



AGENTIC COMMERCE FRAMEWORK®

LE MANUEL

Gouverner l'autonomie

Le toolkit ACF® réuni en un seul volume

Quarante-cinq fiches opérationnelles en trois familles (décider, organiser, opérer), quinze repères de doctrine, deux cas fil rouge qui déroulent le cadre de A à Z et un mode d'emploi complet, pour **cadrer, déployer, superviser et auditer** les agents IA dans votre organisation, du premier diagnostic à la conduite au quotidien.

45

FICHES A4

3

FAMILLES · DÉCIDER ·
ORGANISER · OPÉRER

Gratuit

ÉCOLES & FORMATIONS

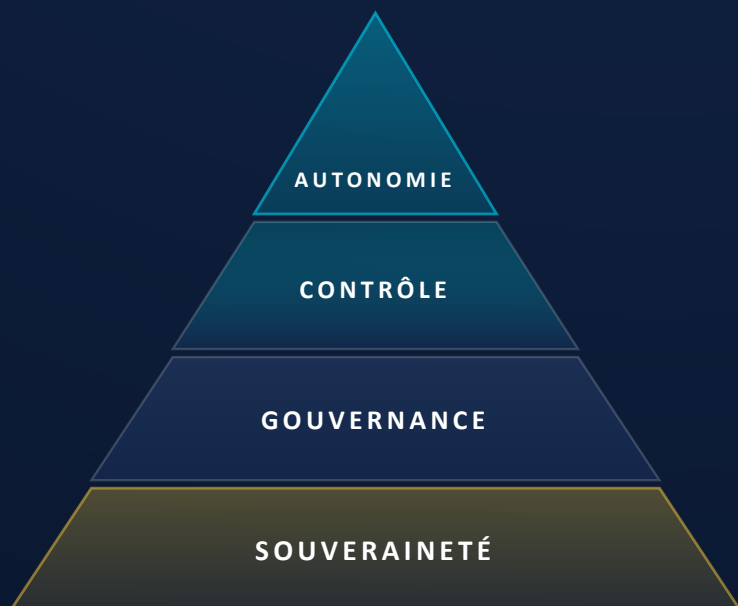
Par **Vincent Orange** · Édition 2026



Le standard, les outils & l'espace enseignant
Scannez · acfstandard.com

La pyramide ACF

L'image qui résume tout le cadre : **déléguer l'autonomie au sommet** sans jamais lâcher le **socle de souveraineté** qui la porte. Plus on délègue haut, plus la base de gouvernance doit être large.



RESPONSABILITÉ TRAÇABLE

Le sol : chaque décision reste **attribuable à un humain nommé**, le DDAO · registre **ACF-09**, exceptions **ACF-O8**, recours **ACF-O10**, traces **ACF-P8 · P13 · P14**

Autonomie déléguée

SOMMET

L'agent agit - périmètre étroit, traçable, réversible.

ACF-05

ACF-08

ACF-P1

ACF-P2

ACF-P3

Contrôle humain ultime

PRINCIPE

La main jamais cédée : superviser, reprendre, arrêter.

ACF-06

ACF-07

ACF-10

ACF-11

ACF-12

ACF-16

ACF-17

ACF-O5

ACF-O6

ACF-P4

ACF-P6

ACF-P7

Gouvernance par conception

PRINCIPE

Les règles avant le déploiement : mandats, seuils, périmètres.

ACF-02

ACF-03

ACF-04

ACF-13

ACF-14

ACF-15

ACF-O4

ACF-O9

ACF-P5

ACF-P9

ACF-P15

Souveraineté décisionnelle

SOCLE

Le socle : maîtrise de vos décisions, données et dépendances.

ACF-01

ACF-O1

ACF-O2

ACF-O3

ACF-O7

ACF-P10

ACF-P11

ACF-P12

Lecture - la pointe (**autonomie**) ne tient que sur la largeur du socle (**souveraineté**) ; tout l'édifice repose sur la **traçabilité**.

Sommaire

INTRODUCTION & DOCTRINE

- Le problème : l'autonomie sans gouvernance
- Qu'est-ce que l'ACF ? *le standard en bref*
- La troisième voie européenne
- À chaque domaine, son cadre de référence
- Les 4 nouvelles lois de la robotique
- Les 4 principes fondateurs
- Les 4 couches de la gouvernance
- Les 4 niveaux d'autonomie déléguée
- ACF-03 Le score de criticité
- ACF-12 La matrice de risque
- Les 4 niveaux de maturité agentique
- Le rôle du DDAO
- Le parcours en 6 étapes

MODE D'EMPLOI & ANNEXES

- Mode d'emploi du toolkit *par où commencer*
- Questions fréquentes (FAQ) *20 réponses*
- Correspondance *AI Act · ISO · NIST · RGPD*
réglementaire
- Ressources & références
- Les outils ACF *écosystème*
- Conclusion

LES TROIS FAMILLES

Décider ACF-01 → ACF-20 20 fiches

Qui a autorisé cette décision, et jusqu'où ?

Organiser ACF-01 → ACF-010 10 fiches

Qui décide réellement, maintenant ?

Opérer ACF-P1 → ACF-P15 15 fiches

La règle signée est-elle devenue un comportement vérifiable ?

Chaque fiche est donnée trois fois : le formulaire vierge, puis le même formulaire rempli par Lendari, puis par Rhena.

PAR OÙ COMMENCER

1

Diagnostiquer
ACF-01

**2**

Cartographier & coter
ACF-02 · 03

**3**

Premier agent gouverné
ACF-08

Puis déroulez le **parcours en 6 étapes**, détaillé dans la doctrine.

CE DOCUMENT EST PROTÉGÉ

Le toolkit est gratuit pour l'enseignement, il n'est pas libre de droits. Un enseignant peut le diffuser entier à ses étudiants, sans modification, dans un espace de cours fermé. Le reproduire en partie, le traduire, le publier sous un autre nom, l'intégrer à une offre commerciale ou l'utiliser pour entraîner un modèle demande une autorisation écrite. Les conditions complètes ferment ce manuel et se lisent sur acfstandard.com/licence.

Les 45 fiches

DÉCIDER · ACF-01 À ACF-20

ACF-01	Score de Souveraineté
ACF-02	Carte Décisionnelle
ACF-03	Matrice de Criticité
ACF-04	Constitution Agentique
ACF-05	Fiche Agent
ACF-06	Supervision & Gouvernance
ACF-07	Kill Switch
ACF-08	Dossier Premier Agent
ACF-09	Registre des Décisions
ACF-10	Plan d'Action & Amélioration
ACF-11	Audit Gouvernance 30 Jours
ACF-12	Évaluation des Risques
ACF-13	Mandat d'Agent
ACF-14	Responsabilité par Design
ACF-15	Objectif et Contre-indicateur
ACF-16	Épreuve de la Supervision
ACF-17	Revue de Validité
ACF-18	Cas Pratique Guidé
ACF-19	Guide Enseignant
ACF-20	Simulation de Gouvernance

ORGANISER · ACF-O

ACF-O1	Matrice Humain-IA-Agent
ACF-O2	Carte de l'Organisation Hybride
ACF-O3	Compétences Critiques à Conserver
ACF-O4	Politique IA
ACF-O5	Shadow IA, usages non déclarés
ACF-O6	Shadow agents, agents non déclarés
ACF-O7	Le déplacement des pouvoirs
ACF-O8	Le registre des exceptions
ACF-O9	La gouvernance de la flotte
ACF-O10	Les personnes affectées et leur recours

OPÉRER · ACF-P

ACF-P1	Grille de Paramétrage
ACF-P2	Protocole de Recette
ACF-P3	Rampe de Mise en Service
ACF-P4	Journal de Supervision
ACF-P5	Répartition des Rôles
ACF-P6	Fiche d'Escalade
ACF-P7	Test du Dispositif d'Arrêt
ACF-P8	Journal d'Incident
ACF-P9	Revue de Permissions
ACF-P10	Grille d'Évaluation Fournisseur
ACF-P11	Carte de Dépendance au Socle
ACF-P12	Mode Dégradé & Sortie
ACF-P13	Journal des Versions de Modèle
ACF-P14	Détention des Traces
ACF-P15	Déclaration des Angles Morts

LES DEUX FILS ROUGES

Lendari

Marque de mode en ligne, 120 M€ de chiffre d'affaires, 90 salariés, Paris. Agent « Margaux », service après-vente et retours de niveau 1.

Rhena

Assureur allemand, 75 Md€ de primes, 62 000 salariés, 28 pays, Cologne. Agent « ANNA », sinistres habitation de niveau 1.

Chaque fiche se lit trois fois : le formulaire vierge, puis le même formulaire rempli par chacun des deux cas, page pour page. **D'autres secteurs sont traités dans les cahiers sectoriels**, publiés à part : santé, administration, banque, industrie, transport, énergie, distribution, télécommunications, éducation, etc.

Par où commencer

Vous n'avez pas besoin des 45 fiches pour gouverner un agent. Le toolkit est modulaire : on prend le chemin qui correspond à sa situation, et l'on n'ouvre les autres fiches que le jour où la question se pose. Quatre chemins partent d'une situation, deux déroulent une famille entière.

11 FICHES · UNE JOURNÉE

Je lance mon premier agent

Vous partez de zéro. La question n'est pas de tout couvrir, elle est de ne rien déléguer sans l'avoir écrit.

ACF-01 · ACF-02 · ACF-03 · ACF-05 · ACF-08 · ACF-13 · ACF-06 · ACF-07 · ACF-01 · ACF-P1 · ACF-P6

9 FICHES · UNE JOURNÉE

J'audite un agent déjà en service

L'agent tourne. Vous cherchez ce que le dispositif ne voit pas, et vous voulez pouvoir le prouver.

ACF-09 · ACF-11 · ACF-12 · ACF-16 · ACF-17 · ACF-P4 · ACF-P8 · ACF-P9 · ACF-P14

8 FICHES · DEUX ATELIERS

Je prépare mon organisation

Aucun agent n'est encore déployé, ou plusieurs le sont déjà sans que personne ne l'ait décidé.

ACF-04 · ACF-15 · ACF-01 · ACF-02 · ACF-03 · ACF-04 · ACF-05 · ACF-07

9 FICHES · REVUE TRIMESTRIELLE

Je gouverne une flotte

Le premier agent se gouverne par attention. Le dixième se gouverne par inventaire, ou ne se gouverne plus.

ACF-06 · ACF-08 · ACF-09 · ACF-010 · ACF-P10 · ACF-P11 · ACF-P12 · ACF-P13 · ACF-P15

10 FICHES · LA FAMILLE ORGANISER

Je mets mon organisation à niveau

L'agent n'est pas seul : il déplace des rôles, des compétences et du pouvoir. Cette famille se déroule en entier, dans l'ordre.

ACF-01 · ACF-02 · ACF-03 · ACF-04 · ACF-05 · ACF-06 · ACF-07 · ACF-08 · ACF-09 · ACF-010

15 FICHES · LA FAMILLE OPÉRER

Je tiens l'agent au quotidien

Du paramètre à la preuve. Cette famille se déroule en entier, dans l'ordre de la vie d'un agent, du réglage à la sortie du fournisseur.

ACF-P1 · ACF-P2 · ACF-P3 · ACF-P4 · ACF-P5 · ACF-P6 · ACF-P7 · ACF-P8 · ACF-P9 · ACF-P10 · ACF-P11 · ACF-P12 · ACF-P13 · ACF-P14 · ACF-P15

Lisez l'exemple avant le formulaire. Chaque fiche est donnée trois fois : vierge, puis remplie par Lendari, puis remplie par Rhena. Les deux exemples répondent aux mêmes questions dans deux métiers et à deux échelles, et se lisent côte à côte. Une fiche dont on a lu les deux réponses se remplit deux fois plus vite.

L'autonomie sans gouvernance

Un agent IA ne se contente plus de suggérer : il **décide et agit seul** - il accorde un crédit, filtre un dossier, ajuste un prix, engage une dépense au nom d'une organisation. **Ce n'est pas un chatbot** : c'est un acteur qui engage.

01

Il agit seul

La décision n'attend plus la **validation d'un humain**.



02

Il dérive vite

À la **vitesse de la machine** - pas en jours, en secondes.



03

Le dommage est fait

Avant même qu'un humain ait **vu passer** la décision.

UN DOMMAGE EN SECONDES - sur quatre fronts à la fois



Juridique

Responsabilité engagée sans décideur identifié.



Éthique

Un biais ou une décision injuste, à grande échelle.



Financier

Pertes, surcoûts, engagements non autorisés.



Réputationnel

Une dérive publique, virale en quelques minutes.



La responsabilité ne se délègue pas à une machine

L'agent agit - mais c'est l'**entreprise et son dirigeant** qui répondent. L'**AI Act** sanctionne l'entreprise (jusqu'à **7 % du chiffre d'affaires mondial**) ; la responsabilité **personnelle** du dirigeant, civile et pénale, relève en outre du **droit national**.

AI Act

RÈGL. (UE) 2024/1689



L'enjeu : encadrer l'autonomie **sans la tuer**. Ni l'**interdire** - on perd la valeur. Ni la **laisser libre** - on perd le contrôle. La bonne réponse n'est pas *moins* d'autonomie, c'est de **l'autonomie gouvernée**.

Qui décide quand l'agent décide ?

C'est la question à laquelle répond **l'ACF** - page suivante.

Qu'est-ce que l'ACF ?

L'Agentic Commerce Framework® est le premier cadre de gouvernance du **commerce agentique**, le moment où des agents IA cessent de suggérer pour **agir** au nom d'une organisation : accorder un crédit, présélectionner un dossier, arbitrer un prix, engager une dépense. Ce « commerce » ne désigne pas l'e-commerce : c'est **toute décision déléguée à un agent** - de la finance à l'industrie, des ressources humaines à l'administration.

Qui répond quand un agent se trompe ?

Le droit existe, l'**AI Act** impose un contrôle humain, mais aucun **mode d'emploi opérationnel** ne reliait la décision de la machine à la responsabilité d'un humain nommé. L'ACF comble ce vide.

LA DÉFINITION

Un cadre qui permet de **déléguer des décisions à des agents IA** sans perdre le **contrôle, la conformité, ni la responsabilité.**

LES 4 PRINCIPES FONDATEURS

SOCLE

Souveraineté décisionnelle

Vous gardez la **maîtrise** de vos décisions, vos données, vos dépendances.

ACF-01

CONCEPTION

Gouvernance par conception

Les règles **avant** le déploiement : mandats, seuils, périmètres.

ACF-02 · 03 · 04 · 13

CONTRÔLE

Contrôle humain ultime

La main jamais cédée : **superviser, reprendre, arrêter**. AI Act art. 14.

ACF-06 · 07 · 12

PREUVE

Responsabilité traçable

Chaque décision reste **attribuable à un humain nommé**, le DDAO.

ACF-09 · 17

Pas d'**autonomie** sans supervision · pas de supervision sans gouvernance · pas de gouvernance sans **souveraineté**.

Une troisième voie, ni dérégulation ni contrôle d'État : **la souveraineté**.

Pour les **dirigeants**, les **équipes conformité**, le **DDAO**, les **enseignants** et leurs **étudiants**.

La troisième voie européenne

L'IA n'est pas un produit de plus : c'est une **métatechnologie** qui redistribue le pouvoir de décider. Face à elle, deux modèles dominant - la plateforme et l'État. L'Europe esquisse une troisième voie : la **souveraineté par le droit et par la conception**. ACF en est l'implémentation concrète.

Dans la lignée des travaux de l'**ISN** (Institut de la Souveraineté Numérique) × **iDFRights** - Benhamou, Cavada · 2026

« L'IA n'est pas seulement un outil ou une plateforme, c'est une **métatechnologie transformatrice** - la technologie derrière la technologie et tout le reste, elle-même productrice d'outils et de plateformes. »

Mustafa Suleyman · The Coming Wave, 2023



MODÈLE PLATEFORME

L'innovation par la concentration

La vitesse, le capital et les effets de réseau. Des agents puissants, déployés vite, à l'échelle mondiale.

RISQUE dépendance, captation de la décision, souveraineté érodée.



MODÈLE CENTRALISÉ

Le contrôle par la planification

L'IA pilotée par la puissance publique, intégrée verticalement, mise au service de l'ordre.

RISQUE surveillance, rigidité, subordination de l'individu au système.



ACF

TROISIÈME VOIE

La souveraineté par le droit et le design

RGPD, AI Act, **souveraineté décisionnelle**. L'autonomie est déléguée, mais reste gouvernée et réversible.

EXIGENCE outiller la doctrine - sinon elle reste un vœu.



La troisième voie a sa doctrine - **ISN, iDFRights, AI Act** - mais il lui manque le terrain. ACF apporte ce qui transforme un principe en pratique : **un standard ouvert, des outils, des cas, une simulation**. Le framework est gratuit pour les écoles et les formations ; l'écosystème entreprise reste sous contrat. **Standard ouvert, valeur protégée**.

À chaque domaine, son **cadre de référence**

Chaque grand enjeu du numérique a fini par se doter de son standard. La sécurité a l'ISO 27001, les données personnelles ont le RGPD, le management de l'IA a l'ISO 42001, l'IA à haut risque a l'AI Act. Un domaine restait sans cadre dédié : **la gouvernance des décisions déléguées à des agents**.

Cybersécurité**ISO 27001****Protection des données****RGPD****Management de l'IA****ISO 42001****IA à haut risque****AI Act****Gouvernance agentique** LE DOMAINE DE L'ACF**ACF**

L'ACF n'est pas un outil complémentaire de plus. C'est le **cadre de référence** d'un domaine qui n'existait pas encore officiellement : **la gouvernance agentique**. Nommer ce domaine et lui donner sa discipline, c'est déjà commencer à l'instituer.

Les 4 nouvelles lois de la robotique

Là où Asimov écrivait pour protéger l'humain de la machine, **Frank Pasquale** écrit pour protéger les sociétés humaines de la **concentration de pouvoir** que l'IA rend possible. ACF ne se contente pas de les citer : il les **câble** dans des outils opposables.

Frank Pasquale - **New Laws of Robotics** · Harvard University Press, 2020

LOI

1

L'IA doit **compléter** les professionnels, jamais les remplacer.

DANS ACF L'agent **propose**, l'humain garde la décision. Les niveaux d'autonomie (ACF-02) bornent la délégation décision par décision ; l'arbitrage et la correction restent un acte humain.

LOI

2

L'IA ne doit pas **contrefaire** l'humanité.

DANS ACF Tout agent s'annonce comme agent. La **Fiche Agent (ACF-05)** fixe son identité et son périmètre ; aucun système ne se fait passer pour un humain auprès d'un client ou d'un collaborateur.

LOI

3

L'IA ne doit pas intensifier la **course aux armements**.

DANS ACF La criticité (ACF-03) et l'évaluation des risques (ACF-12) bornent l'escalade. On refuse les usages à somme négative : la puissance déléguée sert un objectif tenu, pas une surenchère.

LOI

4

L'IA doit toujours **indiquer** ses créateurs, responsables et propriétaires.

DANS ACF Chaque agent a un propriétaire humain nommé et un **DDAO** redevable. Le Registre des Décisions (ACF-09) trace l'origine de chaque action - la traçabilité est conçue dès l'origine, pas ajoutée après.



Dans ACF, ces quatre lois ne sont pas un supplément éthique. Elles sont inscrites dans la **Constitution Agentique (ACF-04)** comme principes non négociables, et rendues opposables par la **Responsabilité par Design (ACF-14)** : un principe qui ne se traduit pas en outil n'engage personne.

Les 4 principes fondateurs

Tout le framework découle de quatre principes fondateurs. Ce ne sont pas des valeurs affichées : ce sont les **règles d'arbitrage** qui décident quand déléguer, jusqu'où, et à quelles conditions. Chaque fiche du toolkit en est une mise en œuvre concrète.

1



Souveraineté décisionnelle

Les décisions stratégiques critiques ne sont **jamais déléguées** à des agents autonomes. L'autonomie se délègue, la souveraineté ne se cède pas.

2



Gouvernance par conception

Le cadre de gouvernance est défini **avant le déploiement**, pas après l'incident. Mandats, seuils et garde-fous précèdent la mise en production.

3



Contrôle humain ultime

Tout système agentique **préserve une capacité d'intervention humaine** - supervision, reprise en main, et jusqu'au kill switch.

4



Responsabilité traçable

Toute action autonome est **auditable et attribuable** à un responsable identifié. Qui a décidé, sur quelle base, à quel moment.



Ces quatre principes sont le « **pourquoi** » du framework. Les **cinq piliers de la Responsabilité par Design** - Identification, Journalisation, Recours, Anticipation, Réversibilité (fiche ACF-14) - en sont le « **comment** » opérationnel.

Les 4 couches de la gouvernance agentique

ACF structure la délégation à des agents en quatre couches imbriquées : de la souveraineté stratégique jusqu'à l'exécution supervisée. Chaque décision descend la pile - et ne franchit jamais le monde réel sans passer un point d'arbitrage.

COUCHE

1



Gouvernance & Souveraineté

Qui décide, qui répond, au nom de quelles valeurs. Mandats, rôles (dont le DDAO), souveraineté des données et des choix. La couche qui rend tout le reste opposable.



COUCHE

2



Politique de décision

Les règles écrites : ce qui est agentifiable, sous quel seuil de criticité, à quel niveau d'autonomie. La doctrine traduite en politique applicable.



COUCHE

3



Agents

Les agents autonomes qui perçoivent, raisonnent et **proposent** des décisions, dans le périmètre fixé par les couches supérieures.



BRIQUE ENTREPRISE · ÉCOSYSTÈME ACF



ACF Decision Engine

Point d'arbitrage entre l'agent et le monde réel : **aucune décision sensible n'est exécutée sans validation**. Disponible sous contrat pour les organisations - fonctionnement non détaillé publiquement.



ACFSTANDARD.COM



COUCHE

4



Exécution & supervision

L'action dans le monde réel, tracée et surveillée : journalisation, alertes, kill switch. La couche qui exécute - et qui rend des comptes.

Les 4 niveaux d'autonomie déléguée

La délégation n'est pas tout ou rien. Pour **chaque type de décision**, ACF fixe un niveau d'autonomie - de la simple suggestion à l'action autonome. Plus on monte, plus l'agent décide seul ; plus la gouvernance en amont doit être serrée.



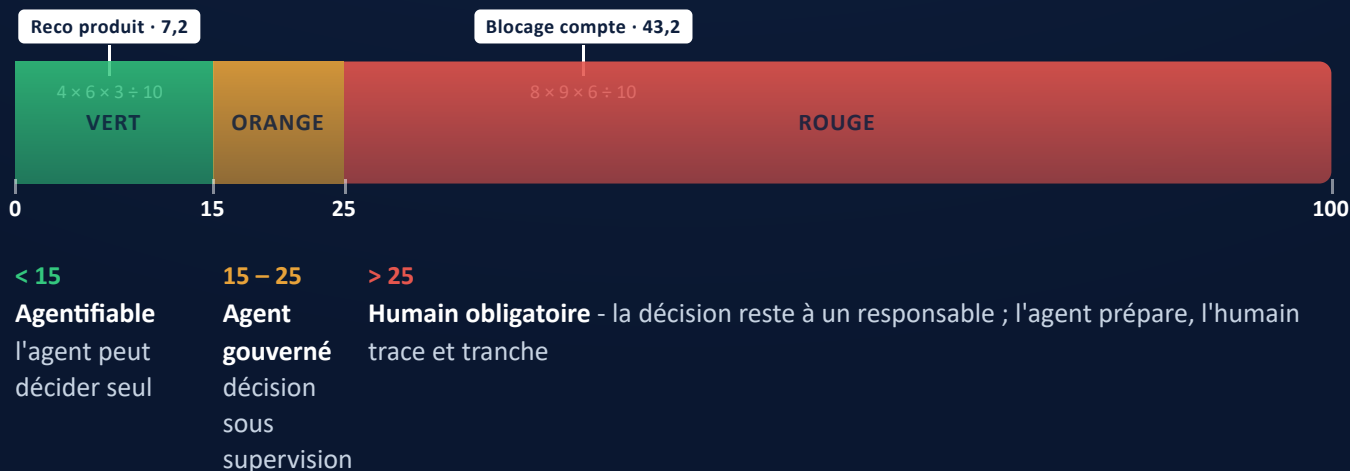
Le niveau autorisé n'est pas un choix de confort : il **découle du score de criticité**. Plus une décision est critique (**irréversible, à fort impact**), plus le niveau d'autonomie permis est bas - jusqu'à revenir entièrement à l'humain au-delà du seuil.

Mesurer la **criticité** d'une décision

Avant de déléguer une décision à un agent, ACF la mesure sur trois axes - **impact**, **fréquence**, **irréversibilité** - chacun noté de 1 à 10. Le produit, divisé par 10, donne un **score de criticité** qui décide du régime de gouvernance.



LE SCORE SITUE LA DÉCISION SUR L'ÉCHELLE ACF

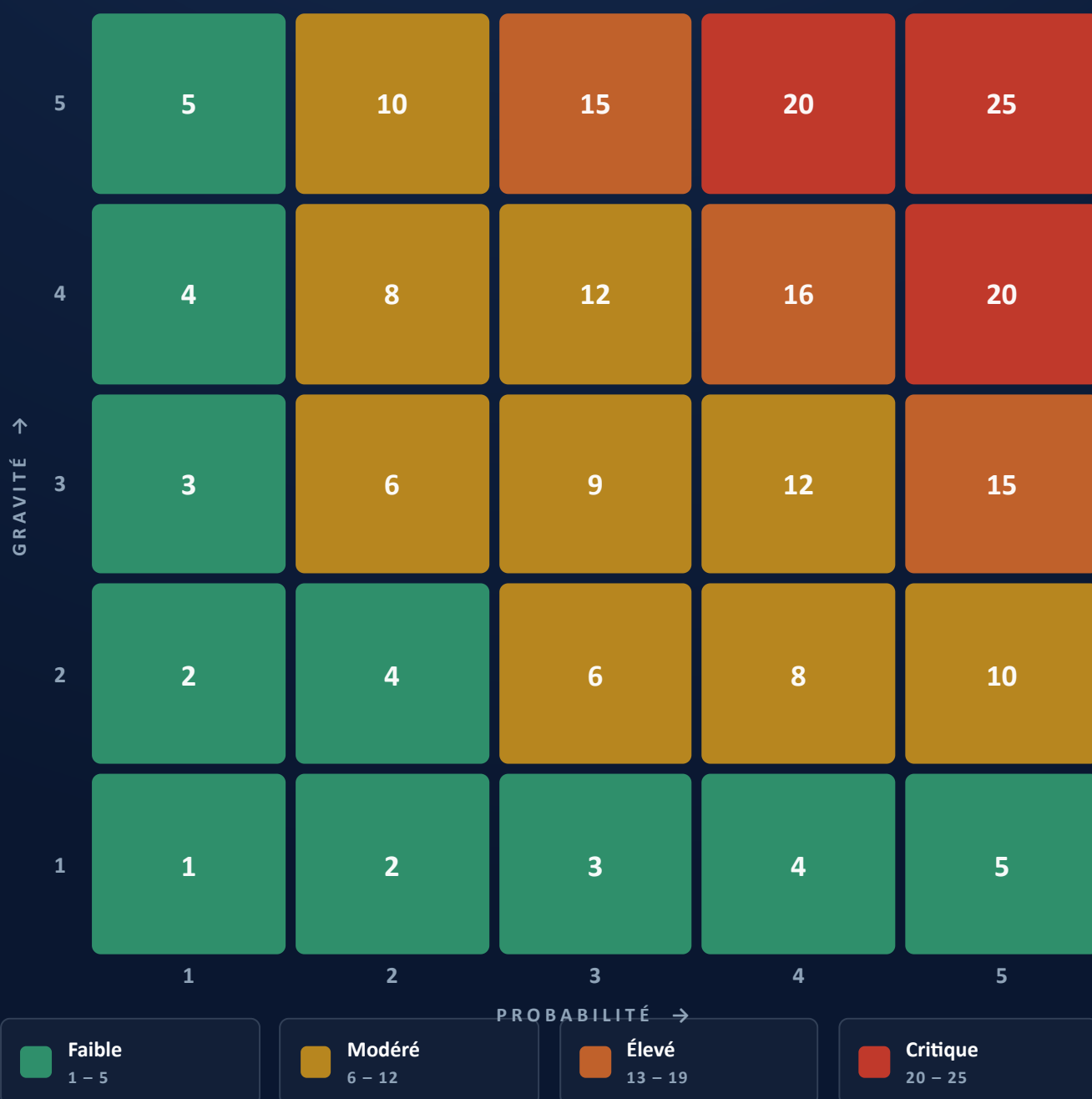


Le seuil n'est pas une note de risque « en plus » : c'est un **aiguillage de gouvernance**. Deux décisions de même impact peuvent finir dans deux régimes différents si l'une est **réversible** et l'autre non. C'est l'irréversibilité qui fait monter le score - et qui ramène l'humain dans la boucle.

