

NOM DE L'AGENT

Margaux

PROJET ASSOCIÉ / SERVICE

SAV & retours — e-commerce mode

PORTEUR DU PROJET

Camille Roussel — DDAO

ÉQUIPE IMPLIQUÉE

L. Fontaine (SAV), IT/Ops, K. Belkacem (DPO)

DATE DE CRÉATION DU DOSSIER

26/05/2026

VERSION DU DOSSIER

v1.0

## 2 FINALITÉ & OBJECTIFS DE L'AGENT

FINALITÉ PRINCIPALE

Quel est le but fondamental de cet agent ?

Automatiser le SAV de niveau 1 pour répondre vite aux demandes simples (suivi, retours, remboursements < 100 €) et libérer les conseillers pour les cas complexes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Que doit accomplir l'agent concrètement ?

1. Résoudre ≥ 70 % des demandes niveau 1 sans humain
2. Délai de 1<sup>re</sup> réponse < 2 min
3. Traiter remboursements / avoirs < 100 € (supervisé)
4. Maintenir un CSAT ≥ 4,2 / 5
5. Escalader proprement tout cas hors périmètre

### EXEMPLES D'AGENTS

- Agent support client intelligent
- Agent d'analyse commerciale
- Agent de génération de rapports
- Agent de veille concurrentielle

### POINTS DE VIGILANCE

- ! Objectifs trop larges ou flous
- ! Périmètre non maîtrisé
- ! Données sensibles non identifiées
- ! Manque d'adhésion des parties prenantes



## 3 UTILISATEURS & PARTIES PRENANTES

### UTILISATEURS FINAUX

Qui interagira avec l'agent ?

- Clients Lendari (site web + application)
- Conseillers SAV (supervision & reprise)

### PARTIES PRENANTES CLÉS

Qui doit être impliqué ou informé ?

- Camille Roussel — DDAO (porteur)
- Étienne Mercier — DG (sponsor)
- Karim Belkacem — DPO (conformité)
- Léa Fontaine — responsable SAV (métier)

## 4 PÉRIMÈTRE & FONCTIONNALITÉS

### FONCTIONNALITÉS INCLUSES

Ce que l'agent fera.

- Suivi de commande & livraison
- Gestion des retours & étiquettes
- Remboursement / avoir < 100 €
- Réponses FAQ produit & politique

### FONCTIONNALITÉS EXCLUES

Ce que l'agent ne fera pas.

- Litiges & remboursements > 100 €
- Détection de fraude, réclamations juridiques
- Gestes commerciaux exceptionnels
- Modification d'une commande déjà payée

### LIMITES DU PÉRIMÈTRE

Plafond de remboursement 100 € / décision · aucun accès aux données de paiement · périmètre UE uniquement · escalade obligatoire au doute.

#### ✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Démarrer petit, sur un périmètre minimal viable.
- ✓ Documenter chaque décision et chaque limite.
- ✓ Tester tôt et souvent, avec les utilisateurs.

#### ⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Périmètre trop large au départ.
- ! Frontière floue entre inclus et exclus.
- ! Cas limites non tranchés à l'avance.



## 5 DONNÉES & RESSOURCES

### DONNÉES NÉCESSAIRES

- Historique des commandes
- Statut de livraison (transporteur)
- Catalogue produit & politique retours

### SOURCES & ACCÈS

- ERP commandes (API lecture)
- API transporteur (tracking)
- CRM client (lecture) · base FAQ

### CONTRAINTES DE DONNÉES

RGPD — clients UE, instance UE · minimisation · aucune donnée de paiement · journalisation des accès & décisions.

## 6 ARCHITECTURE & OUTILS ENVISAGÉS

### COMPOSANTS PRINCIPAUX

- LLM gouverné + moteur de règles (plafonds)
- Connecteurs ERP / CRM / transporteur
- Module d'escalade vers SAV humain

### OUTILS & TECHNOLOGIES

- Plateforme SAV Lendari (instance UE)
- Modèle souverain hébergé UE
- APIs internes + kill switch (ACF-06)

### INTÉGRATIONS & INTERFACES

ERP (commandes) · CRM (clients) · API transporteur (tracking) · Slack #sav-incident · tableau de bord supervision.

### LIVRABLES ATTENDUS

- Spécification fonctionnelle de l'agent
- Documentation technique
- Plan de tests & de déploiement
- Plan de supervision + guide utilisateur

### BONNES PRATIQUES

- ✓ Préférer un modèle & un hébergement souverains.
- ✓ Donner à l'agent le minimum de données utile.
- ✓ Prévoir le kill switch dès l'architecture.



