



## EXEMPLE FIL ROUGE

Après la fiche agent (ACF-04) et l'évaluation des risques (ACF-11), Lendari formalise le **mandat officiel** de l'agent « Margaux ». Rédigé par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/4

## OBJECTIF

Formaliser le **mandat** d'un agent : sa mission, son périmètre d'autorisation, ses limites, son niveau d'**autonomie déléguée**, ses données, sa supervision et sa **validation officielle**. Le mandat est le document de référence **opposable** qui engage l'agent et ceux qui le gouvernent.

## 1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

## NOM DE L'AGENT

« Margaux » — SAV & retours  
niv.1

## PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

Service client / SAV — e-  
commerce

## MATURITÉ (ACF-04)

N2 · Agents gouvernés

## DATE DE PRISE D'EFFET

15/06/2026

## DATE DE REVUE PRÉVUE

15/12/2026 (6 mois)

## RESPONSABLE DU MANDAT (DDAO)

Camille Roussel

## 2 MISSION DE L'AGENT

## MISSION PRINCIPALE — POURQUOI IL EXISTE

Traiter de façon autonome les demandes SAV de niveau 1 (suivi, retours, remboursements simples) pour réduire le délai de réponse et décharger les conseillers des tâches répétitives — sans dégrader la qualité ni la conformité.

## OBJECTIFS PRIORITAIRES (TOP 3)

- 1 Résoudre 70 % des demandes SAV niv.1 sans escalade.
- 2 Délai de première réponse < 4 h ouvrées.
- 3 Zéro remboursement hors plafond ou hors politique.

## 3 PÉRIMÈTRE D'AUTORISATION

## ✓ ACTIONS AUTORISÉES

- ✓ Répondre aux questions de suivi commande / livraison
- ✓ Initier un retour produit selon la politique standard
- ✓ Émettre un remboursement ≤ 100 € sur motif éligible
- ✓ Envoyer une étiquette de retour prépayée
- ✓ Escalader au conseiller tout cas hors périmètre

## ✗ ACTIONS INTERDITES — ZONE ROUGE

- ✗ Rembourser au-delà de 100 € sans validation humaine
- ✗ Accorder seul un geste commercial / avoir exceptionnel
- ✗ Modifier une commande payée ou des données de paiement
- ✗ Communiquer les données d'un autre client
- ✗ Promettre un délai ou une compensation hors politique



## 4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

### PLAFOND FINANCIER

100 € / transaction · 500 € / jour cumulé

### PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

France + UE — langues FR / EN

### FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

Réponses 24/7 · remboursements exécutés en heures  
ouvrées

### CATÉGORIES DE CLIENTS EXCLUES

Litiges juridiques en cours · comptes signalés fraude ·  
clients sous médiation

## 5 ↗ NIVEAU D'AUTONOMIE DÉLÉGUÉE (PAR DÉCISION)

TYPE DE DÉCISION	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	SEUIL / CONDITION
SAV niveau 1 — suivi, information	AUTONOME SUPERVISÉ	Contrôle a posteriori — échantillon quotidien
Retour produit standard	AUTONOME SUPERVISÉ	Selon la politique retours en vigueur
Remboursement ≤ 100 €	AUTONOME SUPERVISÉ	Cap dur 100 € / transaction
Remboursement > 100 €	CO-DÉCISION	Validation conseiller puis DDAO
Geste commercial / avoir	CO-DÉCISION	Accord du superviseur SAV
Litige / cas hors périmètre	SUGGESTIF	Escalade — décision 100 % humaine

SUGGESTIF l'agent propose, l'humain décide

CO-DÉCISION validation humaine avant exécution

AUTONOME SUPERVISÉ agit seul, contrôle a posteriori

AUTONOME agit seul, sans contrôle systématique

Maturité globale de l'agent : N2 · Agents gouvernés (ACF-04). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-01 / ACF-02) — distincte de la maturité.

## 6 📖 DONNÉES & ACCÈS

NIVEAU D'ACCÈS	DONNÉES CONCERNÉES
Lecture	Commandes, statut de livraison, historique SAV du client concerné, politique retours / remboursements.
Écriture	Tickets SAV, statut de retour, ordre de remboursement (≤ plafond), journal des décisions (ACF-08).
Interdites	Données de paiement complètes (PAN / CVV), données d'autres clients, données RH / internes, catégories sensibles (santé, opinions).



## 7 CONTRÔLES & SUPERVISION

### SUPERVISION HUMAINE EFFECTIVE

Superviseur SAV en heures ouvrées (revue quotidienne d'un échantillon) · Camille Roussel (DDAO) en escalade. Réponse attendue < 4 h ouvrées.

### KPI DE QUALITÉ DÉCISIONNELLE

- Taux de résolution autonome (sans escalade)
- Taux d'erreur — **kill switch** > 2 % (ACF-06)
- Taux d'escalade & satisfaction post-contact (CSAT)

### PROCÉDURE D'ESCALADE AU DDAO

Tout incident, dépassement de plafond ou réclamation sensible est transmis au DDAO avec : n° de commande, client, motif, montant et recommandation.

## 8 PARTIES PRENANTES & À RISQUE

### PARTIES À INFORMER EN CAS D'INCIDENT

Superviseur SAV · DDAO (Camille Roussel) · Compliance / DPO · Direction client si incident majeur.

### CATÉGORIES D'UTILISATEURS À RISQUE

Clients vulnérables · réclamations sensibles (santé, sécurité produit) · mineurs.

## 9 TRAÇABILITÉ & REPORTING — LIEN ACF-08

### FORMAT DE LOGGING

Chaque décision tracée au registre ACF-08 (horodatage, entrée, décision, justification, superviseur).

### FRÉQUENCE DE REPORTING

Tableau de bord hebdomadaire + revue mensuelle de gouvernance.

### DESTINATAIRES

Superviseur SAV · DDAO · Compliance.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat de Margaux devient **opposable** par **4 signatures** : métier, technique, conformité et DDAO.

PAGE 4/4

## 10 VALIDATION OFFICIELLE — 4 SIGNATURES REQUISES

### RESPONSABLE MÉTIER

Léa Fontaine — Resp. Service Client

*L. Fontaine*

### RESPONSABLE TECHNIQUE

Karim Belkacem — Lead IA / Data

*K. Belkacem*

### COMPLIANCE OFFICER

Sofia Nguyen — DPO / Conformité

*S. Nguyen*

### DDAO

Camille Roussel

*C. Roussel*

Mandat actif — date de validation : 15/06/2026 · prochaine revue : 15/12/2026. Toute modification du périmètre exige une nouvelle validation.

### ✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Lister les interdictions aussi explicitement que les autorisations
- ✓ Régler l'autonomie décision par décision, pas en bloc
- ✓ Revoir le mandat à date fixe et après tout incident

### ⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Un mandat sans plafond chiffré n'est pas opposable
- ! Ne pas confondre maturité (N0→N3) et autonomie par décision
- ! Pas de mise en production sans les 4 signatures

**Et ensuite** : ce mandat encadre la **fiche agent ACF-04**, applique l'autonomie fixée en **ACF-01 / ACF-02**, trace les décisions au **registre ACF-08**, s'arrête via le **kill switch ACF-06** et se supervise avec **ACF-05**.