La matrice de risque

Tout risque opérationnel se positionne sur deux axes : sa **probabilité** et sa **gravité**. Leur produit donne un score de 1 à 25 qui range le risque dans quatre bandes - et fixe l'urgence du traitement. **Score =**

Probabilité × Gravité.



À ne pas confondre : la matrice de risque (ACF-12) évalue un **risque opérationnel** à traiter ; le **score de criticité** (ACF-03) décide du **niveau d'autonomie permis** à un agent. Deux échelles distinctes, deux usages - souvent croisées, jamais fusionnées.

Les 4 niveaux de maturité agentique

Là où les 4 niveaux d'autonomie qualifient **une décision**, la maturité qualifie **un agent dans son ensemble** : jusqu'où l'organisation lui a-t-elle confié la main ? ACF distingue quatre paliers, de l'automatisation muette à l'autonomie supervisée.



Ne pas confondre les deux échelles : la **maturité** (N0→N3) décrit où en est **un agent globalement** ; les **4 niveaux d'autonomie** (Suggestif → Autonome) décrivent ce qu'il a le droit de faire **décision par décision**. Un agent N2 peut rester « Suggestif » sur les décisions critiques.

Le DDAO

gardien de la délégation

Déléguer à un agent ne dilue jamais la responsabilité : elle se concentre sur une personne nommée, le **DDAO**. C'est l'humain qui répond des décisions déléguées - celui qui cadre, surveille, et garde le pouvoir de tout arrêter.

D**Delegated**

La décision est déléguée, jamais abandonnée.

D**Decision**

Son périmètre : les décisions confiées à l'agent.

A**Agent**

L'agent agentique opérant sous mandat.

O**Officer**

Un responsable humain identifié et redevable.

SES MISSIONS**Définir les mandats**

Périmètre, seuils et garde-fous de chaque agent. [ACF-13](#)

**Fixer les niveaux d'autonomie**

Ce que l'agent peut décider seul, selon la criticité. [ACF-02 · 03](#)

**Superviser en continu**

Surveiller les décisions, garder la capacité de reprise en main. [ACF-06](#)

**Détenir le kill switch**

Pouvoir suspendre l'agent immédiatement, sans condition. [ACF-07](#)

**Valider audits et plans**

Signer les audits de gouvernance et les actions correctives. [ACF-10 · 11](#)

**Répondre des décisions**

Rendre compte devant la direction : qui, sur quelle base, quand. [ACF-14](#)



Le DDAO incarne le premier pilier de la **Responsabilité par Design** : **l'identification**. Une action autonome sans responsable nommé n'est pas une délégation - c'est un abandon de souveraineté.

Déployer ACF en 6 étapes

ACF n'est pas une checklist à cocher une fois. C'est un **cycle** : on diagnostique, on cartographie, on cadre, on déploie, on supervise, on audite - puis on recommence. Voici l'ordre des opérations, et les fiches du toolkit qui outillent chaque étape.

01

Diagnostiquer

Mesurer votre exposition et votre dépendance numérique avant toute délégation. Le point de départ obligatoire.

ACF-01

ACF-02

ACF-05

ACF-06

ACF-07

ACF-P11

02

Cartographier

Lister les décisions, scorer leur criticité, repérer celles qui ne se délèguent jamais.

ACF-02

ACF-03

ACF-01

ACF-03

03

Cadrer

Écrire les règles : constitution agentique, périmètre de l'agent, mandat, seuils et garde-fous.

ACF-04

ACF-05

ACF-13

ACF-15

ACF-04

ACF-P1

ACF-P5

ACF-P9

ACF-P10

ACF-P12

04

Déployer

Mettre en service un premier agent gouverné, sur un périmètre maîtrisé et réversible.

ACF-08

ACF-P2

ACF-P3

05

Superviser

Surveiller en continu, journaliser les décisions, garder la main - jusqu'au kill switch.

ACF-06

ACF-07

ACF-09

ACF-16

ACF-09

ACF-P4

ACF-P6

ACF-P7

ACF-P8

ACF-P13

ACF-P14

06

Auditer

Évaluer, tracer les responsabilités, corriger. L'audit nourrit le cycle suivant.

ACF-10

ACF-11

ACF-12

ACF-14

ACF-17

ACF-08

ACF-010

ACF-P15



La gouvernance agentique est un **cycle continu**, pas un projet ponctuel. L'étape 6 alimente l'étape 1 du cycle suivant : chaque **incident**, **chaque écart** affine les mandats, les seuils et les garde-fous.



À LIRE EN PREMIER

Vous tenez un kit de **45 fiches** pour gouverner les agents IA dans votre organisation. Cette notice vous explique **par où commencer**, **quelle fiche utiliser dans quelle situation**, et **quel parcours suivre selon votre profil**.

1 QU'EST-CE QU'UN AGENT IA ?

Un **agent IA** n'est pas une IA conversationnelle ordinaire (comme ChatGPT qui répond à des questions). C'est un système qui **décide** et **agit** en autonomie dans un périmètre défini.

IA générative classique

Vous demandez - l'IA **propose** - vous **décidez** et exécutez.

Ex : rédiger un email, résumer un texte, brainstormer.

Agent IA autonome

Vous lui donnez un **mandat** - l'agent **analyse, décide et agit** seul dans son périmètre.

Ex : trier les CV, ajuster les prix, geler une opération suspecte.

2 POURQUOI LA GOUVERNANCE AGENTIQUE

Un agent qui agit en autonomie peut **dériver** - et causer un dommage juridique, éthique, financier ou réputationnel **à la vitesse de la machine**. La gouvernance agentique encadre cette autonomie sans la tuer.

: Enjeu juridique

Cadre réglementaire européen sur l'IA et les données (AI Act, en vigueur depuis 2024). Sanctions administratives lourdes pour l'entreprise (jusqu'à 7 % du chiffre d'affaires mondial), auxquelles s'ajoute la responsabilité personnelle du dirigeant au titre du droit national.

: Enjeu éthique

Quand un agent décide à propos d'une personne (recrutement, crédit, soin), l'enjeu d'équité bascule.

: Enjeu business

Vélocité et productivité gagnées, mais aussi l'ampleur des dégâts qu'un incident peut causer en quelques secondes, perte de différenciation, dépendance à un fournisseur unique.

: Enjeu démocratique

Souveraineté décisionnelle des organisations et des États. Qui décide réellement quand l'agent décide ?



3 LE VOCABULAIRE ACF EN 18 CONCEPTS

Les dix-huit notions à maîtriser avant de manipuler le toolkit. Chacune est portée par une ou plusieurs fiches.

SOUVERAINETÉ DÉCISIONNELLE

ACF-01

Capacité d'une organisation à savoir, à tout moment, qui décide réellement - quand des agents agissent.

AGENT IA ACF-05

Système qui décide et agit en autonomie dans un périmètre défini. Pas un simple chatbot.

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE ACF-02

4 niveaux fixés **décision par décision** : **Suggestif** · **Co-décision** · **Autonome supervisé** · **Autonome**.

MANDAT ACF-13

Document qui définit le périmètre, les limites et les responsabilités d'un agent - comme une fiche de poste.

CONSTITUTION AGENTIQUE

ACF-04

Règles fondamentales non négociables qui encadrent le comportement d'un agent. Signée par 4 responsables.

GARDE-FOUS ACF-07

Mécanismes qui empêchent une dérive : seuils de validation, escalades, dispositif d'arrêt d'urgence (Kill Switch).

REGISTRE DES DÉCISIONS ACF-09

Journal où l'on ne peut **qu'ajouter** les décisions (jamais effacer ni modifier). Toutes les décisions agentiques y sont tracées - auditable et opposable juridiquement.

DDAO ACF-14

Delegated Decision Agent Officer. Fonction qui porte la responsibility-by-design avec droit d'opposition motivé.

RESPONSABILITÉ PAR DESIGN

ACF-14

Principe Pasquale (Harvard 2020), *responsibility by design* : la responsabilité est intégrée dès la conception du système, pas ajoutée après.

CRITICITÉ ACF-03

Ce qui décide si une décision peut être déléguée. Elle se calcule, elle ne s'estime pas : impact, réversibilité, portée.

MATURITÉ AGENTIQUE ACF-05

Quatre niveaux, N0 à N3, fixés **une fois pour l'agent entier**. À ne pas confondre avec l'autonomie déléguée, qui se fixe décision par décision.

SHADOW AGENT ACF-06

Agent déployé dans l'organisation sans que la gouvernance l'ait recensé. Il décide quand même, et personne n'en répond.

FLOTTE D'AGENTS ACF-09

L'ensemble des agents en service. Au-delà du premier, la gouvernance ne tient plus par l'attention, elle tient par l'inventaire.

ZONE NON DÉLÉGABLE ACF-08

Ce qu'un agent ne décidera jamais, quel que soit son niveau. Couper l'agent en fait partie : il ne décide pas de sa propre extinction.

ESCALADE ACF-P6

Le chemin écrit par lequel l'agent rend la main à un humain nommé, avec le délai et le motif. Sans elle, un blocage devient un incident.

CONTRE-INDICATEUR ACF-15

Le chiffre qui contredit l'objectif. Un agent qui atteint sa cible en dégradant autre chose n'a pas réussi, il a déplacé le problème.

MODE DÉGRADÉ ACF-P12

Comment l'activité continue quand l'agent s'arrête. Sans mode dégradé, un kill switch est un bouton que personne n'osera presser.

DÉTENTION DES TRACES ACF-P14

Qui garde les journaux, où, et pour combien de temps. Une trace détenue par le seul fournisseur n'est pas une preuve, c'est une dépendance.



4 LES 45 FICHES, PAR FAMILLE ET PAR USAGE

Les 45 fiches se répartissent en **3 familles** : Décider (ACF-01 à ACF-20), Organiser (ACF-O1 à ACF-O10) et Opérer (ACF-P1 à ACF-P15). Décider établit ce qui est délégué et sous quelles limites, Organiser regarde ce que l'agent déplace dans l'organisation, Opérer traite ce qui se passe une fois qu'il est en service. Une fiche peut servir à plusieurs usages, ils sont indicatifs.

DIAGNOSTIC

ACF-01 Score de Souveraineté

CADRAGE

ACF-02 Carte décisionnelle · **ACF-03** Matrice de criticité · **ACF-04** Constitution agentique · **ACF-05** Fiche agent · **ACF-13** Mandat d'agent · **ACF-15** Objectif et contre-indicateur

DÉPLOIEMENT

ACF-08 Dossier Premier Agent

OPÉRATIONNEL

ACF-06 Supervision & gouvernance · **ACF-07** Kill Switch · **ACF-09** Registre des décisions · **ACF-16** Épreuve de la supervision

AUDIT & AMÉLIORATION

ACF-10 Plan d'action · **ACF-11** Audit gouvernance 30 jours · **ACF-12** Évaluation des risques · **ACF-14** Responsabilité par Design · **ACF-17** Revue de validité

PÉDAGOGIQUE

ACF-18 Cas pratique guidé · **ACF-19** Guide enseignant · **ACF-20** Simulation de gouvernance

CŒUR DU TOOLKIT

Si vous ne deviez retenir que **3 fiches** : ACF-01 (diagnostiquer), ACF-13 (cadrer un agent par mandat), ACF-09 (tracer les décisions). À elles trois, elles couvrent 80 % des besoins de gouvernance basique.



4 ORGANISER : CE QUE L'AGENT DÉPLACE DANS L'ENTREPRISE

Décider dit ce qu'on confie à l'agent. **Organiser** (ACF-O1 à ACF-O10) regarde ailleurs : qui perd la main, quelle compétence cesse d'être entretenue, quels agents tournent sans que personne les ait déclarés. Ces questions arrivent toujours après le premier déploiement.

QUI FAIT QUOI, DÉSORMAIS

ACF-O1 Matrice humain-IA-agent · **ACF-O2** Carte de l'organisation hybride · **ACF-O3** Compétences critiques à conserver

LES RÈGLES DE LA MAISON

ACF-O4 Politique IA · **ACF-O8** Registre des exceptions

CE QUI ÉCHAPPE AU CONTRÔLE

ACF-O5 Shadow IA · **ACF-O6** Shadow agents · **ACF-O7** Le déplacement des pouvoirs

AU-DELÀ DU PREMIER AGENT

ACF-O9 Gouvernance de la flotte · **ACF-O10** Personnes affectées et recours

PAR OÙ ENTRER

Commencez par ACF-O6 : on ne gouverne pas une flotte qu'on n'a pas recensée. Puis ACF-O4, qui écrit la règle, et ACF-O8, qui note chaque fois qu'on y déroge.



4 OPÉRER : CE QUI SE PASSE UNE FOIS L'AGENT EN SERVICE

Opérer (ACF-P1 à ACF-P15) prend le relais le jour où l'agent tourne pour de bon. Le paramétrage, la recette, le rendez-vous hebdomadaire de supervision, l'incident, la panne du fournisseur : tout ce que le dossier de déploiement ne pouvait pas anticiper.

MISE EN SERVICE

ACF-P1 Grille de paramétrage · **ACF-P2** Protocole de recette · **ACF-P3** Rampe de mise en service

CONDUITE COURANTE

ACF-P4 Journal de supervision · **ACF-P5** Répartition des rôles · **ACF-P6** Escalade & confiance

QUAND ÇA CASSE

ACF-P7 Test du dispositif d'arrêt · **ACF-P8** Journal d'incident · **ACF-P12** Mode dégradé et sortie

DÉPENDANCES ET PREUVES

ACF-P9 Revue de permissions · **ACF-P10** Évaluation fournisseur · **ACF-P11** Dépendance au socle · **ACF-P13** Versions de modèle · **ACF-P14** Détention des traces · **ACF-P15** Déclaration des angles morts

PAR OÙ ENTRER

ACF-P4 tient la supervision dans le temps, ACF-P12 dit comment le travail continue quand l'agent s'arrête, et ACF-P14 garantit qu'il reste une preuve le jour où on la demande.



5 @ CHOISISSEZ VOTRE PARCOURS

Cinq parcours selon votre profil. À chaque parcours, une **séquence ordonnée de fiches** à enchaîner - pas obligation, juste recommandation.

A Dirigeant qui découvre la gouvernance agentique

90 MIN

Vous voulez comprendre rapidement les enjeux pour décider si votre organisation doit s'équiper.

ACF-01 Score →

ACF-02 Carte décisionnelle →

ACF-03 Criticité →

ACF-07 Déplacement des pouvoirs →

ACF-11 Audit 30 j →

ACF-14 DDAO

B Prof ou formateur qui prépare un cours

3-4 H

Vous allez animer un cours, un atelier ou une formation continue sur la gouvernance IA.

ACF-19 Guide enseignant →

ACF-01 Score →

ACF-03 Criticité →

ACF-04 Constitution →

ACF-07 Kill Switch →

ACF-06 Shadow agents →

ACF-18 Cas pratique →

ACF-20 Simulation



5 @ CHOISISSEZ VOTRE PARCOURS

C Salarié qui doit déployer ou superviser un agent IA

2-3 H

Votre direction vous a confié un projet d'agent IA et vous devez le cadrer correctement, puis le tenir une fois qu'il tourne.

[ACF-08 Dossier 1^{er} agent →](#)

[ACF-05 Fiche agent →](#)

[ACF-13 Mandat →](#)

[ACF-P1 Paramétrage →](#)

[ACF-P2 Recette →](#)

[ACF-P3 Rampe →](#)

[ACF-07 Kill Switch →](#)

[ACF-P4 Supervision →](#)

[ACF-09 Registre](#)

D Organisation qui a déjà plusieurs agents en service

1 JOURNÉE

Le premier agent est passé en production depuis longtemps, d'autres ont suivi, et plus personne ne sait exactement lesquels ni qui en répond.

[ACF-06 Shadow agents →](#)

[ACF-09 Flotte →](#)

[ACF-04 Politique IA →](#)

[ACF-P9 Permissions →](#)

[ACF-P12 Mode dégradé →](#)

[ACF-P14 Détention des traces](#)

E Étudiant ou autodidacte en autonomie

2 SEMAINES

Vous explorez le sujet seul, pour un mémoire, un projet ou une certification, et vous voulez le parcourir en entier.

[ACF-01 Score →](#)

[ACF-02 à 20 Décider →](#)

[ACF-O1 à O10 Organiser →](#)

[ACF-P1 à P15 Opérer →](#)

[ACF-18 Cas pratique](#)



6 Q QUELLE FICHE POUR QUEL BESOIN

DÉCIDER · ACF-01 À ACF-20

BESOIN OU SITUATION	FICHE	DURÉE TYPIQUE
Évaluer ma dépendance aux outils et fournisseurs externes	ACF-01	45 min - 1 h 30
Cartographier les décisions à déléguer dans mon organisation	ACF-02	2 h - 4 h
Décider quel niveau d'autonomie attribuer à une décision	ACF-03	1 h 45 - 3 h 30
Écrire les règles non négociables d'un agent	ACF-04	3 h 30 - 6 h 30
Documenter un agent précis, techniquement	ACF-05	3 h - 6 h
Mettre en place la supervision continue d'un agent	ACF-06	3 h - 5 h 30
Concevoir un dispositif d'arrêt d'urgence	ACF-07	3 h - 6 h
Documenter le déploiement de mon premier agent	ACF-08	1 - 2 j
Tracer les décisions agentiques de façon auditable	ACF-09	1 h 45 - 3 h
Planifier des actions correctives après un audit ou un incident	ACF-10	3 h 30 - 6 h
Auditer la maturité de gouvernance en 30 jours	ACF-11	1 - 1,5 j
Évaluer les risques que fait porter un agent	ACF-12	1 - 2 j
Donner un mandat formel à un agent	ACF-13	1 - 1,5 j
Auditer la responsabilité par design d'un système	ACF-14	2 h - 4 h
Fixer l'objectif d'un agent et le chiffre qui le contredit	ACF-15	3 h 30 - 6 h 30
Vérifier que la supervision fonctionne vraiment	ACF-16	3 h - 5 h
Rouvrir une délégation devenue caduque	ACF-17	3 h 30 - 6 h
Construire un cas pratique pédagogique	ACF-18	0,5 - 1,5 j
Animer un atelier ou un cours sur ACF	ACF-19	3 h
Faire vivre une simulation de gouvernance	ACF-20	4 h



6 🔍 QUELLE FICHE POUR QUEL BESOIN (SUITE)

ORGANISER · ACF-O1 À ACF-O10

BESOIN OU SITUATION	FICHE	DURÉE TYPIQUE
Répartir le travail entre humains, IA et agents	ACF-O1	1 h 15 - 2 h 30
Cartographier l'organisation une fois les agents en place	ACF-O2	1 h 45 - 3 h
Nommer les compétences à ne pas laisser se perdre	ACF-O3	1 h - 2 h
Écrire la politique IA de l'entreprise	ACF-O4	1 h 15 - 2 h 30
Recenser les usages d'IA que personne n'a déclarés	ACF-O5	1 h - 2 h
Recenser les agents que personne n'a déclarés	ACF-O6	1 h 15 - 2 h 30
Voir où le pouvoir de décision s'est déplacé	ACF-O7	45 min - 1 h 45
Tenir le registre des dérogations à la règle	ACF-O8	45 min - 1 h 30
Gouverner une flotte d'agents, et non plus un seul	ACF-O9	1 h 15 - 2 h 30
Ouvrir un recours aux personnes affectées par une décision	ACF-O10	45 min - 1 h 45



6 🔍 QUELLE FICHE POUR QUEL BESOIN (SUITE)

OPÉRER · ACF-P1 À ACF-P15

BESOIN OU SITUATION	FICHE	DURÉE TYPIQUE
Paramétrer un agent, ligne par ligne	ACF-P1	2 h - 4 h
Recetter un agent avant sa mise en service	ACF-P2	45 min - 1 h 30
Ouvrir l'accès progressivement plutôt que d'un coup	ACF-P3	1 h - 1 h 45
Tenir le rendez-vous hebdomadaire de supervision	ACF-P4	45 min - 1 h 30
Dire qui fait quoi autour de l'agent	ACF-P5	1 h 30 - 2 h 30
Écrire comment l'agent rend la main à un humain	ACF-P6	30 min - 1 h 15
Tester pour de vrai le dispositif d'arrêt	ACF-P7	1 h 30 - 3 h
Tirer les leçons d'un incident sans y passer la semaine	ACF-P8	1 h 30 - 2 h 30
Revoir ce à quoi l'agent a réellement accès	ACF-P9	1 h - 1 h 45
Évaluer le fournisseur qui est derrière l'agent	ACF-P10	1 h - 2 h
Cartographier ce dont l'agent dépend pour fonctionner	ACF-P11	1 h 30 - 3 h
Prévoir comment le travail continue sans l'agent	ACF-P12	2 h - 4 h
Suivre les changements de version du modèle	ACF-P13	1 h - 2 h 30
Décider qui garde les traces, où, et combien de temps	ACF-P14	1 h 45 - 3 h 30
Déclarer ce que l'agent ne sait pas voir	ACF-P15	1 h 45 - 3 h



7 >> WORKFLOW TYPE D'UN DÉPLOIEMENT

Ordre logique pour déployer un agent dans une organisation. Les fiches s'enchaînent - chaque étape est documentée.



ET APRÈS LA MISE EN SERVICE

Le déploiement n'est pas la fin du travail, c'est le moment où il change de nature. Ce second enchaînement est celui de la vie courante d'un agent, puis d'une flotte : il mobilise les familles Organiser et Opérer.





8 ? QUESTIONS FRÉQUENTES

Dois-je remplir les 45 fiches pour bien faire ?

Non. Le toolkit est un **menu**, pas une liste à cocher. Selon votre situation, 3 à 8 fiches suffisent. La table « quelle fiche pour quel besoin » vous dit laquelle.

Puis-je adapter les fiches à mon contexte ?

Oui - sous condition de citer ACF et de ne pas en faire d'usage commercial sans accord. Voir la charte d'utilisation pour le détail des autorisations.

À qui s'adresse le rôle de DDAO ?

Profil senior 35-65 ans avec double expérience (métier + tech, ou métier + droit). Profils observés : ex-régulateur, ex-CISO, ex-juriste IA, ex-AI Safety researcher. Capacité à dire NON à la Direction et à le défendre devant le Conseil.

Le toolkit suffit-il à se mettre en conformité réglementaire ?

Non - c'est un cadre opérationnel et pédagogique, pas un substitut au conseil juridique. Les fiches aident à structurer la démarche, mais une expertise juridique reste indispensable pour les systèmes d'IA considérés à haut risque par la réglementation européenne.

Comment contribuer ou signaler une amélioration ?

Via le site acfstandard.com (zone contact). Les versions suivantes du toolkit intègrent les retours terrain - avec mention de votre contribution si vous le souhaitez.

POUR ALLER PLUS LOIN

Le site · acfstandard.com - zone enseignants, mises à jour, ressources complémentaires.

ACF en Action · 18 analyses de décisions agentiques réellement prises par des organisations identifiées - acfstandard.com/acf-action.

ACF Playbook · des cahiers sectoriels qui déroulent le parcours complet sur des organisations fictives mais reconnaissables, à paraître.

Cas pédagogiques · 15 cas, 3 par filière (Commerce, Ingénieur, MBA, EMBA, Master IA) - fournis avec le pack enseignant.

Slide deck · 28 slides d'introduction à la gouvernance des agents IA et au cadre réglementaire européen, prêt à projeter.

Grille de correction · Excel auto-calculée pour évaluer les livrables des étudiants sur 100 pts.

La première famille, et la seule dont aucune organisation ne peut faire l'économie. Elle établit ce qui est délégué, à quelles limites, sous quelle autorité, et par quel mécanisme on reprend la main. Sans elle, il n'y a rien à organiser ni à opérer.

LA QUESTION DE LA FAMILLE

Qui a autorisé cette décision, et jusqu'où ?

LES 20 FICHES

ACF-01	Score de Souveraineté	ACF-08	Dossier Premier Agent	ACF-15	Objectif et Contre-indicateur
ACF-02	Carte Décisionnelle	ACF-09	Registre des Décisions	ACF-16	Épreuve de la Supervision
ACF-03	Matrice de Criticité	ACF-10	Plan d'Action & Amélioration	ACF-17	Revue de Validité
ACF-04	Constitution Agentique	ACF-11	Audit Gouvernance 30 Jours	ACF-18	Cas Pratique Guidé
ACF-05	Fiche Agent	ACF-12	Évaluation des Risques	ACF-19	Guide Enseignant
ACF-06	Supervision & Gouvernance	ACF-13	Mandat d'Agent	ACF-20	Simulation de Gouvernance
ACF-07	Kill Switch	ACF-14	Responsabilité par Design		

CE QUI ARRIVE QUAND CETTE FAMILLE MANQUE

- Personne ne sait qui a autorisé l'agent à décider, et la question ne se pose que le jour de l'incident (**ACF-13**).
- Les limites existent dans les têtes et non dans un document que l'on peut produire (**ACF-04**).
- Le dispositif d'arrêt n'a jamais été essayé, et l'on découvre qu'il ne fonctionne pas au moment de s'en servir (**ACF-07**).

PAR OÙ L'OUVRIR

- | | |
|--------|---|
| ACF-01 | Ce que vous déléguez déjà, sans l'avoir décidé. |
| ACF-02 | Quelles décisions passent par l'agent, et à quel degré d'autonomie. |
| ACF-13 | Le mandat écrit, signé, opposable. |

Les trois dernières fiches ne sont pas des outils de travail mais les documents d'une séance : un cas guidé pour l'élève, un guide pour le professeur, une simulation pour le groupe.



OBJECTIF

Avant d'agentifier quoi que ce soit, mesurer son degré de **dépendance** - donc d'exposition - sur quatre dimensions. Plus la dépendance est forte, plus la souveraineté est faible : **on gouverne avant d'automatiser**.

1 COMMENT LIRE CE SCORE

Notez chaque dimension de **0 à 25** selon votre niveau de dépendance (0 = pleinement autonome, 25 = totalement dépendant). La somme donne un **indice de dépendance sur 100** : c'est l'inverse de votre souveraineté.

Repère de cotation - pour chaque dimension, comptez les deux questions auxquelles vous répondez « oui » :

0 – 8

aucune - vous gardez la main

9 – 16

une seule - dépendance partielle

17 – 25

les deux - dépendance forte

2 LES QUATRE DIMENSIONS DE DÉPENDANCE

TECHNOLOGIQUE

/ 25

Maîtrise réelle de vos modèles, de votre infrastructure et de vos données.