## 7 PLAN DE DÉPLOIEMENT

| ÉTAPE                | DESCRIPTION                          | RESPONSABLE | STATUT     |
|----------------------|--------------------------------------|-------------|------------|
| Préparation          | Cadrage & dossier premier agent      | C. Roussel  | ● Terminé  |
| Développement        | Connecteurs, règles, garde-fous      | IT / Ops    | ● Terminé  |
| Tests & validation   | Scénarios + tests utilisateurs (UAT) | L. Fontaine | ● En cours |
| Déploiement pilote   | 10 % du trafic SAV niveau 1          | C. Roussel  | ● À faire  |
| Déploiement complet  | 100 % du niveau 1 (si KPIs OK)       | C. Roussel  | ● À faire  |
| Suivi & optimisation | Revue hebdo des KPIs                 | L. Fontaine | ● À faire  |

## 8 RISQUES & ATTÉNUATIONS

| RISQUE IDENTIFIÉ               | IMPACT   | PROBA | PLAN D'ATTÉNUATION                    | RESPONSABLE |
|--------------------------------|----------|-------|---------------------------------------|-------------|
| Hallucination dans une réponse | Élevé    | 3     | Réponses sourcées + escalade au doute | C. Roussel  |
| Remboursement erroné           | Critique | 2     | Plafond 100 € + kill switch           | C. Roussel  |
| Fuite de données client        | Critique | 2     | Instance UE + minimisation + RLS      | K. Belkacem |
| Dérive comportementale         | Élevé    | 2     | Supervision quotidienne S1 + alertes  | C. Roussel  |

Impact : Faible / Modéré / Élevé / Critique · Probabilité : 1 (faible) à 5 (élevée)



## 9 TESTS & VALIDATION

### TYPES DE TESTS PRÉVUS

- ✓ Fonctionnels & intégration
- ✓ Sécurité & performance
- ✓ Tests utilisateurs (UAT)

### CRITÈRES D'ACCEPTATION

1. **≥ 70 % de résolution autonome**
2. **0 remboursement > 100 € sans validation**
3. **Délai 1<sup>re</sup> réponse < 2 min (p95)**
4. **Taux d'erreur < 2 % · escalade 100 % hors périmètre**

## 10 PLAN DE SUPERVISION & AMÉLIORATION

### SUPERVISION

- Dashboard temps réel
- Quotidienne S1 puis hebdo

### MÉTRIQUES DE SUIVI

- Résolution, CSAT, délai
- Erreur, escalade, € remboursé

### AMÉLIORATION CONTINUE

- Revue hebdo + tuning règles
- Enrichissement FAQ

### ✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Tester en conditions réelles avant le pilote.
- ✓ Un critère d'acceptation = un seuil mesurable.
- ✓ Superviser de près la première semaine.

### ⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Déployer sans jeu de tests représentatif.
- ! Métriques non instrumentées dès le départ.
- ! Supervision qui s'essouffle après le lancement.



## 11 VALIDATION & APPROBATION

| RÔLE                    | NOM                    | DATE       | VISA |
|-------------------------|------------------------|------------|------|
| Responsable projet / IA | Camille Roussel — DDAO | 03/06/2026 | ✓    |
| Responsable conformité  | Karim Belkacem — DPO   | 03/06/2026 | ✓    |
| Sponsor / décideur      | Étienne Mercier — DG   | 03/06/2026 | ✓    |

### DÉCISION POUR DÉPLOIEMENT

- Approuvé avec réserves — déploiement pilote 10 % d'abord ; déploiement complet conditionné aux KPIs du pilote.

## 12 → PROCHAINES ÉTAPES

| ACTION                         | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE   | STATUT    |
|--------------------------------|-------------|------------|-----------|
| Lancer le pilote 10 %          | C. Roussel  | 09/06/2026 | ● À faire |
| Revue KPIs pilote (J+7)        | L. Fontaine | 16/06/2026 | ● À faire |
| Go / No-go déploiement complet | É. Mercier  | 20/06/2026 | ● À faire |

### ✓ CHECKLIST FINALE AVANT DÉPLOIEMENT

- ✓ Objectifs & périmètre clairs · utilisateurs & parties prenantes identifiés
- ✓ Données & risques évalués · tests planifiés · critères d'acceptation définis
- ✓ Supervision en place · approbation obtenue · décision tracée

**Et ensuite :** superviser en continu avec l'**ACF-05**, garder le **ACF-06 — Kill Switch** à portée de main, et tracer chaque décision dans l'**ACF-08 — Registre des Décisions**.