- Un changement de fournisseur (prix, CGU, arrêt) vous paralyserait-il ?
- Vos données sensibles transitent-elles hors de votre contrôle ?

VOTRE SCORE

/ 25

ACQUISITION

/ 25

Part de vos clients qui dépend de canaux que vous ne possédez pas (ex. marketplaces).

- Une plateforme tierce capte-t-elle l'essentiel de vos clients ?
- Un déréférencement vous couperait-il du marché ?

VOTRE SCORE

/ 25

DÉCISIONNELLE

/ 25

Décisions déjà déléguées à des systèmes sans gouvernance humaine.

- Des décisions engageantes sont-elles prises sans validation ?
- Sauriez-vous justifier une décision prise par votre IA ?

VOTRE SCORE

/ 25

FINANCIÈRE

/ 25

Concentration de vos revenus ou de votre financement sur peu d'acteurs.

- Un seul client ou canal pèse-t-il une part critique du chiffre ?
- Sa perte menacerait-elle la continuité de l'activité ?

VOTRE SCORE

/ 25



3 VOTRE INDICE DE DÉPENDANCE

Additionnez vos quatre scores. **Plus l'indice est élevé, plus votre exposition est forte** - et plus la gouvernance doit précéder l'automatisation.

/ 100

0 – 33

SOUVERAINETÉ MAÎTRISÉE

Agentification possible avec une gouvernance légère. Avancez vers ACF-02.

34 – 66

EXPOSITION MODÉRÉE

Gouvernez et réduisez les dépendances avant d'élargir l'autonomie des agents.

67 – 100

DÉPENDANCE CRITIQUE

Réduisez l'exposition **avant** toute nouvelle automatisation. Priorité absolue.

4 VOS TROIS PRIORITÉS D'ACTION

Repérez votre dimension la plus dépendante : c'est là que se joue votre souveraineté. Notez trois actions concrètes pour la réduire.

#	ACTION POUR RÉDUIRE LA DÉPENDANCE	DIMENSION VISÉE	ÉCHÉANCE
1			
2			
3			

Étape suivante : une fois votre exposition mesurée, cartographiez vos décisions clés avec **ACF-02 - Carte Décisionnelle**, puis évaluez leur criticité avec **ACF-03**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - marque de mode en ligne (120 M€ de CA, 90 salariés, Paris). Projet : déployer « Margaux », agent SAV & retours. Diagnostic mené par **Camille Roussel**, Directrice de la transformation digitale (DDAO).

PAGE 1/2

1 COMMENT LIRE CE SCORE

Notez chaque dimension de **0 à 25** selon votre niveau de dépendance (0 = pleinement autonome, 25 = totalement dépendant). La somme donne un **indice de dépendance sur 100** : c'est l'inverse de votre souveraineté.

Repère de cotation - pour chaque dimension, comptez les deux questions auxquelles vous répondez « oui » :

- | | | | |
|---------|------------------------------|--------|----------------------------------|
| 0 – 8 | aucune - vous gardez la main | 9 – 16 | une seule - dépendance partielle |
| 17 – 25 | les deux - dépendance forte | | |

2 LES QUATRE DIMENSIONS DE DÉPENDANCE

TECHNOLOGIQUE

/ 25

Maîtrise réelle de vos modèles, de votre infrastructure et de vos données.

- Un changement de fournisseur (prix, CGU, arrêt) vous paralyserait-il ?
- Vos données sensibles transitent-elles hors de votre contrôle ?

SCORE LENDARI **15** / 25

ACQUISITION

/ 25

Part de vos clients qui dépend de canaux que vous ne possédez pas (ex. marketplaces).

- Une plateforme tierce capte-t-elle l'essentiel de vos clients ?
- Un déréférencement vous couperait-il du marché ?

SCORE LENDARI **20** / 25

DÉCISIONNELLE

/ 25

Décisions déjà déléguées à des systèmes sans gouvernance humaine.

- Des décisions engageantes sont-elles prises sans validation ?
- Sauriez-vous justifier une décision prise par votre IA ?

SCORE LENDARI **13** / 25

FINANCIÈRE

/ 25

Concentration de vos revenus ou de votre financement sur peu d'acteurs.

- Un seul client ou canal pèse-t-il une part critique du chiffre ?
- Sa perte menacerait-elle la continuité de l'activité ?

SCORE LENDARI **12** / 25



3 VOTRE INDICE DE DÉPENDANCE

Additionnez vos quatre scores. **Plus l'indice est élevé, plus votre exposition est forte** - et plus la gouvernance doit précéder l'automatisation.

15 + 20 + 13 + 12

60 / 100

0 – 33

SOUVERAINETÉ MAÎTRISÉE

Agentification possible avec une gouvernance légère. Avancez vers ACF-02.

34 – 66

EXPOSITION MODÉRÉE

Gouvernez et réduisez les dépendances avant d'élargir l'autonomie des agents.

◀ LENDARI : 60 / 100

67 – 100

DÉPENDANCE CRITIQUE

Réduisez l'exposition **avant** toute nouvelle automatisation. Priorité absolue.

4 VOS TROIS PRIORITÉS D'ACTION

Repérez votre dimension la plus dépendante : c'est là que se joue votre souveraineté. Pour Lendari, c'est l'**Acquisition** (20/25) - d'où ses priorités.

#	ACTION POUR RÉDUIRE LA DÉPENDANCE	DIMENSION VISÉE	ÉCHÉANCE
1	Bâtir l'audience propriétaire (CRM, app mobile, SEO, fidélité) pour réduire la part des canaux payants	Acquisition	9 mois
2	Reprendre la maîtrise des données clients & retours sur une instance UE contrôlée	Technologique	4 mois
3	Gouverner les décisions de Margaux (constitution, supervision, kill switch) avant toute montée en autonomie	Décisionnelle	Immédiat

Étape suivante : une fois votre exposition mesurée, cartographiez vos décisions clés avec **ACF-02 - Carte Décisionnelle**, puis évaluez leur criticité avec **ACF-03**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - assureur allemand (75 Md€ de primes, 62 000 salariés, 28 pays, Cologne).
Projet : déployer « **ANNA** », agent de sinistres habitation de niveau 1. Diagnostic
mené par **Dr Katrin Ostermann**, directrice de la conformité (DDAO).

PAGE 1/2

1 COMMENT LIRE CE SCORE

Notez chaque dimension de **0 à 25** selon votre niveau de dépendance (0 = pleinement autonome, 25 = totalement dépendant). La somme donne un **indice de dépendance sur 100** : c'est l'inverse de votre souveraineté.

Repère de cotation - pour chaque dimension, comptez les deux questions auxquelles vous répondez « oui » :

- | | | | |
|---------|------------------------------|--------|----------------------------------|
| 0 – 8 | aucune - vous gardez la main | 9 – 16 | une seule - dépendance partielle |
| 17 – 25 | les deux - dépendance forte | | |

2 LES QUATRE DIMENSIONS DE DÉPENDANCE

TECHNOLOGIQUE

/ 25

Maîtrise réelle de vos modèles, de votre infrastructure et de vos données.

- Un changement de fournisseur (prix, CGU, arrêt) vous paralyserait-il ?
- Vos données sensibles transitent-elles hors de votre contrôle ?

SCORE RHENA **16** / 25

ACQUISITION

/ 25

Part de vos clients qui dépend de canaux que vous ne possédez pas (ex. marketplaces).

- Une plateforme tierce capte-t-elle l'essentiel de vos clients ?
- Un déréférencement vous couperait-il du marché ?

SCORE RHENA **6** / 25

DÉCISIONNELLE

/ 25

Décisions déjà déléguées à des systèmes sans gouvernance humaine.

- Des décisions engageantes sont-elles prises sans validation ?
- Sauriez-vous justifier une décision prise par votre IA ?

SCORE RHENA **17** / 25

FINANCIÈRE

/ 25

Concentration de vos revenus ou de votre financement sur peu d'acteurs.

- Un seul client ou canal pèse-t-il une part critique du chiffre ?
- Sa perte menacerait-elle la continuité de l'activité ?

SCORE RHENA **9** / 25



3 VOTRE INDICE DE DÉPENDANCE

Additionnez vos quatre scores. **Plus l'indice est élevé, plus votre exposition est forte** - et plus la gouvernance doit précéder l'automatisation.

16 + 6 + 17 + 9

48 / 100



0 – 33

SOUVERAINETÉ MAÎTRISÉE

Agentification possible avec une gouvernance légère. Avancez vers ACF-02.



34 – 66

EXPOSITION MODÉRÉE

Gouvernez et réduisez les dépendances avant d'élargir l'autonomie des agents.

◀ RHENA : 48 / 100



67 – 100

DÉPENDANCE CRITIQUE

Réduisez l'exposition **avant** toute nouvelle automatisation. Priorité absolue.

4 VOS TROIS PRIORITÉS D'ACTION

Repérez votre dimension la plus dépendante : c'est là que se joue votre souveraineté. Pour Rhena, c'est la **Décisionnelle** (17/25) - d'où ses priorités.

#	ACTION POUR RÉDUIRE LA DÉPENDANCE	DIMENSION VISÉE	ÉCHÉANCE
1	Journaliser la version du barème de vétusté à chaque décision et la rapprocher de la révision tarifaire	Décisionnelle	Immédiat
2	Étendre par écrit l'autorité d'arrêt à la filiale américaine et l'éprouver sur les deux socles	Décisionnelle	2 mois
3	Qualifier un second fournisseur et contractualiser un préavis de sortie	Technologique	9 mois

Étape suivante : une fois votre exposition mesurée, cartographiez vos décisions clés avec **ACF-02 - Carte Décisionnelle**, puis évaluez leur criticité avec **ACF-03**.



OBJECTIF

Cartographier vos décisions clés et fixer, pour chacune, le **niveau d'autonomie** que vous déléguez à l'agent. C'est le pont entre le diagnostic de souveraineté (ACF-01) et l'analyse de criticité (ACF-03).

1 L'ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

Avant de cartographier, fixez le vocabulaire commun. Situez d'abord la maturité visée pour votre agent - la plupart des organisations ciblent le niveau 2. L'autonomie déléguée se fixe ensuite décision par décision (section 3).

0

Automatisation classique

Règles fixes, aucune autonomie de jugement.
Un script, pas un agent.

1

Agents assistés

L'agent propose, l'humain décide systématiquement. Aide à la décision.

2

Agents gouvernés

L'agent agit dans un cadre défini, sous supervision active.

CIBLE DE ~80 % DES CAS

3

Autonomie supervisée

L'agent décide seul ; l'humain contrôle a posteriori et garde le kill switch.

2 VOS DÉCISIONS CLÉS

Identifiez les **trois décisions** que vous envisagez de confier - totalement ou en partie - à un agent. Décrivez-les avant d'en juger la criticité.

A DÉCISION A

INTITULÉ

ENJEU PRINCIPAL

IMPACT ATTENDU

ÉCHÉANCE CLÉ

B DÉCISION B

INTITULÉ

ENJEU PRINCIPAL

IMPACT ATTENDU

ÉCHÉANCE CLÉ

C DÉCISION C

INTITULÉ

ENJEU PRINCIPAL

IMPACT ATTENDU

ÉCHÉANCE CLÉ



3 CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE

Pour chaque décision, reportez sa criticité (calculée en **ACF-03**), le niveau d'autonomie délégué (suggestif · co-décision · autonome supervisé · autonome) et les garde-fous qui rendent ce niveau acceptable.

DÉCISION	CRITICITÉ (ACF-03)	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	GARDE-FOUS & CONDITIONS	RESPONSABLE
A				
B				
C				

4 TROIS ACTIONS À ENGAGER

#	ACTION À ENGAGER	DÉCISION LIÉE	ÉCHÉANCE
1			
2			
3			

Étape suivante : évaluez la criticité de chaque décision avec **ACF-03 - Matrice de Criticité**, puis fixez les règles de chaque agent dans **ACF-04 - Constitution Agentique**. Une décision bien cartographiée est une décision déjà à moitié gouvernée.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari cartographie les trois décisions confiées à « Margaux » (agent SAV & retours). Camille Roussel (DDAO) fixe pour chacune le niveau d'autonomie délégué.

PAGE 1/2

1 L'ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

Le vocabulaire commun du parcours. Lendari vise le **niveau de maturité 2 (agent gouverné)** pour Margaux : agir dans un cadre défini, sous supervision active. L'autonomie déléguée se fixe ensuite décision par décision (section 3).

0

Automatisation classique

Règles fixes, aucune autonomie de jugement.
Un script, pas un agent.

1

Agents assistés

L'agent propose, l'humain décide systématiquement. Aide à la décision.

2

Agents gouvernés

L'agent agit dans un cadre défini, sous supervision active.

CIBLE DE MARGAUX

3

Autonomie supervisée

L'agent décide seul ; l'humain contrôle a posteriori et garde le kill switch.

2 LES TROIS DÉCISIONS CONFIÉES À MARGAUX

A DÉCISION A

INTITULÉ

Répondre aux demandes SAV de niveau 1 (suivi, délais, disponibilité)

ENJEU PRINCIPAL

Désengorger le SAV humain, répondre en < 2 min, 24/7

IMPACT ATTENDU

≈ 60 % des tickets niveau 1 sans intervention humaine

ÉCHÉANCE CLÉ

Pilote dans 2 mois

B DÉCISION B

INTITULÉ

Autoriser un remboursement ou un avoir inférieur à 100 €

ENJEU PRINCIPAL

Fluidifier les retours dans une limite financière maîtrisée

IMPACT ATTENDU

Remboursement ramené de 5 jours à 24 h

ÉCHÉANCE CLÉ

Après validation du pilote A

C DÉCISION C

INTITULÉ

Proposer un geste commercial à un client mécontent

ENJEU PRINCIPAL

Rétention client - mais risque de dérive sur la marge

IMPACT ATTENDU

+5 pts de rétention sur les clients à risque

ÉCHÉANCE CLÉ

Phase 2, supervision renforcée



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - cartographie détaillée des décisions de Margaux et plan d'action. Les criticités proviennent de **ACF-03**.

PAGE 2/2

3 CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE

Pour chaque décision : sa criticité (calculée en **ACF-03**), le niveau d'autonomie délégué (suggestif · co-décision · autonome supervisé · autonome) et les garde-fous qui rendent ce niveau acceptable.

DÉCISION	CRITICITÉ (ACF-03)	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	GARDE-FOUS & CONDITIONS	RESPONSABLE
A	2,7 ●	autonome supervisé	Réponses sourcées (base de connaissance SAV) ; escalade dès que la demande sort du périmètre.	Margaux - Superviseur SAV
B	21 ●	autonome supervisé	Plafond strict de 100 € ; journalisation systématique ; contrôle humain a posteriori quotidien.	Margaux + validation SAV
C	21 ●	co-décision	Proposition soumise à un humain avant envoi ; jamais de modification des prix catalogue.	Responsable SAV

4 TROIS ACTIONS À ENGAGER

#	ACTION À ENGAGER	DÉCISION LIÉE	ÉCHÉANCE
1	Rédiger la constitution de Margaux (périmètre, plafonds, interdits) - ACF-04	A · B · C	Immédiat
2	Mettre en place la supervision quotidienne et le kill switch	B · C	Avant le pilote
3	Brancher Margaux sur une base de connaissance SAV à jour	A	1 mois

Étape suivante : évaluez la criticité de chaque décision avec **ACF-03 - Matrice de Criticité**, puis fixez les règles de chaque agent dans **ACF-04 - Constitution Agentique**. Une décision bien cartographiée est une décision déjà à moitié gouvernée.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena cartographie trois décisions du pôle habitation, examinées pour « ANNA ». Dr Katrin Ostermann (DDAO) fixe pour chacune le niveau d'autonomie délégué.

PAGE 1/2

1 L'ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

Le vocabulaire commun du parcours. Rhena vise le **niveau de maturité 2 (agent gouverné)** pour ANNA : agir dans un cadre défini, sous supervision active. L'autonomie déléguée se fixe ensuite décision par décision (section 3).



2 LES TROIS DÉCISIONS EXAMINÉES POUR ANNA

A DÉCISION A	B DÉCISION B	C DÉCISION C
INTITULÉ Accuser réception d'un sinistre et réclamer les pièces manquantes ENJEU PRINCIPAL Ouvrir le dossier le jour même et faire courir l'instruction sans attente IMPACT ATTENDU ≈ 60 % des dossiers de niveau 1 sans reprise humaine ÉCHÉANCE CLÉ Pilote sur 5 % des dossiers au 01/02/2027	INTITULÉ Calculer et régler une indemnité inférieure à 2 500 € ENJEU PRINCIPAL Régler sur pièces sous le seuil où la profession dépêche un expert IMPACT ATTENDU Première réponse ramenée de 3 jours à moins de 4 h ÉCHÉANCE CLÉ Après validation du pilote A	INTITULÉ Refuser une garantie à un assuré ENJEU PRINCIPAL Décision opposable, réformable par l'Ombudsmann jusqu'à 10 000 € IMPACT ATTENDU Aucun, l'agent instruit et motive mais il ne prononce pas ÉCHÉANCE CLÉ Hors délégation, quelle que soit la phase



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - cartographie détaillée des décisions examinées pour ANNA et plan d'action.
Les criticités proviennent de **ACF-03**.

PAGE 2/2

3 CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE

Pour chaque décision : sa criticité (calculée en **ACF-03**), le niveau d'autonomie délégué (suggestif · co-décision · autonome supervisé · autonome) et les garde-fous qui rendent ce niveau acceptable.

DÉCISION	CRITICITÉ (ACF-03)	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	GARDE-FOUS & CONDITIONS	RESPONSABLE
A	3,6 ●	autonome supervisé	Deux relances au maximum ; escalade dès que le dossier sort du périmètre de niveau 1.	ANNA - Ines Baumgartner
B	24 ●	autonome supervisé	Plafond strict de 2 500 € ; version du barème journalisée ; reprise humaine quotidienne par échantillon.	ANNA + reprise du pôle habitation
C	36 ●	suggestif	L'agent rassemble les pièces et cite la clause ; il ne prononce jamais le refus.	Marek Sobczak

4 TROIS ACTIONS À ENGAGER

#	ACTION À ENGAGER	DÉCISION LIÉE	ÉCHÉANCE
1	Rédiger la constitution d'ANNA (périmètre, plafonds, interdits) - ACF-04	A · B · C	Immédiat
2	Armer le dispositif d'arrêt et l'éprouver sur les deux entités	B · C	Avant le pilote
3	Rapprocher le barème de vétusté de la révision tarifaire annuelle	A	1 mois

Étape suivante : évaluez la criticité de chaque décision avec **ACF-03 - Matrice de Criticité**, puis fixez les règles de chaque agent dans **ACF-04 - Constitution Agentique**. Une décision bien cartographiée est une décision déjà à moitié gouvernée.



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



< 15

AGENTIFIABLE

Délégation possible, supervision légère. Autonomie fixée décision par décision (ACF-02).



15 – 25

AGENT GOUVERNÉ

Autonomie encadrée : politique stricte, traçabilité, contrôle humain.



> 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-02**, puis inscrivez-la dans la Politique de décision (couche 2) via **ACF-05**.



4 DEUX EXEMPLES CALCULÉS

PAGE 2/2

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 VOTRE GRILLE À REMPLIR

Listez vos décisions candidates, notez chaque axe de 1 à 10, calculez le score, lisez la zone. À conserver dans le dossier de gouvernance comme pièce opposable.

DÉCISION / CAS D'USAGE	IMPACT	FRÉQ.	IRRÉV.	SCORE	ZONE / VERDICT

6 BONNES PRATIQUES & POINTS DE VIGILANCE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Noter à plusieurs (métier + technique + gouvernance) pour neutraliser les biais
- ✓ Réévaluer le score à chaque évolution majeure de l'agent ou du contexte
- ✓ Documenter le « pourquoi » de chaque note, pas seulement le chiffre
- ✓ En cas de doute entre deux zones, retenir toujours la plus prudente

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Sous-noter l'irréversibilité « parce qu'on a une sauvegarde » - le mal réputationnel ne s'annule pas
- ! Confondre fréquence faible et risque faible : un cas rare peut être catastrophique
- ! Figurer la matrice une fois pour toutes - c'est un document vivant
- ! Déléguer une zone rouge « en pilote » sans point de contrôle humain réel



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

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



< 15

AGENTIFIABLE

Délégation possible, supervision légère. Autonomie fixée décision par décision (ACF-02).



15 – 25

AGENT GOUVERNÉ

Autonomie encadrée : politique stricte, traçabilité, contrôle humain.



> 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-02**, puis inscrivez-la dans la Politique de décision (couche 2) via **ACF-05**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - la grille remplie : trois décisions de Margaux, trois scores. Ils alimentent la colonne « Criticité » de **ACF-02**.

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



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena calcule la criticité des trois décisions examinées pour « ANNA ». Le score décide jusqu'où chacune peut être déléguée - la méthode d'abord, la grille remplie en page 2.

PAGE 1/2

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



< 15

AGENTIFIABLE

Délégation possible, supervision légère. Autonomie fixée décision par décision (ACF-02).



15 – 25

AGENT GOUVERNÉ

Autonomie encadrée : politique stricte, traçabilité, contrôle humain.



> 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-02**, puis inscrivez-la dans la Politique de décision (couche 2) via **ACF-05**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - la grille remplie : trois décisions, trois scores. Ils alimentent la colonne
« Criticité » de ACF-02.

PAGE 2/2

4 LA MÉTHODE, SUR DEUX EXEMPLES

Agent de sinistres - accusé de réception

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

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 RHENA

Les trois décisions examinées pour ANNA, notées axe par axe. **A** est nettement agentifiable ; **B** reste en zone orange, gouvernée ; **C** franchit 25 et sort de la délégation.

DÉCISION / CAS D'USAGE	IMPACT	FRÉQ.	IRRÉV.	SCORE	ZONE / VERDICT
A - Accuser réception et réclamer les pièces	4	9	1	3,6	AGENTIFIABLE
B - Régler une indemnité < 2 500 €	8	6	5	24	AGENT GOUVERNÉ
C - Refuser une garantie	9	5	8	36	HUMAIN OBLIGATOIRE

6 CE QUE RHENA EN RETIENT

✓ BONNES PRATIQUES APPLIQUÉES

- ✓ Notation à trois voix : indemnisation + systèmes + DDAO, pour neutraliser les biais
- ✓ Le refus noté à 8 en irréversibilité : l'Ombudsmann peut le réformer, la confiance ne se répare pas
- ✓ En cas de doute entre deux zones, Rhena retient la plus prudente

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Ne pas sous-noter l'irréversibilité « parce qu'on peut régulariser » - les 430 dossiers de mars ont été régularisés, la confiance non
- ! C est à 36 : aucune évolution d'ANNA ne le fera redescendre sous 25
- ! Aucune décision n'est figée « une fois pour toutes » - la matrice est vivante



OBJECTIF

Définir la « **constitution** » de l'agent : son identité, les principes qui le guident en permanence et les zones qui lui sont absolument interdites. Un agent sans constitution est un risque sans cadre.

1 IDENTITÉ & MISSION DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

RESPONSABLE (DDAO)

MISSION PRINCIPALE

PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

2 PRINCIPES FONDAMENTAUX

VOS PRINCIPES (À COMPLÉTER)

-
-
-
-

EXEMPLES DE PRINCIPES

- Respecter le cadre légal et l'AI Act en toute circonstance.
- Protéger les données et la confidentialité des clients.
- Rester transparent : toute décision doit être traçable.
- En cas de doute, escalader plutôt que décider.

3 ZONES INTERDITES (ABSOLUES)

VOS INTERDICTIONS (À COMPLÉTER)

-
-
-

EXEMPLES D'INTERDITS

- ✗ Engager une dépense au-delà d'un seuil sans validation.
- ✗ Communiquer des données personnelles à un tiers.
- ✗ Modifier seul ses propres règles ou son périmètre.



4 LIMITES D'AUTONOMIE

Tracez la frontière entre ce que l'agent peut faire seul et ce qui exige une validation humaine. Cette frontière doit refléter l'autonomie déléguée à chaque décision en **ACF-02**.

✓ L'AGENT PEUT AGIR SEUL

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

⚠ VALIDATION HUMAINE REQUISE

- ! _____
- ! _____
- ! _____

5 ESCALADE & SUPERVISION

À QUI L'AGENT ESCALADE

FRÉQUENCE DE REVUE

INDICATEURS SUIVIS

DÉCLENCHEURS DU KILL SWITCH (ACF-07)

6 VALIDATION OFFICIELLE

Cette constitution n'a de valeur que signée. Les trois responsables ci-dessous engagent leur fonction en validant le cadre de l'agent.

RESPONSABLE MÉTIER - NOM, DATE & SIGNATURE

RESPONSABLE IA / DDAO - NOM, DATE & SIGNATURE

RESPONSABLE CONFORMITÉ - NOM, DATE & SIGNATURE

DIRECTION - NOM, DATE & SIGNATURE

Étape suivante : déclinez cette constitution en **ACF-05 - Fiche Agent** (un agent concret), puis organisez son contrôle continu avec **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari rédige la constitution de « Margaux » : son identité, ses principes et ses interdits absolus. Cadre validé par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 IDENTITÉ & MISSION DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

Margaux

RESPONSABLE (DDAO)

Camille Roussel - Directrice de la transformation digitale

MISSION PRINCIPALE

Traiter les demandes SAV de niveau 1 et les retours des clients Lendari.

PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Suivi de commande, retours, remboursements < 100 €, gestes commerciaux proposés à validation.

2 PRINCIPES FONDAMENTAUX

LES PRINCIPES DE MARGAUX

- 1 Respecter le RGPD et l'AI Act ; ne jamais faire sortir une donnée client de l'UE.
- 2 Ne jamais rembourser au-delà de 100 € sans validation humaine.
- 3 Tracer chaque décision au journal : motif, montant, commande.
- 4 En cas de doute ou de litige, escalader plutôt que décider.

EXEMPLES DE PRINCIPES

- Respecter le cadre légal et l'AI Act en toute circonstance.
- Protéger les données et la confidentialité des clients.
- Rester transparent : toute décision doit être traçable.
- En cas de doute, escalader plutôt que décider.

3 ZONES INTERDITES (ABSOLUES)

LES INTERDITS DE MARGAUX

- 1 Modifier seule un prix, une promotion ou les CGV.
- 2 Communiquer les données personnelles d'un client à un tiers.
- 3 Étendre son périmètre ou contourner le plafond de 100 €.

EXEMPLES D'INTERDITS

- ✗ Engager une dépense au-delà d'un seuil sans validation.
- ✗ Communiquer des données personnelles à un tiers.
- ✗ Modifier seul ses propres règles ou son périmètre.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - limites d'autonomie de Margaux, règles d'escalade et signatures qui rendent la constitution opposable.

PAGE 2/2

4 LIMITES D'AUTONOMIE

La frontière entre ce que Margaux fait seule et ce qui exige une validation humaine - reflet de l'autonomie déléguée par décision en **ACF-02** (autonome supervisé pour A et B, co-décision pour C).

- ✓ **MARGAUX PEUT AGIR SEULE**
- ✓ Répondre aux questions de suivi, délais et disponibilité.
- ✓ Émettre un avoir ou un remboursement inférieur à 100 €.
- ✓ Déclencher un retour et son étiquette prépayée.

- ⚠ **VALIDATION HUMAINE REQUISE**
- ! Tout remboursement ≥ 100 € ou hors délai légal.
- ! Tout geste commercial (réduction, code promo).
- ! Tout litige, menace d'avis négatif ou cas sensible.

5 ESCALADE & SUPERVISION

À QUI L'AGENT ESCALADE

Superviseur SAV (heures ouvrées), puis Camille Roussel.

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne la 1^{re} semaine, puis hebdomadaire.

INDICATEURS SUIVIS

Taux d'erreur, montant remboursé / jour, taux d'escalade, CSAT.

DÉCLENCHEURS DU KILL SWITCH (ACF-07)

Taux d'erreur > 2 % ou pic anormal de remboursements.

6 VALIDATION OFFICIELLE

Cette constitution n'a de valeur que signée. Les responsables ci-dessous engagent leur fonction en validant le cadre de Margaux.

Léa Fontaine

RESPONSABLE MÉTIER - SERVICE CLIENT · 03/06/2026

Camille Roussel

RESPONSABLE IA / DDAO · 03/06/2026

Paul Dubois

RESPONSABLE CONFORMITÉ - DPO · 03/06/2026

Étienne Mercier

DIRECTION GÉNÉRALE · 03/06/2026

Étape suivante : déclinez cette constitution en **ACF-05 - Fiche Agent** (un agent concret), puis organisez son contrôle continu avec **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena rédige la constitution de « ANNA » : son identité, ses principes et ses interdits absolus. Cadre validé par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 IDENTITÉ & MISSION DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

ANNA

RESPONSABLE (DDAO)

Dr Katrin Ostermann - directrice de la conformité

MISSION PRINCIPALE

Traiter les sinistres habitation de niveau 1 des assurés de Rhena en Allemagne, en Autriche et aux Pays-Bas.

PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Dégât des eaux, bris de glace, vol simple, indemnités < 2 500 €. Les refus de garantie sont préparés, jamais prononcés.

2 PRINCIPES FONDAMENTAUX

LES PRINCIPES DE ANNA

- 1 Respecter le RGPD et l'AI Act ; ne jamais faire sortir une donnée d'assuré de l'UE.
- 2 Ne jamais régler au-delà de 2 500 € sans validation humaine.
- 3 Tracer chaque décision au journal : motif, montant, version du barème employée.
- 4 En cas de doute, de contestation ou de vulnérabilité, escalader plutôt que décider.

EXEMPLES DE PRINCIPES

- Respecter le cadre légal et l'AI Act en toute circonstance.
- Protéger les données et la confidentialité des clients.
- Rester transparent : toute décision doit être traçable.
- En cas de doute, escalader plutôt que décider.

3 ZONES INTERDITES (ABSOLUES)

LES INTERDITS DE ANNA

- 1 Prononcer seule un refus de garantie ou qualifier une fraude.
- 2 Communiquer les données d'un assuré à un tiers, expert compris.
- 3 Étendre son périmètre ou contourner le plafond de 2 500 €.

EXEMPLES D'INTERDITS

- ✗ Engager une dépense au-delà d'un seuil sans validation.
- ✗ Communiquer des données personnelles à un tiers.
- ✗ Modifier seul ses propres règles ou son périmètre.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - limites d'autonomie de ANNA, règles d'escalade et signatures qui rendent la constitution opposable.

PAGE 2/2

4 LIMITES D'AUTONOMIE

La frontière entre ce que ANNA fait seule et ce qui exige une validation humaine - reflet de l'autonomie déléguée par décision en **ACF-02** (autonome supervisé pour A et B, suggestif pour C).

- ✓ **ANNA PEUT AGIR SEULE**
- ✓ Accuser réception, réclamer les pièces et annoncer le délai d'instruction.
- ✓ Calculer et régler une indemnité inférieure à 2 500 €.
- ✓ Classer le dossier par urgence, cause et montant estimé.

- ⚠ **VALIDATION HUMAINE REQUISE**
- ! Toute indemnité $\geq 2\,500$ €, et tout dossier au-delà du seuil d'expertise.
- ! Tout refus de garantie, toute suspicion de fraude.
- ! Tout assuré vulnérable, tout dommage corporel, tout logement inhabitable.

5 ESCALADE & SUPERVISION

À QUI L'AGENT ESCALADE

Ines Baumgartner (heures ouvrées), puis Dr Katrin Ostermann.

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne le 1^{er} mois, puis hebdomadaire.

INDICATEURS SUIVIS

Taux d'erreur, montant indemnisé / jour, taux d'escalade, satisfaction assuré.

DÉCLENCHEURS DU KILL SWITCH (ACF-07)

Taux d'erreur $> 1,5$ % ou écart entre le barème chargé et celui en vigueur.

6 VALIDATION OFFICIELLE

Cette constitution n'a de valeur que signée. Les responsables ci-dessous engagent leur fonction en validant le cadre de ANNA.

Ines Baumgartner

RESPONSABLE MÉTIER - PÔLE HABITATION · 14/01/2027

Dr Katrin Ostermann

RESPONSABLE IA / DDAO · 14/01/2027

Sofia Lindqvist

RESPONSABLE CONFORMITÉ - DPO · 14/01/2027

Andreas Voll

DIRECTOIRE · 14/01/2027

Étape suivante : déclinez cette constitution en **ACF-05 - Fiche Agent** (un agent concret), puis organisez son contrôle continu avec **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**.



OBJECTIF

Décrire précisément un agent pour fixer son **rôle, son périmètre, ses données, ses outils, ses règles et sa maturité**. La fiche agent transforme la constitution (ACF-04) en un agent concret, opposable et supervisable.

1 IDENTITÉ DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

RÔLE

MISSION PRINCIPALE

PÉRIMÈTRE D'ACTION

SYSTÈMES / SERVICES ASSOCIÉS

PROPRIÉTAIRE - HUMAIN RESPONSABLE (DDAO)

CRÉATION / VERSION

STATUT (EN TEST · ACTIF · SUSPENDU · ARCHIVÉ)

2 MISSION & OBJECTIFS

OBJECTIFS MESURABLES

1

2

3

INDICATEURS DE SUCCÈS (KPI)

3 MATURITÉ DE L'AGENT

Cochez le niveau de maturité global de l'agent - son **cadre de gouvernance** (échelle ACF-02). Distinct de l'**autonomie déléguée décision par décision**, qui se fixe en ACF-02 / ACF-03.

- ☐ **N0 · Automatisation classique** - règles fixes, aucun jugement
- ☐ **N1 · Agents assistés** - propose, l'humain décide
- ☐ **N2 · Agents gouvernés** - agit dans un cadre défini, supervisé
- ☐ **N3 · Autonomie supervisée** - décide seul, contrôle a posteriori

Rappel : la maturité est *une* valeur pour l'agent entier. La latitude réelle se fixe ensuite **décision par décision** (autonomie déléguée - Carte décisionnelle ACF-02).



NIVEAU	Déploiement
DURÉE	3 h - 6 h
USAGE	Cadrage agent
PARCOURS	Étape 5 / 6

4 DONNÉES AUTORISÉES

- ☐ Données internes (FAQ, procédures)
- ☐ Données clients (commandes, retours)
- ☐ Données opérationnelles (logistique, stocks)
- ☐ Données financières
- ☐ Données partenaires

SENSIBILITÉ & RESTRICTIONS

6 RÈGLES & GARDE-FOUS

RÈGLES OBLIGATOIRES

CE QUE L'AGENT NE DOIT JAMAIS FAIRE

8 REVUE & AMÉLIORATION

FRÉQUENCE DE REVUE

- ☐ Hebdomadaire
- ☐ Mensuelle
- ☐ Trimestrielle

CRITÈRES DE REVUE

5 OUTILS & INTÉGRATIONS

OUTILS / API AUTORISÉS

RESTRICTIONS D'USAGE

7 INTERACTION HUMAINE

L'AGENT DOIT ALERTER UN HUMAIN SI...

- ☐ Décision hors périmètre
- ☐ Confiance < seuil défini
- ☐ Erreur ou anomalie détectée
- ☐ Impact financier > seuil défini

ESCALADE (QUI · DÉLAI · QUOI)

AMÉLIORATIONS PRÉVUES



NIVEAU

DURÉE

USAGE

PARCOURS

Déploiement

3 h - 6 h

Cadrage agent

Étape 5 / 6

9 TRAÇABILITÉ & VALIDATION

Journalisez chaque création, modification ou changement de statut de l'agent. Chaque entrée engage un **responsable humain (DDAO)** : c'est cette traçabilité qui rend l'agent **opposable et auditable** dans le temps.

DATE	ACTION / MODIFICATION	AUTEUR (HUMAIN)	VERSION

VALIDATION FINALE DE L'AGENT

APPROUVÉ PAR (DDAO)

DATE

SIGNATURE

Étape suivante : organisez la supervision continue de l'agent avec **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, et préparez l'arrêt d'urgence avec **ACF-07 - Kill Switch**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari formalise la fiche de « Margaux », agent SAV & retours : identité, données, outils et maturité. Responsable : Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 IDENTITÉ DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

Margaux

RÔLE

Agent SAV & retours - niveau 1

MISSION PRINCIPALE

Traiter le SAV niveau 1 et les retours des clients Lendari.

PÉRIMÈTRE D'ACTION

Retours, remboursements < 100 €, gestes commerciaux à validation.

SYSTÈMES / SERVICES ASSOCIÉS

Zendesk, OMS Lendari, base SAV (instance UE).

PROPRIÉTAIRE (HUMAIN RESPONSABLE)

Camille Roussel - Dir. transformation digitale (DDAO).

CRÉATION / VERSION

03/06/2026 - v1.0

STATUT

En test · Actif · Suspendu · Archivé

2 MISSION & OBJECTIFS

OBJECTIFS MESURABLES

- 1 Traiter 70 % des demandes niveau 1 sans intervention humaine sous 6 mois.
- 2 Maintenir un CSAT $\geq 4,2$ / 5 sur les conversations gérées.
- 3 Ramener le délai de première réponse sous 2 minutes.

INDICATEURS DE SUCCÈS (KPI)

- Taux de résolution autonome (sans escalade).
- CSAT & taux de réouverture des tickets.
- Montant remboursé / jour & taux d'erreur.



3 ⌚ MATURITÉ DE L'AGENT

Le **cadre de gouvernance** global de l'agent (échelle ACF-02), distinct de l'**autonomie déléguée décision par décision** (fixée en ACF-02 / ACF-03).

- ☐ **N0 - Automatisation classique** - règles fixes, aucun jugement
- ☐ **N1 - Agents assistés** - propose, l'humain décide
- ☒ **N2 - Agents gouvernés** - agit dans un cadre défini, supervisé
- ☐ **N3 - Autonomie supervisée** - décide seul, contrôle a posteriori

Autonomie déléguée (par décision) : Margaux est en maturité **N2**. La latitude varie selon la décision (ACF-02) - *autonome supervisé* sur le SAV niveau 1 et les remboursements < 100 €, *co-décision* sur les gestes commerciaux.

4 📁 DONNÉES AUTORISÉES

- ☒ **Données internes** (FAQ, procédures SAV)
- ☒ **Données clients** (commandes, retours)
- ☒ **Données opérationnelles** (logistique, stocks)
- ☐ Données financières
- ☐ Données partenaires

SENSIBILITÉ & RESTRICTIONS

Sensibilité élevée (données personnelles). Aucune donnée hors UE ; pas d'accès paiement ; exports anonymisés.

5 🛠 OUTILS & INTÉGRATIONS

OUTILS / API AUTORISÉS

- **Zendesk - tickets & conversations.**
- **OMS Lendari - suivi, étiquettes de retour.**
- **Moteur de remboursement - plafonné à 100 €.**
- **Base de connaissance SAV - lecture seule.**

RESTRICTIONS D'USAGE

Lecture seule catalogue ; aucun accès admin ; plafond remboursement appliqué par garde-fou technique.



6 RÈGLES & GARDE-FOUS

RÈGLES OBLIGATOIRES

- Respecter le RGPD et l'AI Act ; jamais de donnée hors UE.
- Jamais de remboursement > 100 € sans validation humaine.
- Tracer chaque décision : motif, montant, commande.

CE QUE L'AGENT NE DOIT JAMAIS FAIRE

- Modifier un prix, une promotion ou les CGV.
- Communiquer des données personnelles à un tiers.
- Étendre son périmètre ou contourner le plafond.

7 INTERACTION HUMAINE

L'AGENT DOIT ALERTER UN HUMAIN SI...

- ☒ Décision hors périmètre
- ☒ Confiance < seuil défini
- ☒ Erreur ou anomalie détectée
- ☒ Impact financier > seuil (≥ 100 €)

ESCALADE

Superviseur SAV puis Camille Roussel. Réponse < 4 h ouvrées. Transmet : commande, client, motif, montant, reco.

8 REVUE & AMÉLIORATION

FRÉQUENCE DE REVUE

- ☒ Hebdomadaire (quotidienne la 1^{re} semaine)
- ☐ Mensuelle · Trimestrielle

CRITÈRES DE REVUE

Erreur, escalade, CSAT, montant remboursé / jour.

AMÉLIORATIONS PRÉVUES

- Enrichir la base de connaissance SAV.
- Affiner les seuils d'escalade et de confiance.
- Étendre au suivi proactif des livraisons.

9 TRAÇABILITÉ & VALIDATION

DATE	ACTION / MODIFICATION	AUTEUR (HUMAIN)	VERSION
03/06/2026	Création (alignée ACF-04)	Camille Roussel (DDAO)	1.0

APPROUVÉ PAR Camille Roussel - DDAO

DATE 03/06/2026

SIGNATURE

Étape suivante : superviser Margaux (ACF-06), puis préparer l'arrêt d'urgence - ACF-07 · Kill Switch.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena formalise la fiche de « ANNA », agent de sinistres habitation : identité, données, outils et maturité. Responsable : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 IDENTITÉ DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

ANNA

RÔLE

Agent de sinistres habitation - niveau 1

MISSION PRINCIPALE

Traiter les sinistres habitation de niveau 1 des assurés de Rhena.

PÉRIMÈTRE D'ACTION

Dégât des eaux, bris de glace, vol simple, indemnités < 2 500 €.

SYSTÈMES / SERVICES ASSOCIÉS

Portail sinistres, référentiel contrats, moteur d'indemnisation (région Francfort).

PROPRIÉTAIRE (HUMAIN RESPONSABLE)

Dr Katrin Ostermann - directrice de la conformité (DDAO).

CRÉATION / VERSION

14/01/2027 - v1.0

STATUT

En test · Actif · Suspendu · Archivé

2 MISSION & OBJECTIFS

OBJECTIFS MESURABLES

- 1 Régler 60 % des dossiers de niveau 1 sans reprise humaine sous 8 mois.
- 2 Maintenir une satisfaction assuré $\geq 4,0$ / 5 sur les dossiers gérés.
- 3 Ramener le délai de première réponse sous 4 heures.

INDICATEURS DE SUCCÈS (KPI)

- Taux de règlement sans reprise humaine.
- Satisfaction assuré & taux de réouverture des dossiers.
- Montant indemnisé / jour & taux d'erreur.



3 ⌚ MATURITÉ DE L'AGENT

Le **cadre de gouvernance** global de l'agent (échelle ACF-02), distinct de l'**autonomie déléguée décision par décision** (fixée en ACF-02 / ACF-03).

- ☐ **N0 · Automatisation classique** - règles fixes, aucun jugement
- ☐ **N1 · Agents assistés** - propose, l'humain décide
- ☒ **N2 · Agents gouvernés** - agit dans un cadre défini, supervisé
- ☐ **N3 · Autonomie supervisée** - décide seul, contrôle a posteriori

Autonomie déléguée (par décision) : ANNA est en maturité **N2**. La latitude varie selon la décision (ACF-02) - *autonome supervisé* sur l'accusé de réception et les indemnités < 2 500 €, *suggestif* sur le refus de garantie.

4 📁 DONNÉES AUTORISÉES

- ☒ **Données internes** (barème, procédures d'indemnisation)
- ☒ **Données clients** (contrats, sinistres)
- ☒ **Données opérationnelles** (logistique, stocks)
- ☐ Données financières
- ☐ Données partenaires

SENSIBILITÉ & RESTRICTIONS

Sensibilité élevée. Aucune donnée hors UE ; pas d'accès bancaire ; exports anonymisés.

5 🔧 OUTILS & INTÉGRATIONS

OUTILS / API AUTORISÉS

- Portail sinistres - déclarations & échanges.
- Référentiel contrats - garanties, franchises.
- Moteur d'indemnisation - plafonné à 2 500 €.
- Barème de vétusté versionné - lecture seule.

RESTRICTIONS D'USAGE

Lecture seule du barème ; aucun accès admin ; plafond d'indemnisation appliqué par garde-fou technique.



6 RÈGLES & GARDE-FOUS

RÈGLES OBLIGATOIRES

- Respecter le RGPD et l'AI Act ; jamais de donnée hors UE.
- Jamais d'indemnité > 2 500 € sans validation humaine.
- Tracer chaque décision : motif, montant, version du barème.

CE QUE L'AGENT NE DOIT JAMAIS FAIRE

- Prononcer un refus de garantie ou qualifier une fraude.
- Communiquer des données d'assuré à un tiers.
- Étendre son périmètre ou contourner le plafond.

8 REVUE & AMÉLIORATION

FRÉQUENCE DE REVUE

- ☒ **Hebdomadaire** (quotidienne la 1^{re} semaine)
- ☐ Mensuelle · Trimestrielle

CRITÈRES DE REVUE

Erreur, escalade, satisfaction assuré, montant indemnisé / jour.

9 TRAÇABILITÉ & VALIDATION

DATE	ACTION / MODIFICATION	AUTEUR (HUMAIN)	VERSION
14/01/2027	Création (alignée ACF-04)	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	1.0

APPROUVÉ PAR Dr Katrin Ostermann - DDAO

DATE 14/01/2027

SIGNATURE

Étape suivante : superviser ANNA (ACF-06), puis préparer l'arrêt d'urgence - ACF-07 · Kill Switch.



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-05) 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 ^{re} 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

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

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-07 - Kill Switch** (définir le seuil de déclenchement) et l'**ACF-12 - Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari pilote « Margaux » après mise en production : KPIs, alertes et incidents de la 1^{re} semaine. Responsable : Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 KPIS DE SUPERVISION

INDICATEUR	CIBLE	VALEUR ACTUELLE	TENDANCE	STATUT
Taux de résolution autonome	≥ 70 %	64 %	↗	●
CSAT (satisfaction client)	≥ 4,2 / 5	4,4 / 5	↗	●
Délai de 1 ^{re} réponse	< 2 min	1 min 30	→	●
Taux d'erreur	< 2 %	1,3 %	↘	●
Montant remboursé / jour	< 500 €	320 €	→	●
Taux d'escalade	20–30 %	36 %	↗	●

2 ALERTES & INCIDENTS

DATE	TYPE	DESCRIPTION	GRAVITÉ	ÉTAT
28/05	Incident	3 réponses hors sujet (FAQ obsolète)	Faible	●
29/05	Escalade	Geste commercial 80 € hors latitude (co-décision)	Moyenne	●
31/05	Garde-fou	Remboursement 240 € bloqué (plafond 100 €)	-	●

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

PRINCIPE CLÉ (AI ACT)	ÉTAT	COMMENTAIRE
Sécurité & protection	Conforme	Instance UE, accès restreint
Transparence & traçabilité	Conforme	Chaque décision journalisée
Équité & non-discrimination	Conforme	Aucun profilage client
Responsabilité & redevabilité	Conforme	DDAO identifiée (C. Roussel)
Conformité légale (RGPD / AI Act)	Partiel	DPIA en cours d'actualisation
Respect de la vie privée	Conforme	Exports anonymisés
Fiabilité & robustesse	Partiel	Seuils d'escalade en affinage

4 JOURNAL DES DÉCISIONS & ESCALADES

DATE	DÉCISION / ESCALADE	RAISON	ISSUE	RESPONSABLE
26/05	Mise en production v1.0	Lancement supervisé	Supervision quotidienne activée	C. Roussel
29/05	Geste commercial 80 €	Hors latitude (co-décision)	Validé par le superviseur SAV	L. Fontaine
02/06	Revue de fin de rodage	Passage en cadence hebdo	Seuils d'escalade ajustés	C. Roussel



5 PLAN D'ACTION & AMÉLIORATION CONTINUE

ACTION	OBJECTIF	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT
Enrichir la FAQ SAV	Réduire les réponses hors sujet	L. Fontaine	15/06	En cours
Affiner les seuils d'escalade	Ramener l'escalade < 30 %	C. Roussel	30/06	À faire
Suivi proactif des livraisons	+10 % de résolution autonome	C. Roussel	31/07	À faire

6 REVUE PÉRIODIQUE & VALIDATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Hebdomadaire (quotidienne la 1^{re} semaine) -
prochaine revue le 09/06/2026.

PARTICIPANTS

Camille Roussel (DDAO), superviseur SAV, Léa
Fontaine (métier).

RÉSULTATS DE LA REVUE

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

Responsable supervision - Superviseur SAV · 03/06/2026

Responsable gouvernance - Camille Roussel (DDAO) · 03/06/2026

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch** (déclencheur Margaux : taux d'erreur > 2 %) et l'**ACF-12 - Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena pilote « ANNA » après le passage à 40 % : KPIs, alertes et incidents de la 1^{re} semaine. Responsable : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 KPIs DE SUPERVISION

INDICATEUR	CIBLE	VALEUR ACTUELLE	TENDANCE	STATUT
Règlements sans reprise humaine	≥ 60 %	54 %	↗	●
Satisfaction assuré	≥ 4,0 / 5	4,1 / 5	↗	●
Délai de 1 ^{re} réponse	< 4 h	2 h 10	→	●
Taux d'erreur	< 1,5 %	0,8 %	↘	●
Montant indemnisé / jour	< 150 000 €	112 000 €	→	●
Taux d'escalade	25–35 %	43 %	↗	●

2 ALERTES & INCIDENTS

DATE	TYPE	DESCRIPTION	GRAVITÉ	ÉTAT
16/04	Incident	3 dossiers classés incomplets à tort	Faible	●
17/04	Escalade	Indemnité estimée à 2 900 €, hors plafond	Moyenne	●
19/04	Garde-fou	Règlement de 3 400 € bloqué (plafond 2 500 €)	-	●

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

PRINCIPE CLÉ (AI ACT)	ÉTAT	COMMENTAIRE
Sécurité & protection	Conforme	Région Francfort, accès restreint
Transparence & traçabilité	Conforme	Chaque décision journalisée, barème inclus
Équité & non-discrimination	Partiel	Biais par code postal non établi
Responsabilité & redevabilité	Conforme	DDAO identifiée (K. Ostermann)
Conformité légale (RGPD / AI Act)	Partiel	DPIA en cours d'actualisation
Respect de la vie privée	Conforme	Exports anonymisés
Fiabilité & robustesse	Partiel	Seuils d'escalade en affinage

4 JOURNAL DES DÉCISIONS & ESCALADES

DATE	DÉCISION / ESCALADE	RAISON	ISSUE	RESPONSABLE
01/02	Mise en production v1.0	Lancement supervisé	Supervision quotidienne activée	K. Ostermann
11/03	Barème de vétusté périmé	430 dossiers sous-indemnisés	Arrêt, correction, régularisation	K. Ostermann
15/04	Passage à 40 %	Élargissement du périmètre	Capacité de supervision non recalculée	K. Ostermann



5 PLAN D'ACTION & AMÉLIORATION CONTINUE

ACTION	OBJECTIF	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT
Journaliser la version du barème	Empêcher la récurrence du 11/03	B. Kessler	31/03	Fait
Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités	Couper partout en 3 minutes	K. Ostermann	30/04	À faire
Recalculer la capacité de supervision	Ramener l'escalade < 35 %	K. Ostermann	31/05	À faire

6 REVUE PÉRIODIQUE & VALIDATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Hebdomadaire (quotidienne le 1^{er} mois) - prochaine revue le 26/04/2027.

PARTICIPANTS

Dr Katrin Ostermann (DDAO), Ines Baumgartner (pôle habitation), Marek Sobczak (métier).

RÉSULTATS DE LA REVUE

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

Responsable supervision - Pôle habitation · 22/04/2027

Responsable gouvernance - Dr Katrin Ostermann (DDAO) · 22/04/2027

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch** (déclencheur ANNA : taux d'erreur > 2 %) et l'**ACF-12 - Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.



OBJECTIF

Pouvoir **arrêter immédiatement** un agent ou un système agentique en cas de dérive, d'incident, de perte de contrôle ou de risque critique.

1 AGENT CONCERNÉ

NOM DE L'AGENT

ID / RÉFÉRENCE

MISSION PRINCIPALE

SYSTÈME / SERVICE ASSOCIÉ

PROPRIÉTAIRE (RESPONSABLE HUMAIN)

DATE DE CRÉATION

2 NIVEAU DE RISQUE DE L'AGENT

Évaluation du risque global en cas de dérive (cocher une option).

- | | |
|--|---|
| ☐ Critique - impact majeur sur finances, clients, données ou conformité. | ☐ Élevé - impact significatif sur opérations ou réputation. |
| ☐ Modéré - impact limité et réversible. | ☐ Faible - impact minimal. |

3 CONDITIONS D'ACTIVATION

Le Kill Switch doit être activé si l'une des conditions suivantes est remplie :

- | | |
|--|--|
| ☐ Dérive comportementale détectée | ☐ Dépassement de limites définies |
| ☐ Décision non conforme aux règles | ☐ Impact financier anormal |
| ☐ Plainte client / réclamation critique | ☐ Violation de données ou d'accès |
| ☐ Perte de contrôle / bug critique | ☐ Instruction humaine explicite |
| ☐ Autre (préciser) : | |



4 ⌚ PROCÉDURE D'ARRÊT D'URGENCE

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI / DÉTAIL
1. Détecter	Identifier le signal d'alerte ou l'incident		
2. Valider	Confirmer que la condition d'activation est remplie		
3. Activer	Déclencher le Kill Switch - action critique		
4. Isoler	Isoler l'agent et couper ses accès		
5. Contrôler	Contrôler l'arrêt et surveiller les effets		

5 ⚡ ACTIONS AUTOMATIQUES À L'ACTIVATION

- ☐ Suspendre toutes les tâches en cours
- ☐ Bloquer les intégrations / API
- ☐ Notifier les responsables humains
- ☐ Révoquer les accès et tokens
- ☐ Mettre en lecture seule les données critiques
- ☐ Basculer en mode dégradé

6 🔔 NOTIFICATIONS

Qui prévenir, et par quel moyen ? (p. ex. responsable agent / DDAO, direction, DPO si données, métier)

RÔLE / PERSONNE	MOYEN (EMAIL / SMS / SLACK / AUTRE)



7 REVUE POST-INCIDENT

À réaliser après chaque activation du Kill Switch.

- | | |
|--|---|
| ☐ Analyse des causes racines | ☐ Évaluation de l'impact réel |
| ☐ Actions correctives à mettre en place | ☐ Mise à jour des règles / limites |
| ☐ Apprentissage et documentation | |

RESPONSABLE DE LA REVUE

DÉLAI DE REVUE

8 HISTORIQUE DES ACTIVATIONS

DATE / HEURE	AGENT	RAISON	ACTIVÉ PAR	DURÉE	IMPACT	REVUE

9 ACCÈS AU KILL SWITCH

Qui peut activer le Kill Switch ? (au moins 2 personnes recommandées)

NOM / RÔLE	CONTACT

- | | |
|---|---|
| ☐ Méthode : interface dédiée | ☐ Méthode : commande système |
|---|---|



10 TEST RÉGULIER

Un Kill Switch jamais testé est un Kill Switch incertain. Planifier un test périodique en conditions réelles.

FRÉQUENCE (MENSUELLE / TRIMESTRIELLE / SEMESTRIELLE /
ANNUELLE)

DERNIER TEST RÉALISÉ LE / PAR

RÉSULTAT DU TEST

PROCHAIN TEST PRÉVU LE

Un agent puissant sans Kill Switch est un risque, pas un atout.

Prévoir l'arrêt, c'est protéger la valeur et la confiance. - Voir **ACF-06 Supervision** et **ACF-12 Évaluation des Risques Agentiques**.

VALIDATION DU PROTOCOLE

RESPONSABLE AGENT (DDAO) - NOM / DATE / SIGNATURE

DIRECTION GÉNÉRALE - NOM / DATE / SIGNATURE



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari arme un Kill Switch pour « Margaux » (SAV niveau 1) dès la mise en production. Responsable : **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/4

1 AGENT CONCERNÉ

NOM DE L'AGENT

Margaux

ID / RÉFÉRENCE

LEN-SAV-01

MISSION PRINCIPALE

SAV & retours niveau 1 - e-commerce mode

SYSTÈME / SERVICE ASSOCIÉ

Plateforme SAV Lendari (instance UE)

PROPRIÉTAIRE (RESPONSABLE HUMAIN)

Camille Roussel - DDAO

DATE DE CRÉATION

26/05/2026

2 NIVEAU DE RISQUE DE L'AGENT

Évaluation du risque global en cas de dérive.

- Critique** - impact majeur sur finances, clients, données ou conformité.
- Élevé** - impact significatif sur opérations ou réputation.
- Modéré** - impact limité et réversible. (*plafond remboursement 100 €*)
- Faible** - impact minimal.

3 CONDITIONS D'ACTIVATION

Le Kill Switch doit être activé si l'une des conditions suivantes est remplie :

- ☒ Dérive comportementale détectée
- ☐ Décision non conforme aux règles
- ☒ Plainte client / réclamation critique
- ☐ Perte de contrôle / bug critique
- ☒ Autre : **taux d'erreur > 2 % sur 24 h**
- ☒ Dépassement de limites définies
- ☒ Impact financier anormal
- ☐ Violation de données ou d'accès
- ☐ Instruction humaine explicite



4 ⌚ PROCÉDURE D'ARRÊT D'URGENCE

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI / DÉTAIL
1. Détecter	Identifier le signal d'alerte ou l'incident	Superviseur SAV	Dashboard supervision (taux d'erreur, alertes)
2. Valider	Confirmer que la condition d'activation est remplie	Léa Fontaine (métier)	Délai max : 15 min
3. Activer	Déclencher le Kill Switch - action critique	Camille Roussel (DDAO)	Délai max : 5 min
4. Isoler	Isoler l'agent et couper ses accès	IT / Ops (astreinte)	Couper l'API SAV, révoquer les tokens
5. Contrôler	Contrôler l'arrêt et surveiller les effets	Camille Roussel (DDAO)	Bascule vers SAV humain vérifiée

5 ⚡ ACTIONS AUTOMATIQUES À L'ACTIVATION

- ☒ Suspendre toutes les tâches en cours
- ☒ Bloquer les intégrations / API
- ☒ Notifier les responsables humains
- ☒ Révoquer les accès et tokens
- ☐ Mettre en lecture seule les données critiques
- ☒ Basculer en mode dégradé (SAV humain)

6 🔔 NOTIFICATIONS

RÔLE / PERSONNE	MOYEN (EMAIL / SMS / SLACK / AUTRE)
Camille Roussel (DDAO)	SMS + Email
Étienne Mercier (DG)	Email
Paul Dubois (DPO)	Email (si données concernées)
Superviseur SAV	Slack (canal #sav-incident)



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - revue post-incident, traçabilité des activations et accès restreint au Kill Switch de **Margaux**.

PAGE 3/4

7 REVUE POST-INCIDENT

À réaliser après chaque activation du Kill Switch.

- ☒ Analyse des causes racines
- ☒ Actions correctives à mettre en place
- ☒ Apprentissage et documentation
- ☒ Évaluation de l'impact réel
- ☒ Mise à jour des règles / limites

RESPONSABLE DE LA REVUE

Camille Roussel - DDAO

DÉLAI DE REVUE

48 h après activation

8 HISTORIQUE DES ACTIVATIONS

DATE / HEURE	AGENT	RAISON	ACTIVÉ PAR	DURÉE	IMPACT	REVUE
02/06 14:20	Margaux	Test programmé (simulation)	C. Roussel	4 min	Aucun (test)	Oui

9 ACCÈS AU KILL SWITCH

Qui peut activer le Kill Switch ? (au moins 2 personnes recommandées)

NOM / RÔLE	CONTACT
Camille Roussel - DDAO	camille.roussel@lendari.fr
Superviseur SAV - métier	astreinte-sav@lendari.fr
Astreinte IT - Ops	+33 6 00 00 00 00 (24/7)

- ☒ Méthode : interface dédiée
- ☒ Méthode : commande système



10 TEST RÉGULIER

Un Kill Switch jamais testé est un Kill Switch incertain. Planifier un test périodique en conditions réelles.

FRÉQUENCE

Trimestrielle

DERNIER TEST RÉALISÉ LE / PAR

02/06/2026 - C. Roussel

RÉSULTAT DU TEST

OK (fonctionnel)

PROCHAIN TEST PRÉVU LE

02/09/2026

Un agent puissant sans Kill Switch est un risque, pas un atout.

Prévoir l'arrêt, c'est protéger la valeur et la confiance. - Voir **ACF-06 Supervision** et **ACF-12 Évaluation des Risques Agentiques**.



VALIDATION DU PROTOCOLE

Responsable agent - Camille Roussel (DDAO) · validé le 03/06/2026

Direction générale - Étienne Mercier · approuvé le 03/06/2026



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena arme un dispositif d'arrêt pour « ANNA » (sinistres habitation N1) dès la mise en production. Responsable : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/4

1 AGENT CONCERNÉ

NOM DE L'AGENT

ANNA

ID / RÉFÉRENCE

RHE-HAB-01

MISSION PRINCIPALE

Sinistres habitation niveau 1 - Allemagne, Autriche, Pays-Bas

SYSTÈME / SERVICE ASSOCIÉ

Portail sinistres (Francfort) et filiale américaine (Virginie)

PROPRIÉTAIRE (RESPONSABLE HUMAIN)

Dr Katrin Ostermann - DDAO

DATE DE CRÉATION

14/01/2027

2 NIVEAU DE RISQUE DE L'AGENT

Évaluation du risque global en cas de dérive.

- | | |
|--|--|
| Critique - impact majeur sur finances, clients, données ou conformité. | Élevé - impact significatif sur opérations ou réputation. |
| Modéré - impact limité et réversible. (plafond d'indemnisation 2 500 €) | Faible - impact minimal. |

3 CONDITIONS D'ACTIVATION

Le Kill Switch doit être activé si l'une des conditions suivantes est remplie :

- | | |
|--|---|
| ☒ Dérive comportementale détectée | ☒ Dépassement de limites définies |
| ☐ Décision non conforme aux règles | ☒ Impact financier anormal |
| ☒ Plainte client / réclamation critique | ☐ Violation de données ou d'accès |
| ☐ Perte de contrôle / bug critique | ☐ Instruction humaine explicite |
| ☒ Autre : taux d'erreur > 1,5 % sur 24 h, ou écart de barème | |



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - procédure d'arrêt en 5 temps, actions automatiques et chaîne de notification d'ANNA.

PAGE 2/4

4 ⌚ PROCÉDURE D'ARRÊT D'URGENCE

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI / DÉTAIL
1. Détecter	Identifier le signal d'alerte ou l'incident	Ines Baumgartner	Tableau de supervision (taux d'erreur, écart de barème)
2. Valider	Confirmer que la condition d'activation est remplie	Marek Sobczak (métier)	Délai max : 10 min
3. Activer	Déclencher le Kill Switch - action critique	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	Délai max : 5 min, sur les deux entités
4. Isoler	Isoler l'agent et couper ses accès	DSI / Ops (astreinte)	Couper les deux socles, révoquer les jetons
5. Contrôler	Contrôler l'arrêt et surveiller les effets	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	Bascule vers les gestionnaires vérifiée des deux côtés

5 ⚡ ACTIONS AUTOMATIQUES À L'ACTIVATION

- | | |
|--|--|
| ☒ Suspendre toutes les tâches en cours | ☒ Révoquer les accès et tokens |
| ☒ Bloquer les intégrations / API | ☐ Mettre en lecture seule les données critiques |
| ☒ Notifier les responsables humains | ☒ Basculer en mode dégradé (gestionnaires) |

6 🔔 NOTIFICATIONS

RÔLE / PERSONNE	MOYEN (EMAIL / SMS / SLACK / AUTRE)
Dr Katrin Ostermann (DDAO)	SMS + Email
Andreas Voll (directoire)	Email
Sofia Lindqvist (DPO)	Email (si données concernées)
Brian McDouglas (filiale américaine)	SMS + appel, ajouté le 30/04/2027



7 REVUE POST-INCIDENT

À réaliser après chaque activation du Kill Switch.

- ☒ Analyse des causes racines
- ☒ Actions correctives à mettre en place
- ☒ Apprentissage et documentation
- ☒ Évaluation de l'impact réel
- ☒ Mise à jour des règles / limites

RESPONSABLE DE LA REVUE

Dr Katrin Ostermann - DDAO

DÉLAI DE REVUE

48 h après activation

8 HISTORIQUE DES ACTIVATIONS

DATE / HEURE	AGENT	RAISON	ACTIVÉ PAR	DURÉE	IMPACT	REVUE
11/03 14:22	ANNA	Barème de vétusté périmé	K. Ostermann	3 min en Europe, 43 min aux États- Unis	430 dossiers	Oui

9 ACCÈS AU KILL SWITCH

Qui peut activer le Kill Switch ? (au moins 2 personnes recommandées)

NOM / RÔLE	CONTACT
Dr Katrin Ostermann - DDAO	k.ostermann@rhena-versicherung.de
Brian McDouglas - filiale américaine	b.mcdouglas@rhena-is.com
Astreinte IT - Ops	+49 221 00 00 00 (24/7)

- ☒ Méthode : interface dédiée
- ☒ Méthode : commande système



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - tests périodiques du dispositif d'arrêt et validation formelle du protocole pour ANNA.

PAGE 4/4

10 TEST RÉGULIER

Un Kill Switch jamais testé est un Kill Switch incertain. Planifier un test périodique en conditions réelles.

FRÉQUENCE

Trimestrielle

DERNIER TEST RÉALISÉ LE / PAR

08/12/2027 - K. Ostermann

RÉSULTAT DU TEST

OK sur les deux entités

PROCHAIN TEST PRÉVU LE

08/03/2028

Un agent puissant sans Kill Switch est un risque, pas un atout.

Prévoir l'arrêt, c'est protéger la valeur et la confiance. - Voir **ACF-06 Supervision** et **ACF-12 Évaluation des Risques Agentiques**.

VALIDATION DU PROTOCOLE

Responsable agent - Dr Katrin Ostermann (DDAO) - validé le
14/01/2027

Direction générale - Andreas Voll - approuvé le 14/01/2027



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

PROJET ASSOCIÉ / SERVICE

PORTEUR DU PROJET

ÉQUIPE IMPLIQUÉE

DATE DE CRÉATION DU DOSSIER

VERSION DU DOSSIER

2



FINALITÉ & OBJECTIFS DE L'AGENT

FINALITÉ PRINCIPALE

Quel est le but fondamental de cet agent ?

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Que doit accomplir l'agent concrètement ?

3



UTILISATEURS & PARTIES PRENANTES

UTILISATEURS FINAUX

Qui interagira avec l'agent ?

PARTIES PRENANTES CLÉS

Qui doit être impliqué ou informé ?



4 T PÉRIMÈTRE & FONCTIONNALITÉS

FONCTIONNALITÉS INCLUSES

Ce que l'agent fera.

FONCTIONNALITÉS EXCLUES

Ce que l'agent ne fera pas.

LIMITES DU PÉRIMÈTRE

5 🗄️ DONNÉES & RESSOURCES

DONNÉES NÉCESSAIRES

SOURCES & ACCÈS

CONTRAINTES DE DONNÉES (RGPD, SOUVERAINETÉ...)



6

ARCHITECTURE & OUTILS ENVISAGÉS

COMPOSANTS PRINCIPAUX

OUTILS & TECHNOLOGIES

INTÉGRATIONS & INTERFACES

7

PLAN DE DÉPLOIEMENT

ÉTAPE	DESCRIPTION	RESPONSABLE	STATUT
Préparation			
Développement			
Tests & validation			
Déploiement pilote			
Déploiement complet			
Suivi & optimisation			



8 RISQUES & ATTÉNUATIONS

RISQUE IDENTIFIÉ	IMPACT	PROBA	PLAN D'ATTÉNUATION	RESPONSABLE

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



10 PLAN DE SUPERVISION & AMÉLIORATION

SUPERVISION

MÉTRIQUES DE SUIVI

AMÉLIORATION CONTINUE

FRÉQUENCE DES REVUES

11 VALIDATION & APPROBATION

RÔLE	NOM & FONCTION	DATE	VISA
Rédigé par			
Responsable projet			
Responsable IA (DDAO)			
Responsable conformité (DPO)			
Sponsor / décideur			

DÉCISION POUR DÉPLOIEMENT

☐ Approuvé ☐ Approuvé avec réserves ☐ Refusé



12 → PROCHAINES ÉTAPES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	PRIORITÉ

● Priorité basse ● Priorité moyenne ● Priorité haute

✓ 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-06, garder le ACF-07 - Kill Switch à portée de main, et tracer chaque décision dans l'ACF-09 - Registre des Décisions.



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 1/6

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, P. Dubois (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^{re} réponse < 2 min
3. Traiter remboursements / avoirs < 100 € (supervisé)
4. Maintenir un CSAT $\geq 4,2$ / 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



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari - qui utilise **Margaux** et jusqu'où elle agit : utilisateurs, parties prenantes et périmètre.

PAGE 2/6

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)
- Paul Dubois - 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-07)

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	P. Dubois
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^{re} 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	Paul Dubois - 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-06**, garder le **ACF-07 - Kill Switch** à portée de main, et tracer chaque décision dans l'**ACF-09 - Registre des Décisions**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena documente le dossier de son premier agent, « ANNA » (sinistres habitation N1), avant déploiement. Porteur : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/6

1 IDENTITÉ DU PROJET AGENTIQUE

NOM DE L'AGENT

ANNA

PROJET ASSOCIÉ / SERVICE

Sinistres habitation niveau 1 - assurance dommages

PORTEUR DU PROJET

Dr Katrin Ostermann - DDAO

ÉQUIPE IMPLIQUÉE

I. Baumgartner (habitation), DSI/Ops, S. Lindqvist (DPO)

DATE DE CRÉATION DU DOSSIER

14/01/2027

VERSION DU DOSSIER

v1.0

2 FINALITÉ & OBJECTIFS DE L'AGENT

FINALITÉ PRINCIPALE

Quel est le but fondamental de cet agent ?

Traiter les sinistres habitation de niveau 1 pour régler vite les dossiers simples (dégât des eaux, bris de glace, vol simple, indemnités < 2 500 €) et libérer les gestionnaires pour les dossiers complexes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Que doit accomplir l'agent concrètement ?

1. Régler ≥ 60 % des dossiers niveau 1 sans humain
2. Délai de 1^{re} réponse < 4 h
3. Traiter les indemnités < 2 500 € (supervisé)
4. Maintenir une satisfaction assuré ≥ 4,0 / 5
5. Escalader proprement tout dossier 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



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - qui utilise **ANNA** et jusqu'où elle agit : utilisateurs, parties prenantes et périmètre.

PAGE 2/6

3 UTILISATEURS & PARTIES PRENANTES

UTILISATEURS FINAUX

Qui interagira avec l'agent ?

- Assurés Rhena (portail + application)
- Gestionnaires sinistres (supervision & reprise)

PARTIES PRENANTES CLÉS

Qui doit être impliqué ou informé ?

- Dr Katrin Ostermann - DDAO (porteur)
- Andreas Voll - directoire (sponsor)
- Sofia Lindqvist - DPO (conformité)
- Ines Baumgartner - pôle habitation (métier)

4 PÉRIMÈTRE & FONCTIONNALITÉS

FONCTIONNALITÉS INCLUSES

Ce que l'agent fera.

- Suivi du dossier & pièces justificatives
- Calcul de la vétusté & de la franchise
- Indemnité < 2 500 €
- Réponses sur les garanties du contrat

FONCTIONNALITÉS EXCLUES

Ce que l'agent ne fera pas.

- Refus de garantie & indemnités > 2 500 €
- Fraude, contentieux, contestation du chiffrage
- Sinistres corporels, logement inhabitable
- Modification d'un contrat en cours

LIMITES DU PÉRIMÈTRE

Plafond d'indemnisation 2 500 € / décision · aucun accès bancaire · 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 sinistres
- Barème de vétusté en vigueur
- Contrat, garanties & franchises

SOURCES & ACCÈS

- Référentiel contrats (API lecture)
- Portail sinistres (déclarations)
- Barème versionné (lecture seule)

CONTRAINTES DE DONNÉES

RGPD - assurés UE, région Francfort · minimisation · aucune donnée bancaire · journalisation des accès & décisions.

6 ARCHITECTURE & OUTILS ENVISAGÉS

COMPOSANTS PRINCIPAUX

- LLM gouverné + moteur de règles (plafonds)
- Connecteurs contrats / sinistres / barème
- Module d'escalade vers les gestionnaires

OUTILS & TECHNOLOGIES

- Portail sinistres (région Francfort)
- Modèle souverain hébergé UE
- APIs internes + dispositif d'arrêt (ACF-07)

INTÉGRATIONS & INTERFACES

Référentiel contrats · portail sinistres · barème versionné · canal d'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	K. Ostermann	● Terminé
Développement	Connecteurs, règles, garde-fous	DSI / Ops	● Terminé
Tests & validation	Scénarios + tests utilisateurs (UAT)	I. Baumgartner	● En cours
Déploiement pilote	5 % des dossiers de niveau 1	K. Ostermann	● À faire
Déploiement complet	40 % du niveau 1 (si KPIs OK)	K. Ostermann	● À faire
Suivi & optimisation	Revue hebdo des KPIs	I. Baumgartner	● À faire

8 RISQUES & ATTÉNUATIONS

RISQUE IDENTIFIÉ	IMPACT	PROBA	PLAN D'ATTÉNUATION	RESPONSABLE
Hallucination dans une réponse	Élevé	3	Réponses sourcées + escalade au doute	K. Ostermann
Indemnité erronée	Critique	2	Plafond 2 500 € + barème versionné	K. Ostermann
Fuite de données d'assuré	Critique	2	Région Francfort + minimisation + RLS	S. Lindqvist
Barème de vétusté périmé	Critique	3	Version journalisée à chaque décision	K. Ostermann

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. ≥ 60 % de règlement autonome
2. 0 indemnité > 2 500 € sans validation
3. Délai 1^{re} réponse < 4 h (p95)
4. Taux d'erreur < 1,5 % · escalade 100 % hors périmètre

10 PLAN DE SUPERVISION & AMÉLIORATION

SUPERVISION

- Dashboard temps réel
- Quotidienne M1 puis hebdo

MÉTRIQUES DE SUIVI

- Règlement, satisfaction, délai
- Erreur, escalade, € indemnisé

AMÉLIORATION CONTINUE

- Revue hebdo + tuning règles
- Rapprochement du barème

✓ 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	Dr Katrin Ostermann - DDAO	14/01/2027	✓
Responsable conformité	Sofia Lindqvist - DPO	14/01/2027	✓
Sponsor / décideur	Andreas Voll - directoire	14/01/2027	✓

DÉCISION POUR DÉPLOIEMENT

- Approuvé avec réserves - déploiement pilote 5 % d'abord ; élargissement conditionné aux KPIs du pilote.

12 → PROCHAINES ÉTAPES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT
Lancer le pilote 5 %	K. Ostermann	01/02/2027	● À faire
Revue KPIs pilote (J+28)	I. Baumgartner	01/03/2027	● À faire
Go / No-go élargissement	A. Voll	08/03/2027	● 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-06, garder le ACF-07 - Kill Switch à portée de main, et tracer chaque décision dans l'ACF-09 - Registre des Décisions.



OBJECTIF

Assurer la traçabilité de chaque décision importante prise par un agent - ou le concernant. Le registre documente **décisions, validations, incidents et actions de suivi** pour garantir transparence, conformité (AI Act art. 12, DORA) et redevabilité.

1 REGISTRE DES DÉCISIONS & INCIDENTS

DATE / HEURE	AGENT	DÉCISION / ÉVÉNEMENT	RISQUE	VALIDÉ PAR	RÉSULTAT / IMPACT	SUIVI

- Critique = arrêt immédiat ● Élevé = revue 24 h ● Modéré = revue hebdo ● Faible = log seul
● Très faible = échantillonnage



2 NOTES & CONTEXTE

3 RÈGLES DE GOUVERNANCE DU REGISTRE



POURQUOI TENIR CE REGISTRE ?

- Exigence AI Act (art. 12 - journalisation) & DORA
- Preuve de gouvernance pour l'audit fiduciaire
- Sans trace, pas de redevabilité



CONFIDENTIALITÉ

- ! Contient des données sensibles (clients, montants)
- ! Accès restreint : DDAO, DPO, direction
- ! Conservation & purge selon politique RGPD



FRÉQUENCE DE REVUE

- ✓ Critique / Élevé : revue sous 24 h
- ✓ Modéré : revue hebdomadaire
- ✓ Revue d'ensemble mensuelle (DDAO + DPO)

Et ensuite : transformer les incidents tracés en plan d'amélioration avec l'**ACF-10**, déclencher l'**ACF-07 - Kill Switch** si un seuil est franchi, et rattacher chaque décision au **mandat ACF-13**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari journalise les décisions de son agent « Margaux » (SAV niveau 1). Tenu par Camille Roussel (DDAO), supervisé avec Léa Fontaine (SAV).

PAGE 1/2

1 REGISTRE DES DÉCISIONS & INCIDENTS

DATE / HEURE	AGENT	DÉCISION / ÉVÉNEMENT	RISQUE	VALIDÉ PAR	RÉSULTAT / IMPACT	SUIVI
03/06 09:14	Margaux	Remboursement 78 € - article défectueux retourné	● Modéré	Auto (supervisé)	Remboursé, client notifié < 2 min	Log - revue hebdo
03/06 11:47	Margaux	Demande remboursement 240 € - au-delà du plafond 100 €	● Élevé	Co-décision L. Fontaine	Escaladé, approuvé après vérif facture	Revue 24 h (mandat ACF-13)
04/06 15:30	Margaux	Geste commercial -15 % sur litige livraison	● Modéré	Co-décision L. Fontaine	Avoir 32 € émis	Satisfaction J+7
05/06 08:02	Margaux	Taux d'erreur 2,3 % > seuil 2 %	● Critique	Auto → alerte C. Roussel (DDAO)	Kill switch armé, agent suspendu 40 min	Post-mortem ACF-10
05/06 10:20	Margaux	Reprise après correction du prompt	● Élevé	C. Roussel (DDAO)	Reprise OK, taux retombé à 0,7 %	Revue 24 h
05/06 16:05	Margaux	Litige client menaçant un avis public négatif	● Élevé	Co-décision L. Fontaine	Hors périmètre → traité par un conseiller	Clos J+1

● Critique = arrêt immédiat ● Élevé = revue 24 h ● Modéré = revue hebdo ● Faible = log seul
● Très faible = échantillonnage



2 NOTES & CONTEXTE

Incident #4 (05/06). Pic d'erreurs causé par une synchronisation catalogue défaillante - faux « article indisponible ». Correctif : resynchronisation + garde-fou ajouté au prompt. Aucune perte client. Post-mortem complet → **ACF-10**.

Conformité au mandat. Tous les remboursements > 100 € de la semaine ont été escaladés conformément au mandat (**ACF-13**). Aucune décision « geste commercial » prise en autonomie sans co-décision.

Indicateurs. CSAT hebdomadaire : 4,4 / 5. Taux de résolution niveau 1 sans humain : 73 %.

3 RÈGLES DE GOUVERNANCE DU REGISTRE



POURQUOI TENIR CE REGISTRE ?

- Exigence AI Act (art. 12 - journalisation) & DORA
- Preuve de gouvernance pour l'audit fiduciaire
- Sans trace, pas de redevabilité



CONFIDENTIALITÉ

- ! Contient des données sensibles (clients, montants)
- ! Accès restreint : DDAO, DPO, direction
- ! Conservation & purge selon politique RGPD



FRÉQUENCE DE REVUE

- ✓ Critique / Élevé : revue sous 24 h
- ✓ Modéré : revue hebdomadaire
- ✓ Revue d'ensemble mensuelle (DDAO + DPO)

Et ensuite : transformer les incidents tracés en plan d'amélioration avec l'**ACF-10**, déclencher l'**ACF-07 - Kill Switch** si un seuil est franchi, et rattacher chaque décision au **mandat ACF-13**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena journalise les décisions de son agent « ANNA » (sinistres habitation N1). Tenu par Dr Katrin Ostermann (DDAO), supervisé avec Ines Baumgartner.

PAGE 1/2

1 REGISTRE DES DÉCISIONS & INCIDENTS

DATE / HEURE	AGENT	DÉCISION / ÉVÉNEMENT	RISQUE	VALIDÉ PAR	RÉSULTAT / IMPACT	SUIVI
11/03 08:20	ANNA	Indemnité 1 920 € - dégât des eaux, mobilier de 4 ans	● Modéré	Auto (supervisé)	Réglé, assuré notifié < 4 h	Log - revue hebdo
11/03 11:47	ANNA	Indemnité estimée 3 400 € - au-delà du plafond 2 500 €	● Élevé	Co-décision I. Baumgartner	Escaladé, expert mandaté	Revue 24 h (mandat ACF-13)
11/03 14:05	ANNA	Réclamation sur le taux de vétusté appliqué	● Modéré	Co-décision I. Baumgartner	3 autres réclamations en 20 min	Analyse immédiate
11/03 14:22	ANNA	Barème de vétusté resté sur la grille de 2026	● Critique	Auto → alerte K. Ostermann (DDAO)	Arrêt : Europe 3 min, filiale 43 min	Post- mortem ACF-10
15/03 09:00	ANNA	Reprise à 5 % après correction du barème	● Élevé	K. Ostermann (DDAO)	Reprise OK, 430 dossiers régularisés	Revue 24 h
15/03 16:05	ANNA	Assuré menaçant de saisir l'Ombudsmann	● Élevé	Co-décision I. Baumgartner	Hors périmètre → traité par un gestionnaire	Clos J+1

● Critique = arrêt immédiat ● Élevé = revue 24 h ● Modéré = revue hebdo ● Faible = log seul
● Très faible = échantillonnage



2 NOTES & CONTEXTE

Incident #4 (11/03). Révision tarifaire du 1er mars non répercutée dans le barème de vétusté - taux du mobilier resté à 12 % au lieu de 10 %. Correctif : barème corrigé, version journalisée à chaque décision. 430 assurés régularisés pour 77 400 €. Post-mortem complet → **ACF-10**.

Conformité au mandat. Toutes les indemnités > 2 500 € de la semaine ont été escaladées conformément au mandat (**ACF-13**). Aucun refus de garantie prononcé en autonomie, sans co-décision.

Indicateurs. Satisfaction assuré hebdomadaire : 4,1 / 5. Taux de règlement niveau 1 sans humain : 54 %.

3 RÈGLES DE GOUVERNANCE DU REGISTRE



POURQUOI TENIR CE REGISTRE ?

- Exigence AI Act (art. 12 - journalisation) & DORA
- Preuve de gouvernance pour l'audit fiduciaire
- Sans trace, pas de redevabilité



CONFIDENTIALITÉ

- ! Contient des données sensibles (clients, montants)
- ! Accès restreint : DDAO, DPO, direction
- ! Conservation & purge selon politique RGPD



FRÉQUENCE DE REVUE

- ✓ Critique / Élevé : revue sous 24 h
- ✓ Modéré : revue hebdomadaire
- ✓ Revue d'ensemble mensuelle (DDAO + DPO)

Et ensuite : transformer les incidents tracés en plan d'amélioration avec l'**ACF-10**, déclencher l'**ACF-07 - Kill Switch** si un seuil est franchi, et rattacher chaque décision au **mandat ACF-13**.



OBJECTIF

Transformer un incident, un audit ou une revue en plan d'action concret :
**identifier les causes, définir les actions correctives et d'amélioration, les
prioriser (Effort × Impact) et organiser leur suivi jusqu'à clôture.**

1 🔍 CONTEXTE & CAUSE RACINE

AGENT CONCERNÉ

PÉRIODE COUVERTE

DÉCLENCHEUR (INCIDENT / AUDIT /
REVUE)

DESCRIPTION DU DÉCLENCHEUR

CAUSE RACINE IDENTIFIÉE

2 🔑 ACTIONS CORRECTIVES IDENTIFIÉES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	CRITÈRE DE SUCCÈS	STATUT

● Terminé ● En cours ● À faire ● Bloqué - escalade requise



3 ACTIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

INITIATIVE	BÉNÉFICE ATTENDU	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE

4 PRIORISATION - MATRICE EFFORT × IMPACT

IMPACT →

QUICK WINS

Impact élevé · Effort faible

PROJETS MAJEURS

Impact élevé · Effort élevé

SI TEMPS

Impact faible · Effort faible

À ÉVITER

Impact faible · Effort élevé

EFFORT →

TOP 3 PRIORITÉS

Impact élevé, effort raisonnable.

1

2

3



5 SUIVI & ÉVALUATION

FRÉQUENCE DE REVUE

PROCHAINE REVUE PRÉVUE

RESPONSABLE DU SUIVI

INDICATEURS DE SUIVI

6 VALIDATION

RESPONSABLE PLAN D'ACTION

DDAO

DATE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Actions SMART : un responsable unique, une échéance
- ✓ Critère de succès mesurable pour chaque action
- ✓ Traiter la cause racine, pas seulement le symptôme
- ✓ Revue régulière jusqu'à clôture complète

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Action sans échéance ni responsable = action morte
- ! Trop d'actions simultanées : prioriser
- ! Corriger le symptôme sans la cause racine
- ! Pas de suivi = pas d'amélioration réelle

Et ensuite : reporter les actions clôturées au registre **ACF-09**, ajuster la supervision avec l'**ACF-06**, et réviser le **mandat ACF-13** si les seuils ou le périmètre ont changé.



EXEMPLE FIL ROUGE

À la suite de l'incident #4 (pic d'erreurs du 05/06, kill switch déclenché), Lendari bâtit le plan d'action de son agent « Margaux ». Piloté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 🔍 CONTEXTE & CAUSE RACINE

AGENT CONCERNÉ	PÉRIODE COUVERTE	DÉCLENCHEUR
Margaux - SAV niveau 1	Semaine du 03 au 05/06/2026	Incident #4 - pic d'erreurs
DESCRIPTION DU DÉCLENCHEUR	CAUSE RACINE IDENTIFIÉE	
Taux d'erreur 2,3 % > seuil 2 % le 05/06 à 08:02. Kill switch armé (ACF-07), agent suspendu 40 min. Tracé au registre ACF-09.	Synchronisation du flux catalogue défaillante → faux « article indisponible » renvoyés aux clients. Aucun garde-fou de fraîcheur de données.	

2 🔧 ACTIONS CORRECTIVES IDENTIFIÉES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	CRITÈRE DE SUCCÈS	STATUT
Resynchroniser le flux catalogue + monitoring de fraîcheur	IT / Ops	06/06	0 désync > 15 min	Terminé
Garde-fou prompt : vérifier la dispo en temps réel avant réponse	C. Roussel	08/06	Taux d'erreur < 1 %	En cours
Abaissier le seuil d'alerte kill switch 2 % → 1,5 %	C. Roussel	09/06	Alerte testée OK	En cours
Rejouer 30 cas « faux indisponible » en validation	L. Fontaine	10/06	100 % rejoués	À faire
Contacter les clients impactés (geste -10 %)	L. Fontaine	07/06	100 % contactés	Terminé

Terminé En cours À faire Bloqué - escalade requise



EXEMPLE FIL ROUGE

Au-delà du correctif immédiat, **Lendari** capitalise : initiatives d'amélioration continue et priorisation **Effort × Impact**.

PAGE 2/3

3 ACTIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

INITIATIVE	BÉNÉFICE ATTENDU	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tableau de bord temps réel : taux d'erreur + CSAT	Visibilité continue	IT / Ops	15/06
Systématiser la revue hebdo du registre ACF-09	Détection précoce	C. Roussel	Récurrent
Étendre les garde-fous de fraîcheur à tous les flux	Robustesse globale	IT / Ops	30/06
Rédiger un playbook post-incident réutilisable	Réactivité accrue	C. Roussel	20/06

4 PRIORISATION - MATRICE EFFORT × IMPACT



TOP 3 PRIORITÉS

Impact élevé, effort raisonnable.

- 1 Garde-fou prompt temps réel - vérif dispo avant réponse
- 2 Abaisser le seuil kill switch 2 % → 1,5 %
- 3 Tableau de bord temps réel taux d'erreur + CSAT



EXEMPLE FIL ROUGE

Le plan ne vaut que s'il est suivi : indicateurs, fréquence de revue et validation par le DDAO.

PAGE 3/3

5 SUIVI & ÉVALUATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne (S1) puis
hebdomadaire

PROCHAINE REVUE PRÉVUE

12/06/2026

RESPONSABLE DU SUIVI

Camille Roussel (DDAO)

INDICATEURS DE SUIVI

Taux d'erreur < 1 % · CSAT ≥ 4,2 / 5 · 0 désynchronisation catalogue > 15 min · % d'actions correctives terminées (objectif 100 % au 12/06).

6 VALIDATION

RESPONSABLE PLAN D'ACTION

Léa Fontaine · Resp. SAV

DDAO

Camille Roussel

DATE

06/06/2026

 BONNES PRATIQUES

- ✓ Actions SMART : un responsable unique, une échéance
- ✓ Critère de succès mesurable pour chaque action
- ✓ Traiter la cause racine, pas seulement le symptôme
- ✓ Revue régulière jusqu'à clôture complète

 POINTS DE VIGILANCE

- ! Action sans échéance ni responsable = action morte
- ! Trop d'actions simultanées : prioriser
- ! Corriger le symptôme sans la cause racine
- ! Pas de suivi = pas d'amélioration réelle

Et ensuite : reporter les actions clôturées au registre **ACF-09**, ajuster la supervision avec l'**ACF-06**, et réviser le **mandat ACF-13** si les seuils ou le périmètre ont changé.



EXEMPLE FIL ROUGE

À la suite de l'**incident #4** (barème périmé du 11/03, arrêt déclenché), **Rhena** bâtit le plan d'action de son agent « **ANNA** ». Piloté par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/3

1 🔍 CONTEXTE & CAUSE RACINE

AGENT CONCERNÉ

ANNA - sinistres habitation N1

PÉRIODE COUVERTE

Semaine du 09 au 13/03/2027

DÉCLENCHEUR

Incident #4 - barème périmé

DESCRIPTION DU DÉCLENCHEUR

Sous-indemnisation détectée le 11/03 à 14:05. Arrêt déclenché à 14:22 (ACF-07) : Europe en 3 min, filiale en 43 min. Tracé au registre ACF-09.

CAUSE RACINE IDENTIFIÉE

Révision tarifaire du 1er mars non répercutée dans le barème de vétusté. Aucune version de barème journalisée, aucun rapprochement avec la chaîne tarifaire.

2 🔧 ACTIONS CORRECTIVES IDENTIFIÉES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	CRITÈRE DE SUCCÈS	STATUT
Corriger le barème et rejouer les 430 dossiers	DSI / Ops	13/03	430 dossiers régularisés	● Terminé
Journaliser la version du barème à chaque décision	B. Kessler	31/03	100 % des décisions versionnées	● En cours
Étendre l'autorité d'arrêt à la filiale américaine	K. Ostermann	30/04	Coupure < 5 min des deux côtés	● En cours
Rapprocher barème et révision tarifaire annuelle	B. Kessler	30/04	Alerte à chaque révision	● À faire
Régler le complément aux 430 assurés	I. Baumgartner	20/03	100 % réglés, 77 400 €	● Terminé

● Terminé ● En cours ● À faire ● Bloqué - escalade requise



EXEMPLE FIL ROUGE

Au-delà du correctif immédiat, **Rhena** capitalise : initiatives d'amélioration continue et priorisation **Effort × Impact**.

PAGE 2/3

3 ACTIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

INITIATIVE	BÉNÉFICE ATTENDU	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tableau de bord : taux d'erreur + écart de barème	Visibilité continue	DSI / Ops	15/04
Systématiser la revue hebdo du registre ACF-09	Détection précoce	K. Ostermann	Récurrent
Étendre le versionnage à toutes les références métier	Robustesse globale	DSI / Ops	30/06
Rédiger un playbook post-incident réutilisable	Réactivité accrue	K. Ostermann	20/04

4 PRIORISATION - MATRICE EFFORT × IMPACT



TOP 3 PRIORITÉS

Impact élevé, effort raisonnable.

- 1 Journaliser la version du barème à chaque décision
- 2 Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités
- 3 Tableau de bord taux d'erreur + écart de barème



EXEMPLE FIL ROUGE

Le plan ne vaut que s'il est suivi : indicateurs, fréquence de revue et validation par le DDAO.

PAGE 3/3

5 SUIVI & ÉVALUATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne (S1) puis
hebdomadaire

PROCHAINE REVUE PRÉVUE

20/03/2027

RESPONSABLE DU SUIVI

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

INDICATEURS DE SUIVI

Taux d'erreur < 1 % · satisfaction assuré ≥ 4,0 / 5 · 0 écart de barème · % d'actions correctives terminées (objectif 100 % au 30/04).

6 VALIDATION

RESPONSABLE PLAN D'ACTION

Ines Baumgartner · Resp. pôle
habitation

DDAO

Dr Katrin Ostermann

DATE

13/03/2027

 BONNES PRATIQUES

- ✓ Actions SMART : un responsable unique, une échéance
- ✓ Critère de succès mesurable pour chaque action
- ✓ Traiter la cause racine, pas seulement le symptôme
- ✓ Revue régulière jusqu'à clôture complète

 POINTS DE VIGILANCE

- ! Action sans échéance ni responsable = action morte
- ! Trop d'actions simultanées : prioriser
- ! Corriger le symptôme sans la cause racine
- ! Pas de suivi = pas d'amélioration réelle

Et ensuite : reporter les actions clôturées au registre **ACF-09**, ajuster la supervision avec l'**ACF-06**, et réviser le mandat **ACF-13** si les seuils ou le périmètre ont changé.



OBJECTIF

Mesurer la maturité de votre gouvernance agentique sur **8 domaines**, prioriser les actions et les exécuter sur **30 jours**. Échelle **organisationnelle 1→5 (CMMI)** - distincte de la maturité **N0→N3** d'un agent (ACF-05).

1 Informations Générales

ORGANISATION

RESPONSABLE DE L'AUDIT

DATE DE L'AUDIT

PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

OBJECTIF DE L'AUDIT

2 Grille d'Audit - Maturité sur 8 Domaines

Domaine évalué	Critères clés	Maturité (1 à 5)	Preuve / commentaire
Gouvernance	Cadre défini · rôles & responsabilités clairs	1 2 3 4 5	
Stratégie & alignement	Alignement stratégique · objectifs par usage	1 2 3 4 5	
Données	Qualité & disponibilité · classification · RGPD	1 2 3 4 5	
Technologie	Architecture adaptée · outils maîtrisés · résilience	1 2 3 4 5	
Sécurité & conformité	Contrôles de sécurité · AI Act · gestion des risques	1 2 3 4 5	
Supervision & contrôle	Surveillance en production · alertes · kill switch	1 2 3 4 5	
Compétences & culture	Compétences internes · formation · culture responsable	1 2 3 4 5	
Performance & valeur	Indicateurs définis · valeur mesurée · amélioration	1 2 3 4 5	

- 1

Initial - ad hoc
- 2

Réactif - peu formalisé
- 3

Défini - documenté
- 4

Maîtrisé - mesuré & contrôlé
- 5

Optimal - optimisé & innovant

Niveau de maturité global (moyenne des 8 domaines) : — / 5



3 INTERPRÉTATION DU SCORE

SCORE MOYEN	NIVEAU	INTERPRÉTATION	ACTIONS RECOMMANDÉES
1,0 – 1,9	INITIAL	Gouvernance inexistante ou très faible. Risques élevés, maîtrise insuffisante.	Poser les fondations : cadre, rôles, politiques de base, sensibilisation.
2,0 – 2,9	RÉACTIF	Démarche en cours mais non structurée. Vulnérabilités importantes.	Formaliser les processus clés, documenter et renforcer les contrôles.
3,0 – 3,9	DÉFINI	Gouvernance en place mais perfectible. Cohérence à améliorer.	Renforcer la mesure, la supervision et l'alignement stratégique.
4,0 – 4,4	MAÎTRISÉ	Gouvernance robuste et mesurée. Bonne maîtrise des risques.	Optimiser l'efficacité et la valeur. Automatiser certains contrôles.
4,5 – 5,0	OPTIMAL	Gouvernance de référence. Culture d'amélioration continue.	Innover, partager les bonnes pratiques, viser l'excellence.

4 ANALYSE DES RÉSULTATS

✓ FORCES IDENTIFIÉES	⚠ FAIBLESSES / ÉCARTS MAJEURS

5 PRIORISATION DES ACTIONS

PRIORITÉ	DOMAINE CONCERNÉ	ACTION CLÉ	EFFORT (1-5)	IMPACT (1-5)
1				
2				
3				
4				
5				

EFFORT 1 qq heures, sans budget · 2 qq jours, en interne · 3 qq semaines, budget limité · 4 plusieurs mois / prestataire · 5 chantier
pluri-trimestriel

IMPACT 1 cosmétique · 2 gain limité · 3 gain réel sur un domaine clé · 4 gain structurant pluri-domaines · 5 déverrouille conformité /
souveraineté

→ Prioriser Impact fort × Effort faible (quick wins), puis les chantiers à fort impact.



6 PLAN D'ACTION 30 JOURS

SEMAINE	ACTIONS À RÉALISER	LIVRABLE ATTENDU	RESPONSABLE
S1 - Analyse & cadrage			
S2 - Conception			
S3 - Mise en œuvre			
S4 - Contrôle & ajustement			

7 QUESTIONS D'AUTO-RÉFLEXION

Quelle est la principale force de notre gouvernance agentique ?

Quel est le plus grand risque non maîtrisé ?

Quelles décisions doivent être prises en priorité ?

8 RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

- | | |
|---|---|
| ☐ Définir un cadre de gouvernance clair et approuvé | ☐ Nommer un responsable de gouvernance (DDAO) |
| ☐ Tenir un registre des agents et de leurs cas d'usage | ☐ Standardiser la gestion et la classification des données |
| ☐ Renforcer la sécurité et la conformité (DPO, DPIA) | ☐ Déployer des outils de supervision et d'alerte |
| ☐ Former et sensibiliser les équipes | ☐ Mesurer régulièrement la performance et les risques |



9 SYNTHÈSE EXÉCUTIVE

PRINCIPALES CONCLUSIONS

PRIORITÉS PRINCIPALES (1 À 5)

1

2

3

4

5

BÉNÉFICES ATTENDUS

PROCHAINES ÉTAPES IMMÉDIATES

10 VALIDATION DE L'AUDIT

AUDITEUR

FONCTION

DATE

VISA

11 PROCHAIN AUDIT

DATE RECOMMANDÉE

FRÉQUENCE RECOMMANDÉE

Trimestrielle

Semestrielle

Annuelle

Ponctuelle

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Impliquer les parties prenantes clés dans l'audit
- ✓ S'appuyer sur des preuves, pas des impressions
- ✓ Évaluer chaque domaine indépendamment
- ✓ Prioriser les actions à fort impact

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Négliger la qualité des données
- ! Sous-estimer la sécurité et la conformité
- ! Manquer de visibilité sur les agents en production
- ! Un audit sans plan d'action concret

Et ensuite : décliner les actions dans un **plan ACF-10**, mettre à jour le **mandat ACF-13**, tracer les décisions au **registre ACF-09** et re-mesurer la souveraineté avec l'**ACF-01**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Un mois après le déploiement de « Margaux » et l'incident #4, Lendari mesure la maturité de sa gouvernance agentique. Audit conduit par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/5

1 Informations Générales

ORGANISATION

Lendari - e-commerce mode (120 M€, 90 salariés)

RESPONSABLE DE L'AUDIT

Camille Roussel (DDAO)

DATE DE L'AUDIT

10/06/2026

PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

Agent « Margaux » (SAV & retours niv.1) + cadre de gouvernance Lendari

OBJECTIF DE L'AUDIT

Mesurer la maturité post-incident #4 et cadrer 30 jours d'actions prioritaires

2 Grille d'Audit - Maturité sur 8 Domaines

Domaine évalué	Critères clés	Maturité (1 à 5)	Preuve / commentaire
Gouvernance	Cadre défini · rôles clairs	1 2 3 4 5	Constitution v1.0 · DDAO · comité
Stratégie & alignement	Alignement · objectifs par usage	1 2 3 4 5	Mandat ACF-13 · KPI (ACF-06)
Données	Qualité · classification · RGPD	1 2 3 4 5	Incident #4 : désync · pas de classif.
Technologie	Architecture · outils · résilience	1 2 3 4 5	Kill switch ACF-07 · dépend. LLM
Sécurité & conformité	Sécurité · AI Act · gestion des risques	1 2 3 4 5	DPO · RGPD à jour · DPIA en cours
Supervision & contrôle	Surveillance · alertes · kill switch	1 2 3 4 5	Registre ACF-09 · revue hebdo · alerte
Compétences & culture	Compétences · formation · culture	1 2 3 4 5	Savoir sur 2 pers. · pas de formation
Performance & valeur	Indicateurs · valeur · amélioration	1 2 3 4 5	CSAT 4,2 · -30 % tickets · ROI à venir

1 Initial - ad hoc 2 Réactif - peu formalisé 3 Défini - documenté 4 Maîtrisé - mesuré & contrôlé
5 Optimal - optimisé & innovant

Niveau de maturité global (moyenne des 8 domaines) : 2,9 / 5

RÉACTIF



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari lit son score (2,9 / 5 - Réactif), identifie ses forces et ses écarts majeurs, puis priorise les actions.

3 INTERPRÉTATION DU SCORE

SCORE MOYEN	NIVEAU	INTERPRÉTATION	ACTIONS RECOMMANDÉES
1,0 – 1,9	INITIAL	Gouvernance inexistante ou très faible. Risques élevés, maîtrise insuffisante.	Poser les fondations : cadre, rôles, politiques de base, sensibilisation.
2,0 – 2,9	RÉACTIF	Démarche en cours mais non structurée. Vulnérabilités importantes.	Formaliser les processus clés, documenter et renforcer les contrôles.
3,0 – 3,9	DÉFINI	Gouvernance en place mais perfectible. Cohérence à améliorer.	Renforcer la mesure, la supervision et l'alignement stratégique.
4,0 – 4,4	MAÎTRISÉ	Gouvernance robuste et mesurée. Bonne maîtrise des risques.	Optimiser l'efficacité et la valeur. Automatiser certains contrôles.
4,5 – 5,0	OPTIMAL	Gouvernance de référence. Culture d'amélioration continue.	Innover, partager les bonnes pratiques, viser l'excellence.

4 ANALYSE DES RÉSULTATS

✓ FORCES IDENTIFIÉES

- ✓ Supervision & contrôle mature (4/5) : kill switch + registre + revue
- ✓ Cadre de gouvernance posé : Constitution agentique + DDAO
- ✓ Réflexe incident éprouvé - incident #4 maîtrisé en 40 min

⚠ FAIBLESSES / ÉCARTS MAJEURS

- ! Gouvernance des données immature (2/5) - cause racine de l'incident #4
- ! Compétences concentrées sur 2 personnes : risque de continuité
- ! Conformité AI Act à formaliser (DPIA encore en cours)



EXEMPLE FIL ROUGE

Les écarts deviennent un **plan d'action concret sur 30 jours**, nourri par l'auto-réflexion et les recommandations de gouvernance.

PAGE 3/5

5 PRIORISATION DES ACTIONS

PRIORITÉ	DOMAINE CONCERNÉ	ACTION CLÉ	EFFORT (1-5)	IMPACT (1-5)
1	Données	Classification + monitoring de fraîcheur des flux catalogue	3	5
2	Compétences & culture	Former un binôme DDAO + monter l'équipe SAV en compétence	2	4
3	Sécurité & conformité	Finaliser le DPIA AI Act de l'agent Margaux	2	4

EFFORT 1 qq heures, sans budget · 2 qq jours, en interne · 3 qq semaines, budget limité · 4 plusieurs mois / prestataire · 5 chantier pluri-trimestriel

IMPACT 1 cosmétique · 2 gain limité · 3 gain réel sur un domaine clé · 4 gain structurant pluri-domaines · 5 déverrouille conformité / souveraineté

→ Prioriser Impact fort × Effort faible (quick wins), puis les chantiers à fort impact.

6 PLAN D'ACTION 30 JOURS

SEMAINE	ACTIONS À RÉALISER	LIVRABLE ATTENDU	RESPONSABLE
S1 - Analyse & cadrage	Cartographier les flux de données ; nommer le binôme DDAO	Cartographie des flux + rôles	C. Roussel
S2 - Conception	Concevoir le monitoring de fraîcheur + plan de formation	Specs monitoring + plan formation	IT / Ops
S3 - Mise en œuvre	Déployer le monitoring ; 1re session de formation équipe	Monitoring en prod · équipe formée	IT / Ops · C. Roussel
S4 - Contrôle & ajustement	Re-mesurer la maturité (audit flash) et ajuster	Audit flash · maturité cible 3,3	C. Roussel



EXEMPLE FIL ROUGE

L'audit se clôt par une **synthèse exécutive**, sa **validation** par le DDAO et la planification du **prochain audit**.

PAGE 4/5

7 ? QUESTIONS D'AUTO-RÉFLEXION

Quelle est la principale force de notre gouvernance agentique ?

La discipline de supervision : kill switch armé, registre tenu, revue hebdomadaire.

Quel est le plus grand risque non maîtrisé ?

La fraîcheur des données catalogue - cause directe de l'incident #4.

Quelles décisions doivent être prises en priorité ?

Industrialiser le monitoring des données et élargir le binôme DDAO pour réduire la dépendance individuelle.

8 ✓ RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

- | | |
|--|---|
| ☒ Définir un cadre de gouvernance clair et approuvé | ☒ Nommer un responsable de gouvernance (DDAO) |
| ☒ Tenir un registre des agents et de leurs cas d'usage | ☐ Standardiser la gestion et la classification des données |
| ☒ Renforcer la sécurité et la conformité (DPO, DPIA) | ☒ Déployer des outils de supervision et d'alerte |
| ☐ Former et sensibiliser les équipes | ☒ Mesurer régulièrement la performance et les risques |

9 📄 SYNTHÈSE EXÉCUTIVE

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Gouvernance Réactive (2,9/5) : supervision déjà mature, mais gouvernance des données et compétences à renforcer. L'incident #4 a validé les réflexes de contrôle et révélé l'angle mort « données ».

PRIORITÉS PRINCIPALES (1 À 5)

- 1 Monitoring de fraîcheur des données
- 2 Binôme DDAO + formation de l'équipe
- 3 DPIA AI Act de l'agent Margaux
- 4 Tableau de bord temps réel
- 5 Classification standardisée des données

BÉNÉFICES ATTENDUS

Réduire le risque d'incident données, sécuriser la continuité (moins de dépendance individuelle), viser une maturité « Défini » (3,3) au prochain audit.

PROCHAINES ÉTAPES IMMÉDIATES

Lancer le plan 30 jours dès le 11/06 ; planifier l'audit flash au 10/07/2026.



EXEMPLE FIL ROUGE

L'audit se clôt par une **synthèse exécutive**, sa **validation** par le DDAO et la planification du **prochain audit**.

PAGE 5/5

10

VALIDATION DE L'AUDIT

AUDITEUR

Camille Roussel

FONCTION

DDAO · Dir. transfo.
digitale

DATE

10/06/2026

VISA

C. R. ✓

11

PROCHAIN AUDIT

DATE RECOMMANDÉE

10/07/2026 (audit flash) puis 10/09/2026 (complet)

FRÉQUENCE RECOMMANDÉE

Trimestrielle

Semestrielle

Annuelle

Ponctuelle

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Impliquer les parties prenantes clés dans l'audit
- ✓ S'appuyer sur des preuves, pas des impressions
- ✓ Évaluer chaque domaine indépendamment
- ✓ Prioriser les actions à fort impact

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Négliger la qualité des données
- ! Sous-estimer la sécurité et la conformité
- ! Manquer de visibilité sur les agents en production
- ! Un audit sans plan d'action concret

Et ensuite : décliner les actions dans un **plan ACF-10**, mettre à jour le **mandat ACF-13**, tracer les décisions au **registre ACF-09** et re-mesurer la souveraineté avec l'**ACF-01**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Six mois après le déploiement d'« ANNA » et l'**incident #4**, Rhena mesure la maturité de sa gouvernance agentique. Audit conduit par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/5

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

ORGANISATION

Rhena - assurance (75 Md€,
62 000 salariés)

RESPONSABLE DE L'AUDIT

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

DATE DE L'AUDIT

30/09/2027

PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

Agent « ANNA » (sinistres habitation niv.1) + cadre de
gouvernance Rhena

OBJECTIF DE L'AUDIT

Mesurer la maturité post-incident #4 et cadrer 30
jours d'actions prioritaires

2 GRILLE D'AUDIT - MATURITÉ SUR 8 DOMAINES

DOMAINE ÉVALUÉ	CRITÈRES CLÉS	MATURITÉ (1 À 5)	PREUVE / COMMENTAIRE
Gouvernance	Cadre défini · rôles clairs	1 2 3 4 5	Constitution v1.0 · DDAO · comité
Stratégie & alignement	Alignement · objectifs par usage	1 2 3 4 5	Mandat ACF-13 · KPI (ACF-06)
Données	Qualité · classification · RGPD	1 2 3 4 5	Barème versionné depuis le 31/03
Technologie	Architecture · outils · résilience	1 2 3 4 5	Arrêt ACF-07 · deux socles, un modèle
Sécurité & conformité	Sécurité · AI Act · gestion des risques	1 2 3 4 5	DPO · RGPD à jour · DPIA en cours
Supervision & contrôle	Surveillance · alertes · kill switch	1 2 3 4 5	Escalade à 41 % · capacité non recalculée
Compétences & culture	Compétences · formation · culture	1 2 3 4 5	Savoir sur 2 pers. · pas de formation
Performance & valeur	Indicateurs · valeur · amélioration	1 2 3 4 5	Satisfaction 4,1 · erreur 0,9 % · délai 2 h 10

1 Initial - ad hoc 2 Réactif - peu formalisé 3 Défini - documenté 4 Maîtrisé - mesuré & contrôlé
5 Optimal - optimisé & innovant

Niveau de maturité global (moyenne des 8 domaines) : **3,1 / 5** DÉFINI



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena lit son score (3,1 / 5 - Défini), identifie ses forces et ses écarts majeurs, puis priorise les actions.

PAGE 2/5

3 INTERPRÉTATION DU SCORE

SCORE MOYEN	NIVEAU	INTERPRÉTATION	ACTIONS RECOMMANDÉES
1,0 – 1,9	INITIAL	Gouvernance inexistante ou très faible. Risques élevés, maîtrise insuffisante.	Poser les fondations : cadre, rôles, politiques de base, sensibilisation.
2,0 – 2,9	RÉACTIF	Démarche en cours mais non structurée. Vulnérabilités importantes.	Formaliser les processus clés, documenter et renforcer les contrôles.
3,0 – 3,9	DÉFINI	Gouvernance en place mais perfectible. Cohérence à améliorer.	Renforcer la mesure, la supervision et l'alignement stratégique.
4,0 – 4,4	MAÎTRISÉ	Gouvernance robuste et mesurée. Bonne maîtrise des risques.	Optimiser l'efficacité et la valeur. Automatiser certains contrôles.
4,5 – 5,0	OPTIMAL	Gouvernance de référence. Culture d'amélioration continue.	Innover, partager les bonnes pratiques, viser l'excellence.

4 ANALYSE DES RÉSULTATS

✓ FORCES IDENTIFIÉES

- ✓ Gouvernance mature (4/5) : DDAO, mandat signé, registre tenu
- ✓ Indicateurs de qualité tous tenus (4/5) : erreur, délai, satisfaction
- ✓ Réflexe incident éprouvé - Europe coupée en 3 min

⚠ FAIBLESSES / ÉCARTS MAJEURS

- ! Supervision dépassée (3/5) - escalade à 41 % pour une cible de 35 %
- ! Compétences concentrées sur 2 personnes : risque de continuité
- ! Biais par code postal non établi, donc non exclu (ACF-P15)



EXEMPLE FIL ROUGE

Les écarts deviennent un **plan d'action concret sur 30 jours**, nourri par l'auto-réflexion et les recommandations de gouvernance.

PAGE 3/5

5 PRIORISATION DES ACTIONS

PRIORITÉ	DOMAINE CONCERNÉ	ACTION CLÉ	EFFORT (1-5)	IMPACT (1-5)
1	Supervision	Recalculer la capacité de reprise et resserrer le périmètre	3	5
2	Compétences & culture	Former un binôme DDAO + monter le pôle habitation en compétence	2	4
3	Sécurité & conformité	Établir l'absence de biais par code postal (ACF-P15)	2	4

EFFORT 1 qq heures, sans budget · 2 qq jours, en interne · 3 qq semaines, budget limité · 4 plusieurs mois / prestataire · 5 chantier pluri-trimestriel

IMPACT 1 cosmétique · 2 gain limité · 3 gain réel sur un domaine clé · 4 gain structurant pluri-domaines · 5 déverrouille conformité / souveraineté

→ Prioriser Impact fort × Effort faible (quick wins), puis les chantiers à fort impact.

6 PLAN D'ACTION 30 JOURS

SEMAINE	ACTIONS À RÉALISER	LIVRABLE ATTENDU	RESPONSABLE
S1 - Analyse & cadrage	Mesurer la charge réelle de reprise ; nommer le binôme DDAO	Charge mesurée + rôles	K. Ostermann
S2 - Conception	Resserrer le périmètre délégué + plan de formation	Périmètre révisé + plan formation	DSI / Ops
S3 - Mise en œuvre	Appliquer le nouveau périmètre ; 1re session de formation	Périmètre en prod · équipe formée	DSI / Ops · K. Ostermann
S4 - Contrôle & ajustement	Re-mesurer la maturité (audit flash) et ajuster	Audit flash · maturité cible 3,5	K. Ostermann



EXEMPLE FIL ROUGE

L'audit se clôt par une **synthèse exécutive**, sa **validation** par le DDAO et la planification du **prochain audit**.

PAGE 4/5

7 ? QUESTIONS D'AUTO-RÉFLEXION

Quelle est la principale force de notre gouvernance agentique ?

Le cadre écrit : DDAO nommée, mandat signé, registre tenu, arrêt éprouvé.

Quel est le plus grand risque non maîtrisé ?

La charge de supervision : 672 dossiers repris par jour pour une capacité de 492.

Quelles décisions doivent être prises en priorité ?

Resserrer le périmètre délégué et élargir le binôme DDAO pour réduire la dépendance individuelle.

8 ✓ RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

- ✓ Définir un cadre de gouvernance clair et approuvé
- ✓ Tenir un registre des agents et de leurs cas d'usage
- ✓ Renforcer la sécurité et la conformité (DPO, DPIA)
- ☐ Former et sensibiliser les équipes
- ✓ Nommer un responsable de gouvernance (DDAO)
- ☐ Standardiser la gestion et la classification des données
- ✓ Déployer des outils de supervision et d'alerte
- ✓ Mesurer régulièrement la performance et les risques

9 📄 SYNTHÈSE EXÉCUTIVE

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Gouvernance Définie (3,1/5) : cadre écrit et tenu, mais supervision dépassée et compétences à renforcer. L'incident #4 a validé les réflexes de contrôle et révélé l'angle mort « données ».

PRIORITÉS PRINCIPALES (1 À 5)

- 1 Capacité de supervision recalculée
- 2 Binôme DDAO + formation de l'équipe
- 3 Étude de biais par code postal
- 4 Tableau de bord temps réel
- 5 Périmètre délégué resserré

BÉNÉFICES ATTENDUS

Ramener l'escalade sous 35 %, sécuriser la continuité (moins de dépendance individuelle), viser une maturité « Défini » consolidée (3,5) au prochain audit.

PROCHAINES ÉTAPES IMMÉDIATES

Lancer le plan 30 jours dès le 01/10 ; planifier l'audit flash au 30/10/2027.



EXEMPLE FIL ROUGE

L'audit se clôt par une **synthèse exécutive**, sa **validation** par le DDAO et la planification du **prochain audit**.

PAGE 5/5

10

VALIDATION DE L'AUDIT

AUDITEUR

Dr Katrin Ostermann

FONCTION

DDAO · Dir. conformité

DATE

30/09/2027

VISA

K. O. ✓

11 PROCHAIN AUDIT

DATE RECOMMANDÉE

30/10/2027 (audit flash) puis 30/03/2028 (complet)

FRÉQUENCE RECOMMANDÉE

Trimestrielle

Semestrielle

Annuelle

Ponctuelle

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Impliquer les parties prenantes clés dans l'audit
- ✓ S'appuyer sur des preuves, pas des impressions
- ✓ Évaluer chaque domaine indépendamment
- ✓ Prioriser les actions à fort impact

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Négliger la qualité des données
- ! Sous-estimer la sécurité et la conformité
- ! Manquer de visibilité sur les agents en production
- ! Un audit sans plan d'action concret

Et ensuite : décliner les actions dans un **plan ACF-10**, mettre à jour le **mandat ACF-13**, tracer les décisions au **registre ACF-09** et re-mesurer la souveraineté avec l'**ACF-01**.



OBJECTIF

Identifier, évaluer et prioriser les risques de vos agents IA. Chaque risque est noté **Probabilité × Gravité** (score 1→25), puis rattaché à l'un des **8 domaines ACF** (mêmes catégories que l'audit **ACF-11**) pour construire un plan de traitement priorisé.

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

ORGANISATION

ENTITÉ / DÉPARTEMENT

RESPONSABLE DE L'ÉVALUATION

DATE · PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

AGENTS / SYSTÈMES CONCERNÉS

2 MATRICE DE RISQUE

Positionnez chaque risque selon sa **probabilité** (lignes, 5→1) et sa **gravité** (colonnes, 1→5). Le **score** = Probabilité × Gravité (1 à 25). La couleur de la case indique le niveau de risque (voir la légende).

ÉCHELLE DE COTATION - COMMENT CHOISIR P ET G (1 À 5)

NIV.	PROBABILITÉ (P) - QUE LE RISQUE SURVIENNE	GRAVITÉ (G) - IMPACT SI LE RISQUE SURVIENT
1	Très faible - quasi jamais (< 5 %/an), aucun précédent.	Mineur - négligeable, corrigé en routine.
2	Faible - peu probable (~5–20 %), rare sur plusieurs années.	Modéré - gêne limitée, coût/retard modéré, peu d'utilisateurs.
3	Modérée - possible (~20–50 %), quelques fois par an.	Sérieux - perturbation réelle, perte sensible, non-conformité mineure.
4	Élevée - probable (~50–80 %), récurrent / near-miss déjà vus.	Majeur - préjudice important, utilisateurs lésés en masse, manquement réglementaire signalable.
5	Très élevée - quasi-certain (> 80 %), déjà survenu / fréquent.	Critique - préjudice massif, sanction AI Act/RGPD, atteinte durable.

Échelle indicative - adaptez les seuils (% , montants) à votre contexte. Le score **P × G** se lit ensuite dans la matrice.

PROB. ↓	GRAVITÉ (IMPACT) →				
	1 MINEUR	2 MODÉRÉ	3 SÉRIEUX	4 MAJEUR	5 CRITIQUE
5 TRÈS ÉLEVÉE	5	10	15	20	25
4 ÉLEVÉE	4	8	12	16	20
3 MODÉRÉE	3	6	9	12	15
2 FAIBLE	2	4	6	8	10
1 TRÈS FAIBLE	1	2	3	4	5

- Critique 20–25 · action immédiate ● Élevé 13–19 · action prioritaire ● Modéré 6–12 · surveillance & plan
● Faible 1–5 · risque maîtrisé



3 INVENTAIRE DES RISQUES

Comment coter : 1 Probabilité P (1–5) 2 Gravité G (1–5) 3 Score = P × G
4 Niveau : 1–5 Faible · 6–12 Modéré · 13–19 Élevé · 20–25 Critique - définitions de P et G : [échelle p. 1.](#)

ID	DESCRIPTION DU RISQUE (CAUSE / SCÉNARIO)	CATÉGORIE	P	G	SCORE	NIVEAU	CONTRÔLES EXISTANTS

Catégories = les 8 domaines ACF (mêmes que l'audit ACF-11) : Gouvernance · Stratégie & alignement · Données · Technologie · Sécurité & conformité · Supervision & contrôle · Compétences & culture · Performance & valeur.

4 ANALYSE DES RISQUES MAJEURS

TOP 5 DES RISQUES LES PLUS ÉLEVÉS

1

2

3

4

5

PRINCIPALES CAUSES IDENTIFIÉES



5



TRAITEMENT & PRIORISATION PAR NIVEAU

NIVEAU DE RISQUE	PRIORITÉ	TRAITEMENT RECOMMANDÉ	EXEMPLES D'ACTIONS
CRITIQUE 20-25	P1	Traitement immédiat - risque inacceptable en l'état.	Suspendre ou restreindre l'agent · renforcer les contrôles · limiter le périmètre.
ÉLEVÉ 13-19	P2	Traitement prioritaire - réduction nécessaire.	Mesures d'atténuation · renforcer la supervision · plan d'action court terme.
MODÉRÉ 6-12	P3	Traitement planifié - acceptable sous conditions de contrôle.	Contrôles ciblés · surveillance active · réévaluation périodique.
FAIBLE 1-5	P4	Surveillance continue - risque maîtrisé.	Maintenir les contrôles existants · surveillance régulière · réévaluation.

6



PLAN D'ACTION GLOBAL

PRIO.	RISQUE PRINCIPAL	NIVEAU	ACTION CLÉ	ÉCHÉANCE	STATUT	RESPONSABLE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Traiter d'abord les risques critiques et élevés
- ✓ Être factuel et s'appuyer sur des données
- ✓ Documenter toutes les décisions et hypothèses

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Ne pas sous-estimer les risques données et sécurité
- ! Inclure les risques éthiques, juridiques et réputationnels
- ! Ne pas confondre risque brut et risque résiduel



7 SUIVI & RÉÉVALUATION

FRÉQUENCE DE RÉÉVALUATION

Mensuelle

Trimestrielle

Semestrielle

Selon événement

PROCHAINE RÉÉVALUATION PRÉVUE LE

DÉCLENCHEURS & MÉTHODES

- **Déclencheurs** : changement majeur de l'agent ou de son environnement · nouvel incident ou faille · évolution réglementaire (AI Act).
- **Méthodes** : revue des contrôles · analyse des incidents · consultation des parties prenantes · tests & audit.

8 INDICATEURS CLÉS

RISQUES IDENTIFIÉS

CRITIQUES + ÉLEVÉS

EN TRAITEMENT

RISQUES OUVERTS

DÉLAI MOYEN

9 SYNTHÈSE & RAPPORT

CONCLUSIONS PRINCIPALES

RECOMMANDATIONS CLÉS (PRIORITÉS)

1

2

3

4

5

BÉNÉFICES ATTENDUS DE LA GESTION DES RISQUES

10 VALIDATION

VALIDATEUR

FONCTION

DATE

SIGNATURE

Et ensuite : alimenter le **plan d'action ACF-10**, tracer les décisions au **registre ACF-09**, vérifier le **kill switch ACF-07**, mettre à jour le **mandat ACF-13** et reboucler avec l'audit **ACF-11**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Deux jours après l'audit **ACF-11**, **Lendari** cartographie les risques de l'agent « Margaux » et de sa chaîne de données. Évaluation conduite par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

ORGANISATION

Lendari - e-commerce mode (120 M€, 90 salariés)

ENTITÉ / DÉPARTEMENT

Transformation digitale / SAV

RESPONSABLE DE L'ÉVALUATION

Camille Roussel (DDAO)

DATE · PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

12/06/2026 - Agent « Margaux » (SAV & retours niv.1) + chaîne de données associée

AGENTS / SYSTÈMES CONCERNÉS

Agent Margaux (N2) · base retours/remboursements · intégration plateforme e-commerce

2 MATRICE DE RISQUE

Chaque risque est positionné selon sa **probabilité** (lignes, 5→1) et sa **gravité** (colonnes, 1→5). Le **score** = Probabilité × Gravité (1 à 25). Les pastilles indiquent où se placent les risques de Lendari.

ÉCHELLE DE COTATION - COMMENT CHOISIR P ET G (1 À 5)

NIV.	PROBABILITÉ (P) - QUE LE RISQUE SURVIENNE	GRAVITÉ (G) - IMPACT SI LE RISQUE SURVIENT
1	Très faible - quasi jamais (< 5 %/an), aucun précédent.	Mineur - négligeable, corrigé en routine.
2	Faible - peu probable (~5–20 %), rare sur plusieurs années.	Modéré - gêne limitée, coût/retard modéré, peu d'utilisateurs.
3	Modérée - possible (~20–50 %), quelques fois par an.	Sérieux - perturbation réelle, perte sensible, non-conformité mineure.
4	Élevée - probable (~50–80 %), récurrent / near-miss déjà vus.	Majeur - préjudice important, utilisateurs lésés en masse, manquement réglementaire signalable.
5	Très élevée - quasi-certain (> 80 %), déjà survenu / fréquent.	Critique - préjudice massif, sanction AI Act/RGPD, atteinte durable.

Échelle indicative - adaptez les seuils (% , montants) à votre contexte. Le score **P × G** se lit ensuite dans la matrice.

		GRAVITÉ (IMPACT) →				
		1 MINEUR	2 MODÉRÉ	3 SÉRIEUX	4 MAJEUR	5 CRITIQUE
PROB. ↓	5 TRÈS ÉLEVÉE	5	10	15	20	25
	4 ÉLEVÉE	4	8	12	16	20 R1
	3 MODÉRÉE	3	6	9 R5	12 R3·R4	15
	2 FAIBLE	2	4	6 R7	8 R2·R6	10
	1 TRÈS FAIBLE	1	2	3	4	5



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari inventorie **7 risques**, les note Probabilité × Gravité, puis isole les risques majeurs et leurs causes.

PAGE 2/4

3 INVENTAIRE DES RISQUES

Comment coter : 1 Probabilité P (1–5) 2 Gravité G (1–5) 3 Score = P × G
4 Niveau : 1–5 Faible · 6–12 Modéré · 13–19 Élevé · 20–25 Critique - définitions de P et G : [échelle p. 1](#).

ID	DESCRIPTION DU RISQUE (CAUSE / SCÉNARIO)	CATÉGORIE	P	G	SCORE	NIVEAU	CONTRÔLES EXISTANTS
R1	Désynchronisation des données de remboursement	Données	4	5	20	CRITIQUE	Cause racine incident #4 · monitoring en cours (ACF-10)
R2	Remboursement au-delà du plafond 100 €	Supervision & contrôle	2	4	8	MODÉRÉ	Cap dur 100 € · revue hebdo (ACF-09)
R3	Savoir concentré sur 2 personnes	Compétences & culture	3	4	12		Binôme DDAO en cours (ACF-10)
R4	DPIA / AI Act de Margaux non formalisée	Sécurité & conformité	3	4	12	MODÉRÉ	DPIA planifiée S3 (plan ACF-11)
R5	Réponse SAV inappropriée (ton, hallucination)	Technologie	3	3	9		Supervision quotidienne S1 · garde-fou ton
R6	Détection d'incident a posteriori (pas de temps réel)	Supervision & contrôle	2	4	8	MODÉRÉ	Kill switch > 2 % erreur, mais détection différée
R7	Drift du modèle après mise à jour fournisseur	Technologie	2	3	6		Tests de non-régression avant déploiement

Catégories = les 8 domaines ACF (mêmes que l'audit ACF-11).

4 ANALYSE DES RISQUES MAJEURS

TOP 5 DES RISQUES LES PLUS ÉLEVÉS

- 1 R1 - Désynchronisation des données (20 · Critique)
- 2 R3 - Dépendance à 2 personnes (12 · Modéré)
- 3 R4 - DPIA / AI Act non formalisée (12 · Modéré)
- 4 R5 - Réponse SAV inappropriée (9 · Modéré)
- 5 R2 / R6 - Plafond & détection différée (8 · Modéré)

PRINCIPALES CAUSES IDENTIFIÉES

- Données de remboursement non monitorées (cause de l'incident #4)
- Gouvernance jeune, concentrée sur deux personnes
- Conformité AI Act / DPIA non encore formalisée
- Détection d'incident différée - pas d'alerte temps réel



EXEMPLE FIL ROUGE

Chaque risque reçoit un **traitement selon son niveau**, décliné en un **plan d'action global priorisé**.

PAGE 3/4

5 TRAITEMENT & PRIORISATION PAR NIVEAU

NIVEAU DE RISQUE	PRIORITÉ	TRAITEMENT RECOMMANDÉ	EXEMPLES D'ACTIONS
CRITIQUE 20-25	P1	Traitement immédiat - risque inacceptable en l'état.	Suspendre ou restreindre l'agent · renforcer les contrôles · limiter le périmètre.
ÉLEVÉ 13-19	P2	Traitement prioritaire - réduction nécessaire.	Mesures d'atténuation · renforcer la supervision · plan d'action court terme.
MODÉRÉ 6-12	P3	Traitement planifié - acceptable sous conditions de contrôle.	Contrôles ciblés · surveillance active · réévaluation périodique.
FAIBLE 1-5	P4	Surveillance continue - risque maîtrisé.	Maintenir les contrôles existants · surveillance régulière · réévaluation.

6 PLAN D'ACTION GLOBAL

PRIO.	RISQUE PRINCIPAL	NIVEAU	ACTION CLÉ	ÉCHÉANCE	STATUT	RESPONSABLE
1	R1 - Désync. données remboursement	CRIT.	Déployer le monitoring de fraîcheur + classification	30/06/2026	EN COURS	C. Roussel
2	R3 - Dépendance à 2 personnes	MOD.	Constituer un binôme DDAO + plan de formation	15/07/2026	À FAIRE	C. Roussel
3	R4 - DPIA / AI Act Margaux		Formaliser la DPIA + registre de conformité	15/07/2026	À FAIRE	P. Dubois
4	R5 - Réponse SAV inappropriée	MOD.	Garde-fou de ton + revue d'un échantillon hebdo	30/06/2026	EN COURS	L. Fontaine
5	R6 - Détection a posteriori		Mettre en place une alerte temps réel du taux d'erreur	31/07/2026	À FAIRE	C. Roussel

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Traiter d'abord les risques critiques et élevés
- ✓ Être factuel et s'appuyer sur des données
- ✓ Documenter toutes les décisions et hypothèses

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Ne pas sous-estimer les risques données et sécurité
- ! Inclure les risques éthiques, juridiques et réputationnels
- ! Ne pas confondre risque brut et risque résiduel



7 SUIVI & RÉÉVALUATION

FRÉQUENCE DE RÉÉVALUATION

Mensuelle

Trimestrielle

Semestrielle

Selon événement

PROCHAINE RÉÉVALUATION PRÉVUE LE

12/09/2026 (ou plus tôt si déclencheur)

DÉCLENCHEURS & MÉTHODES

- **Déclencheurs** : changement majeur de l'agent ou de son environnement · nouvel incident ou faille · évolution réglementaire (AI Act).
- **Méthodes** : revue des contrôles · analyse des incidents · consultation des parties prenantes · tests & audit.

8 INDICATEURS CLÉS

7

RISQUES IDENTIFIÉS

14 %

CRITIQUES + ÉLEVÉS

29 %

EN TRAITEMENT

5

RISQUES OUVERTS

25 j

DÉLAI MOYEN

9 SYNTHÈSE & RAPPORT

CONCLUSIONS PRINCIPALES

Un seul risque critique (désynchronisation des données - cause de l'incident #4), déjà en traitement. Six risques modérés sous contrôle. Profil cohérent avec la maturité « Réactif » (ACF-11).

RECOMMANDATIONS CLÉS (PRIORITÉS)

- 1 Monitoring de fraîcheur des données
- 2 Binôme DDAO + formation
- 3 DPIA AI Act de Margaux
- 4 Alerte temps réel du taux d'erreur
- 5 Tests de non-régression du modèle

BÉNÉFICES ATTENDUS DE LA GESTION DES RISQUES

Réduire le risque résiduel, sécuriser la conformité AI Act, renforcer la résilience humaine (moins de dépendance individuelle) et détecter les incidents plus tôt.

10 VALIDATION

VALIDATEUR

Camille Roussel

FONCTION

DDAO · Dir. transfo.
digitale

DATE

12/06/2026

SIGNATURE

C. R. ✓

Et ensuite : alimenter le **plan d'action ACF-10**, tracer les décisions au **registre ACF-09**, vérifier le **kill switch ACF-07**, mettre à jour le **mandat ACF-13** et reboucler avec l'audit **ACF-11**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Deux jours après l'audit **ACF-11**, **Rhena** cartographie les risques de l'agent « ANNA » et de sa chaîne de données. Évaluation conduite par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

ORGANISATION

Rhena - assurance (75 Md€)

ENTITÉ / DÉPARTEMENT

Conformité / pôle habitation

RESPONSABLE DE L'ÉVALUATION

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

DATE · PÉRIMÈTRE ÉVALUÉ

02/10/2027 - Agent « ANNA » (sinistres habitation
niv.1) + chaîne de données associée

AGENTS / SYSTÈMES CONCERNÉS

Agent ANNA (N2) · barème de vétusté versionné ·
référentiel contrats

2 MATRICE DE RISQUE

Chaque risque est positionné selon sa **probabilité** (lignes, 5→1) et sa **gravité** (colonnes, 1→5). Le **score** = Probabilité × Gravité (1 à 25). Les pastilles indiquent où se placent les risques de Rhena.

ÉCHELLE DE COTATION - COMMENT CHOISIR P ET G (1 À 5)

NIV.	PROBABILITÉ (P) - QUE LE RISQUE SURVIENNE	GRAVITÉ (G) - IMPACT SI LE RISQUE SURVIENT
1	Très faible - quasi jamais (< 5 %/an), aucun précédent.	Mineur - négligeable, corrigé en routine.
2	Faible - peu probable (~5–20 %), rare sur plusieurs années.	Modéré - gêne limitée, coût/retard modéré, peu d'utilisateurs.
3	Modérée - possible (~20–50 %), quelques fois par an.	Sérieux - perturbation réelle, perte sensible, non-conformité mineure.
4	Élevée - probable (~50–80 %), récurrent / near-miss déjà vus.	Majeur - préjudice important, utilisateurs lésés en masse, manquement réglementaire signalable.
5	Très élevée - quasi-certain (> 80 %), déjà survenu / fréquent.	Critique - préjudice massif, sanction AI Act/RGPD, atteinte durable.

Échelle indicative - adaptez les seuils (% , montants) à votre contexte. Le score **P × G** se lit ensuite dans la matrice.

		GRAVITÉ (IMPACT) →				
PROB. ↓		1 MINEUR	2 MODÉRÉ	3 SÉRIeux	4 MAJEUR	5 CRITIQUE
5 TRÈS ÉLEVÉE		5	10	15	20	25
4 ÉLEVÉE		4	8	12	16	20 R1
3 MODÉRÉE		3	6	9 R5	12 R3·R4	15
2 FAIBLE		2	4	6 R7	8 R2·R6	10
1 TRÈS FAIBLE		1	2	3	4	5



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena inventorie **7 risques**, les note Probabilité × Gravité, puis isole les risques majeurs et leurs causes.

PAGE 2/4

3 INVENTAIRE DES RISQUES

Comment coter : 1 Probabilité P (1–5) 2 Gravité G (1–5) 3 Score = P × G
4 Niveau : 1–5 Faible · 6–12 Modéré · 13–19 Élevé · 20–25 Critique - définitions de P et G : [échelle p. 1.](#)

ID	DESCRIPTION DU RISQUE (CAUSE / SCÉNARIO)	CATÉGORIE	P	G	SCORE	NIVEAU	CONTRÔLES EXISTANTS
R1	Barème non synchronisé avec la révision tarifaire	Données	4	5	20	CRITIQUE	Cause racine incident #4 · monitoring en cours (ACF-10)
R2	Indemnité au-delà du plafond 2 500 €	Supervision & contrôle	2	4	8	MODÉRÉ	Cap dur 100 € · revue hebdo (ACF-09)
R3	Savoir concentré sur 2 personnes	Compétences & culture	3	4	12		Binôme DDAO en cours (ACF-10)
R4	Biais par code postal non établi	Sécurité & conformité	3	4	12	MODÉRÉ	DPIA planifiée S3 (plan ACF-11)
R5	Réponse inappropriée à un assuré (ton, hallucination)	Technologie	3	3	9		Supervision quotidienne S1 · garde-fou ton
R6	Autorité d'arrêt non étendue à la filiale	Supervision & contrôle	2	4	8	MODÉRÉ	Kill switch > 2 % erreur, mais détection différée
R7	Drift du modèle après mise à jour fournisseur	Technologie	2	3	6		Tests de non-régression avant déploiement

Catégories = les 8 domaines ACF (mêmes que l'audit ACF-11).

4 ANALYSE DES RISQUES MAJEURS

TOP 5 DES RISQUES LES PLUS ÉLEVÉS

- 1 R1 - Barème non synchronisé (20 · Critique)
- 2 R3 - Dépendance à 2 personnes (12 · Modéré)
- 3 R4 - Biais par code postal non établi (12 · Modéré)
- 4 R5 - Réponse inappropriée à un assuré (9 · Modéré)
- 5 R2 / R6 - Plafond & arrêt non étendu (8 · Modéré)

PRINCIPALES CAUSES IDENTIFIÉES

- Barème non rapproché de la chaîne tarifaire (cause de l'incident #4)
- Gouvernance jeune, concentrée sur deux personnes
- Absence de biais non établie, donc non exclue
- Arrêt limité à l'Europe - la filiale n'est pas couverte



EXEMPLE FIL ROUGE

Chaque risque reçoit un **traitement selon son niveau**, décliné en un **plan d'action global priorisé**.

PAGE 3/4

5 TRAITEMENT & PRIORISATION PAR NIVEAU

NIVEAU DE RISQUE	PRIORITÉ	TRAITEMENT RECOMMANDÉ	EXEMPLES D'ACTIONS
CRITIQUE 20-25	P1	Traitement immédiat - risque inacceptable en l'état.	Suspendre ou restreindre l'agent · renforcer les contrôles · limiter le périmètre.
ÉLEVÉ 13-19	P2	Traitement prioritaire - réduction nécessaire.	Mesures d'atténuation · renforcer la supervision · plan d'action court terme.
MODÉRÉ 6-12	P3	Traitement planifié - acceptable sous conditions de contrôle.	Contrôles ciblés · surveillance active · réévaluation périodique.
FAIBLE 1-5	P4	Surveillance continue - risque maîtrisé.	Maintenir les contrôles existants · surveillance régulière · réévaluation.

6 PLAN D'ACTION GLOBAL

PRIO.	RISQUE PRINCIPAL	NIVEAU	ACTION CLÉ	ÉCHÉANCE	STATUT	RESPONSABLE
1	R1 - Barème non synchronisé	CRIT.	Journaliser la version du barème + rapprochement tarifaire	31/03/2027	EN COURS	K. Ostermann
2	R3 - Dépendance à 2 personnes	MOD.	Constituer un binôme DDAO + plan de formation	31/12/2027	À FAIRE	K. Ostermann
3	R4 - Biais par code postal		Étude de biais + registre de conformité	15/01/2028	À FAIRE	S. Lindqvist
4	R5 - Réponse inappropriée	MOD.	Garde-fou de ton + revue d'un échantillon hebdo	31/10/2027	EN COURS	I. Baumgartner
5	R6 - Arrêt non étendu		Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités	30/04/2027	À FAIRE	K. Ostermann

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Traiter d'abord les risques critiques et élevés
- ✓ Être factuel et s'appuyer sur des données
- ✓ Documenter toutes les décisions et hypothèses

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Ne pas sous-estimer les risques données et sécurité
- ! Inclure les risques éthiques, juridiques et réputationnels
- ! Ne pas confondre risque brut et risque résiduel



7 SUIVI & RÉÉVALUATION

FRÉQUENCE DE RÉÉVALUATION

Mensuelle

Trimestrielle

Semestrielle

Selon événement

PROCHAINE RÉÉVALUATION PRÉVUE LE

02/01/2028 (ou plus tôt si déclencheur)

DÉCLENCHEURS & MÉTHODES

- **Déclencheurs** : changement majeur de l'agent ou de son environnement · nouvel incident ou faille · évolution réglementaire (AI Act).
- **Méthodes** : revue des contrôles · analyse des incidents · consultation des parties prenantes · tests & audit.

8 INDICATEURS CLÉS

7

RISQUES IDENTIFIÉS

14 %

CRITIQUES + ÉLEVÉS

29 %

EN TRAITEMENT

5

RISQUES OUVERTS

25 j

DÉLAI MOYEN

9 SYNTHÈSE & RAPPORT

CONCLUSIONS PRINCIPALES

Un seul risque critique (barème non synchronisé - cause de l'incident #4), déjà traité. Six risques modérés sous contrôle. Profil cohérent avec la maturité « Réactif » (ACF-11).

RECOMMANDATIONS CLÉS (PRIORITÉS)

- 1 Journal des versions de barème
- 2 Binôme DDAO + formation
- 3 Étude de biais par code postal
- 4 Autorité d'arrêt sur les deux entités
- 5 Tests de non-régression du modèle

BÉNÉFICES ATTENDUS DE LA GESTION DES RISQUES

Réduire le risque résiduel, établir l'absence de biais, renforcer la résilience humaine (moins de dépendance individuelle) et couper partout en même temps.

10 VALIDATION

VALIDATEUR

Dr Katrin Ostermann

FONCTION

DDAO · Dir. conformité

DATE

02/10/2027

SIGNATURE

K. O. ✓

Et ensuite : alimenter le **plan d'action ACF-10**, tracer les décisions au **registre ACF-09**, vérifier le **kill switch ACF-07**, mettre à jour le **mandat ACF-13** et reboucler avec l'audit **ACF-11**.



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

PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

MATURITÉ (ACF-05)

DATE DE PRISE D'EFFET

DATE DE REVUE PRÉVUE

RESPONSABLE DU MANDAT (DDAO)

2 Mission de l'Agent

MISSION PRINCIPALE - POURQUOI IL EXISTE

OBJECTIFS PRIORITAIRES (TOP 3)

1

2

3

3 Périmètre d'Autorisation

✓ ACTIONS AUTORISÉES

☐☐☐☐☐

⊘ ACTIONS INTERDITES - ZONE ROUGE

☐☐☐☐☐



4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

PLAFOND FINANCIER

FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

CATÉGORIES DE CLIENTS EXCLUES

5 ↗ NIVEAU D'AUTONOMIE DÉLÉGUÉE (PAR DÉCISION)

TYPE DE DÉCISION	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	SEUIL / CONDITION

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

Reportez la maturité globale de l'agent (N0 → N3, ACF-05). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03) - distincte de la maturité.



6 DONNÉES & ACCÈS

NIVEAU D'ACCÈS	DONNÉES CONCERNÉES
Lecture	
Écriture	
Interdites	

7 CONTRÔLES & SUPERVISION

SUPERVISION HUMAINE EFFECTIVE

KPI DE QUALITÉ DÉCISIONNELLE

PROCÉDURE D'ESCALADE AU DDAO

8 PARTIES PRENANTES & À RISQUE

PARTIES À INFORMER EN CAS D'INCIDENT

CATÉGORIES D'UTILISATEURS À RISQUE

9 TRAÇABILITÉ & REPORTING - LIEN ACF-09

FORMAT DE LOGGING

FRÉQUENCE DE REPORTING

DESTINATAIRES



10 VALIDATION OFFICIELLE - 4 SIGNATURES REQUISES

RESPONSABLE MÉTIER

NOM & SIGNATURE

RESPONSABLE TECHNIQUE

NOM & SIGNATURE

COMPLIANCE OFFICER / DPO

NOM & SIGNATURE

DDAO

NOM & SIGNATURE

Mandat actif - date de validation : · prochaine revue : 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-05**, applique l'autonomie fixée en **ACF-02 / ACF-03**, trace les décisions au **registre ACF-09**, s'arrête via le **kill switch ACF-07** et se supervise avec **ACF-06**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Après la fiche agent (ACF-05) et l'évaluation des risques (ACF-12), Lendari formalise le **mandat officiel** de l'agent « Margaux ». Rédigé par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOM DE L'AGENT

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

Service client / SAV - e-
commerce

MATURITÉ (ACF-05)

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



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat fixe les **plafonds**, l'**autonomie déléguée décision par décision** et les **accès aux données** de Margaux.

PAGE 2/4

4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

PLAFOND FINANCIER

100 € / transaction · 500 € / jour cumulé

FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

Réponses 24/7 · remboursements exécutés en heures ouvrées

PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

France + UE - langues FR / EN

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-05). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03) - distincte de la maturité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat précise **qui supervise** Margaux, **qui prévenir** en cas d'incident et comment **tracer** chaque décision (registre **ACF-09**).

PAGE 3/4

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 ($\leq$ plafond), journal des décisions (ACF-09).
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-07)
- 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-09

FORMAT DE LOGGING

Chaque décision tracée au registre ACF-09 (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

Paul Dubois - Lead IA / Data

P. Dubois

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-05**, applique l'autonomie fixée en **ACF-02 / ACF-03**, trace les décisions au **registre ACF-09**, s'arrête via le **kill switch ACF-07** et se supervise avec **ACF-06**.



EXEMPLE FIL ROUGE

Après la fiche agent (ACF-05) et l'évaluation des risques (ACF-12), Rhena formalise le mandat officiel de l'agent « ANNA ». Rédigé par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOM DE L'AGENT

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

Indemnisation / pôle habitation -
Allemagne, Autriche, Pays-Bas

MATURITÉ (ACF-05)

N2 - Agents gouvernés

DATE DE PRISE D'EFFET

15/01/2027

DATE DE REVUE PRÉVUE

15/01/2028 (12 mois)

RESPONSABLE DU MANDAT (DDAO)

Dr Katrin Ostermann

2 MISSION DE L'AGENT

MISSION PRINCIPALE - POURQUOI IL EXISTE

Traiter de façon autonome les sinistres habitation de
niveau 1 (dégât des eaux, bris de glace, vol simple)
pour réduire le délai de réponse et décharger les
gestionnaires des dossiers répétitifs - sans dégrader la
qualité ni la conformité.

OBJECTIFS PRIORITAIRES (TOP 3)

- 1 Régler 60 % des sinistres niv.1 sans escalade.
- 2 Délai de première réponse < 4 h ouvrées.
- 3 Zéro indemnité hors plafond, zéro refus prononcé
seul.

3 PÉRIMÈTRE D'AUTORISATION

✓ ACTIONS AUTORISÉES

- ✓ Accuser réception et informer du délai d'instruction
- ✓ Réclamer les pièces manquantes, deux relances au
maximum
- ✓ Régler une indemnité ≤ 2 500 € sur garantie acquise
- ✓ Appliquer le barème de vétusté en vigueur et le citer
- ✓ Escalader au gestionnaire tout dossier hors périmètre

✗ ACTIONS INTERDITES - ZONE ROUGE

- ✗ Régler au-delà de 2 500 € sans validation humaine
- ✗ Prononcer seul un refus de garantie ou une fraude
- ✗ Modifier un contrat en cours ou des données bancaires
- ✗ Communiquer les données d'un autre assuré
- ✗ Promettre une prise en charge hors garantie



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat fixe les **plafonds**, l'**autonomie déléguée décision par décision** et les **accès aux données** d'ANNA.

PAGE 2/4

4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

PLAFOND FINANCIER

2 500 € / sinistre · 150 000 € / jour cumulé

FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

Réponses 24/7 · règlements exécutés en heures ouvrées

PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

Allemagne, Autriche, Pays-Bas - DE / NL / EN. Ne vaut pas pour la filiale américaine.

CATÉGORIES DE CLIENTS EXCLUES

Contentieux en cours · dossiers signalés fraude · assurés sous curatelle

5 ↗ NIVEAU D'AUTONOMIE DÉLÉGUÉE (PAR DÉCISION)

TYPE DE DÉCISION	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	SEUIL / CONDITION
Accusé de réception, demande de pièces	AUTONOME SUPERVISÉ	Contrôle a posteriori - échantillon quotidien
Application du barème de vétusté	AUTONOME SUPERVISÉ	Selon la version du barème en vigueur
Indemnité ≤ 2 500 €	AUTONOME SUPERVISÉ	Cap dur 2 500 € / sinistre
Indemnité > 2 500 €	CO-DÉCISION	Validation gestionnaire puis DDAO
Acompte du 20e jour (§ 14 VVG)	CO-DÉCISION	Accord du pôle habitation
Refus de garantie, fraude	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-05). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03) - distincte de la maturité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat précise **qui supervise ANNA, qui prévenir** en cas d'incident et comment **tracer** chaque décision (registre **ACF-09**).

PAGE 3/4

6 DONNÉES & ACCÈS

NIVEAU D'ACCÈS	DONNÉES CONCERNÉES
Lecture	Contrat et garanties, déclaration, pièces justificatives, historique de sinistres de l'assuré concerné, barème de vétusté.
Écriture	Dossier sinistre, demande de pièces, ordre de règlement ($\leq$ plafond), journal des décisions (ACF-09).
Interdites	Coordonnées bancaires de l'assuré, données d'autres assurés, données RH / internes, catégories sensibles (santé, opinions).

7 CONTRÔLES & SUPERVISION

SUPERVISION HUMAINE EFFECTIVE

Ines Baumgartner en heures ouvrées (revue quotidienne d'un échantillon) · Dr Katrin Ostermann (DDAO) en escalade. Réponse attendue < 2 jours ouvrés.

KPI DE QUALITÉ DÉCISIONNELLE

- Taux de règlement autonome (sans escalade)
- Taux d'erreur - arrêt > 1,5 % (ACF-07)
- Taux d'escalade & satisfaction de l'assuré

PROCÉDURE D'ESCALADE AU DDAO

Tout incident, dépassement de plafond ou réclamation sensible est transmis au DDAO avec : n° de dossier, assuré, motif, montant, version du barème et recommandation.

8 PARTIES PRENANTES & À RISQUE

PARTIES À INFORMER EN CAS D'INCIDENT

Ines Baumgartner · DDAO (Dr Katrin Ostermann) · conformité / DPO · direction de l'indemnisation si incident majeur.

CATÉGORIES D'UTILISATEURS À RISQUE

Assurés vulnérables · sinistres corporels · logement inhabitable · mineurs.

9 TRAÇABILITÉ & REPORTING - LIEN ACF-09

FORMAT DE LOGGING

Chaque décision tracée au registre ACF-09 (horodatage, entrée, décision, justification, version du barème, superviseur).

FRÉQUENCE DE REPORTING

Tableau de bord hebdomadaire + revue mensuelle de gouvernance.

DESTINATAIRES

Pôle habitation · DDAO · conformité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat d'ANNA devient **opposable** par **4 signatures** : métier, technique, conformité et DDAO.

PAGE 4/4

10 VALIDATION OFFICIELLE - 4 SIGNATURES REQUISES

RESPONSABLE MÉTIER

Ines Baumgartner - Resp. pôle habitation

I. Baumgartner

RESPONSABLE TECHNIQUE

Bernd Kessler - direction des systèmes

B. Kessler

COMPLIANCE OFFICER

Sofia Lindqvist - DPO / conformité

S. Lindqvist

DDAO

Dr Katrin Ostermann

K. Ostermann

Mandat actif - date de validation : 15/01/2027 · prochaine revue : 15/01/2028. 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-05**, applique l'autonomie fixée en **ACF-02 / ACF-03**, trace les décisions au **registre ACF-09**, s'arrête via le **kill switch ACF-07** et se supervise avec **ACF-06**.



OBJECTIF

Garantir que tout système agentique intègre, **dès sa conception**, les cinq piliers de la responsabilité opérationnelle - pour passer d'un principe doctrinal à un **dispositif organisationnel auditable et opposable**.

1 FILIATION DOCTRINALE

La **responsibility-by-design** (Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020) prolonge deux principes établis du design responsable :

CONCEPT	ORIGINE	CADRE LÉGAL
Privacy by Design	Ann Cavoukian (Canada, 1995)	RGPD art. 25 (2018)
Security by Design	NIST · OWASP (années 2000)	ISO 27001 · NIS2
Responsibility by Design	Frank Pasquale (Harvard, 2020)	AI Act art. 9 & 14 · DORA art. 5-8

2 LES CINQ PILIERS OPÉRATIONNELS



IDENTIFICATION

Créateurs, contrôleurs et propriétaires publiquement identifiables - chaîne de responsabilité opposable.



AUDIT LOGS

Traces append-only, horodatées et signées - impossibles à effacer par l'opérateur.



RECOURS

L'utilisateur peut toujours contester auprès d'un humain identifié - délai et processus définis dès le code.



ANTICIPATION

Cartographie ex-ante des scénarios de dérive - contrôles intégrés au design, pas ajoutés post-incident.



RÉVERSIBILITÉ

Capacité de désactiver, corriger ou retirer le système - coût organisationnel et temporel défini.



3 ARTICULATION AVEC LE TOOLKIT ACF

La responsibility-by-design ne crée pas un dispositif isolé - elle **articule** les fiches existantes du toolkit dans un cadre unifié et opposable :

PILIER	FICHES ACF MOBILISÉES	PRATIQUE OPÉRATIONNELLE
Identification	ACF-04 · ACF-13	4 signatures responsables (métier, technique, compliance, DDAO - Delegated Decision Agent Officer)
Audit Logs	ACF-09	Registre des décisions agentiques - append-only, horodaté, signé
Recours	ACF-06 · ACF-10	Procédure de revue + plan d'action correcteur documenté
Anticipation	ACF-03 · ACF-12	Matrice de criticité + évaluation des risques agentiques
Réversibilité	ACF-07	Kill Switch - procédure d'arrêt en 5 étapes avec SLA défini

4 LES 4 LOIS DE PASQUALE - RAPPEL DOCTRINAL

NEW LAWS OF ROBOTICS - HARVARD, 2020

- 1 L'IA doit **COMPLÉTER** les professionnels, pas les remplacer.
- 2 L'IA ne doit pas **CONTREFAIRE L'HUMANITÉ** - pas d'agent se faisant passer pour un humain.
- 3 L'IA ne doit pas **INTENSIFIER LA COURSE AUX ARMEMENTS** à somme nulle.
- 4 L'IA doit toujours **INDIQUER L'IDENTITÉ** de ses créateurs, responsables et propriétaires.

La **4^e loi** fonde directement le pilier **Identification** : sans transparence sur les responsables, aucune chaîne de responsabilité n'est opposable. C'est le socle de toute la responsibility-by-design.



5



CHECKLIST D'AUTO-ÉVALUATION

À remplir par le DDAO avec l'équipe responsable du système. **Conforme RbD = tous les piliers validés.** À défaut, déclencher un plan d'action ACF-10.

QUESTION	OUI	PART.	NON
PILIER 1 - IDENTIFICATION			
Le système indique-t-il publiquement ses créateurs, contrôleurs et propriétaires ?	☐	☐	☐
Les responsables sont-ils opposables juridiquement (4 signatures Constitution ACF-04) ?	☐	☐	☐
PILIER 2 - AUDIT LOGS			
Les décisions sont-elles tracées dans un registre append-only et signé (ACF-09) ?	☐	☐	☐
L'opérateur du système peut-il modifier ou effacer ces traces ? (<i>réponse attendue : NON</i>)	☐	☐	☐
PILIER 3 - RECOURS			
L'utilisateur peut-il contester une décision auprès d'un humain identifié ?	☐	☐	☐
Le délai et le processus de recours sont-ils définis dès la conception ?	☐	☐	☐
PILIER 4 - ANTICIPATION			
Les scénarios de dérive ont-ils été cartographiés ex-ante (ACF-03 + ACF-12) ?	☐	☐	☐
Les contre-mesures sont-elles intégrées au design, pas ajoutées post-incident ?	☐	☐	☐
PILIER 5 - RÉVERSIBILITÉ			
Un Kill Switch (ACF-07) existe-t-il et est-il testé périodiquement ?	☐	☐	☐
Le coût organisationnel et temporel du retour arrière est-il documenté ?	☐	☐	☐



6



BONNES PRATIQUES & POINTS DE VIGILANCE

PAGE 4/5

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Faire signer la Constitution ACF-04 par 4 responsables nommés
- ✓ Audit hebdomadaire du Registre ACF-09 pendant 90 j post-déploiement
- ✓ Test trimestriel du Kill Switch ACF-07 avec rapport au Conseil
- ✓ Voie de recours documentée et accessible dans le produit
- ✓ Mise à jour de l'évaluation des risques ACF-12 à chaque évolution majeure

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Cumul DDAO + responsable produit IA (conflit de loyauté)
- ! Logs auditable uniquement par l'opérateur (brise le pilier 2)
- ! Recours seulement dans les CGU, pas dans le produit
- ! Anticipation traitée comme formalité, pas comme design
- ! Kill Switch jamais testé - pratique fictive, non opposable

7



RÔLE DU DDAO DANS LA RBD

Le **DDAO** incarne organisationnellement la responsibility-by-design. Il porte les 5 piliers comme exigences non négociables et dispose d'un **droit d'opposition motivé** sur tout déploiement qui ne les respecte pas. Son rattachement hiérarchique préserve son indépendance.

PILIER RBD	ACTION CONCRÈTE DU DDAO
1 • Identification	Vérifie que la Constitution ACF-04 et le Mandat ACF-13 sont signés avant tout déploiement.
2 • Audit Logs	Audite mensuellement le Registre ACF-09 - détecte les anomalies, suspend si besoin.
3 • Recours	Garantit la procédure de contestation utilisateur, traite personnellement les escalades.
4 • Anticipation	Valide la matrice de criticité ACF-03 et l'évaluation des risques ACF-12 ex-ante.
5 • Réversibilité	Teste le Kill Switch ACF-07 trimestriellement, rapporte au Conseil ou Comité d'audit.



8 ✎ VALIDATION & SIGNATURES

RÔLE	NOM	DATE	SIGNATURE
Responsable métier			
Responsable technique			
Compliance Officer			
DDAO			

Fiches liées - ACF-03 Matrice de criticité · ACF-04 Constitution agentique · ACF-06 Supervision & gouvernance · ACF-07 Kill Switch · ACF-09 Registre des décisions agentiques · ACF-10 Plan d'action & amélioration · ACF-12 Évaluation des risques agentiques · ACF-13 Mandat d'agent.

« Les régulateurs vont devoir exiger une responsabilité dès la conception. Cela impliquera d'imposer certains audit logs codés en dur, ou des pratiques de licence qui prennent explicitement en compte les résultats problématiques. »

- Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020



EXEMPLE FIL ROUGE

La revue de validité **ACF-17** du 15/12/2026 a inscrit **ACF-14** parmi les fiches à reprendre. **Lendari** reconstruit sa responsabilité par design avant la signature du mandat, sous la conduite de **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/5

1 FILIATION DOCTRINALE

La **responsibility-by-design** (Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020) prolonge deux principes établis du design responsable :

CONCEPT	ORIGINE	CADRE LÉGAL
Privacy by Design	Ann Cavoukian (Canada, 1995)	RGPD art. 25 (2018)
Security by Design	NIST · OWASP (années 2000)	ISO 27001 · NIS2
Responsibility by Design	Frank Pasquale (Harvard, 2020)	AI Act art. 9 & 14 · DORA art. 5-8

2 LES CINQ PILIERS OPÉRATIONNELS



IDENTIFICATION

Créateurs,
contrôleurs et
propriétaires
publiquement
identifiables - chaîne
de responsabilité
opposable.



AUDIT LOGS

Traces append-only,
horodatées et
signées - impossibles
à effacer par
l'opérateur.



RECOURS

L'utilisateur peut
toujours contester
auprès d'un humain
identifié - délai et
processus définis dès
le code.



ANTICIPATION

Cartographie ex-ante
des scénarios de
dérive - contrôles
intégrés au design,
pas ajoutés post-
incident.



RÉVERSIBILITÉ

Capacité de
désactiver, corriger
ou retirer le système
- coût
organisationnel et
temporel défini.



EXEMPLE FIL ROUGE

Les cinq piliers se lisent sur des fiches que Lendari possède déjà. Aucun n'est à inventer : il s'agit de vérifier qu'ils tiennent ensemble et non chacun dans son coin.

PAGE 2/5

3 ARTICULATION AVEC LE TOOLKIT ACF

La responsibility-by-design ne crée pas un dispositif isolé - elle **articule** les fiches existantes du toolkit dans un cadre unifié et opposable :

PILIER	FICHES ACF MOBILISÉES	PRATIQUE OPÉRATIONNELLE
Identification	ACF-04 · ACF-13	4 signatures responsables (métier, technique, compliance, DDAO - Delegated Decision Agent Officer)
Audit Logs	ACF-09	Registre des décisions agentiques - append-only, horodaté, signé
Recours	ACF-06 · ACF-10	Procédure de revue + plan d'action correcteur documenté
Anticipation	ACF-03 · ACF-12	Matrice de criticité + évaluation des risques agentiques
Réversibilité	ACF-07	Kill Switch - procédure d'arrêt en 5 étapes avec SLA défini

4 LES 4 LOIS DE PASQUALE - RAPPEL DOCTRINAL

NEW LAWS OF ROBOTICS - HARVARD, 2020

- 1 L'IA doit **COMPLÉTER** les professionnels, pas les remplacer.
- 2 L'IA ne doit pas **CONTREFAIRE L'HUMANITÉ** - pas d'agent se faisant passer pour un humain.
- 3 L'IA ne doit pas **INTENSIFIER LA COURSE AUX ARMEMENTS** à somme nulle.
- 4 L'IA doit toujours **INDIQUER L'IDENTITÉ** de ses créateurs, responsables et propriétaires.

La **4^e loi** fonde directement le pilier **Identification** : sans transparence sur les responsables, aucune chaîne de responsabilité n'est opposable. C'est le socle de toute la responsibility-by-design.



EXEMPLE FIL ROUGE

Quatre piliers sur cinq tiennent. Le deuxième ne tient pas : le journal des décisions est hébergé par le prestataire du CRM, qui peut techniquement l'amender.

PAGE 3/5

5 CHECKLIST D'AUTO-ÉVALUATION

Auto-évaluation conduite le 09/01/2027 par Camille Roussel (DDAO) avec Hugo Bertin (service client) et Étienne Mercier (IT/Ops). **Neuf réponses sur dix sont tenables ; la dixième, à elle seule, empêche la conformité.**

QUESTION	OUI	PART.	NON
PILIER 1 - IDENTIFICATION			
Le système indique-t-il publiquement ses créateurs, contrôleurs et propriétaires ?	☐	☒	☐
Les responsables sont-ils opposables juridiquement (4 signatures Constitution ACF-04) ?	☒	☐	☐
PILIER 2 - AUDIT LOGS			
Les décisions sont-elles tracées dans un registre append-only et signé (ACF-09) ?	☐	☒	☐
L'opérateur du système peut-il modifier ou effacer ces traces ? (réponse attendue : NON)	☒	☐	☐
PILIER 3 - RECOURS			
L'utilisateur peut-il contester une décision auprès d'un humain identifié ?	☒	☐	☐
Le délai et le processus de recours sont-ils définis dès la conception ?	☐	☒	☐
PILIER 4 - ANTICIPATION			
Les scénarios de dérive ont-ils été cartographiés ex-ante (ACF-03 + ACF-12) ?	☒	☐	☐
Les contre-mesures sont-elles intégrées au design, pas ajoutées post-incident ?	☐	☒	☐
PILIER 5 - RÉVERSIBILITÉ			
Un Kill Switch (ACF-07) existe-t-il et est-il testé périodiquement ?	☒	☐	☐
Le coût organisationnel et temporel du retour arrière est-il documenté ?	☐	☐	☒

Verdict. Non conforme sur le pilier 2. Le registre ACF-09 est tenu dans la plateforme du prestataire, qui dispose d'un droit d'écriture sur l'historique : la trace existe, elle n'est pas opposable. **Plan ACF-10** : export quotidien signé vers un dépôt tenu par Lendari, éprouvé le 18/11/2026 lors de l'exercice sans le fournisseur (ACF-P12), à généraliser avant le 09/01/2027. Le coût du retour arrière, jamais chiffré, est à documenter dans le même délai.



EXEMPLE FIL ROUGE

Quatre piliers sur cinq tiennent. Le deuxième ne tient pas : le journal des décisions est hébergé par le prestataire du CRM, qui peut techniquement l'amender.

PAGE 4/5

6 BONNES PRATIQUES & POINTS DE VIGILANCE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Faire signer la Constitution ACF-04 par 4 responsables nommés
- ✓ Audit hebdomadaire du Registre ACF-09 pendant 90 j post-déploiement
- ✓ Test trimestriel du Kill Switch ACF-07 avec rapport au Conseil
- ✓ Voie de recours documentée et accessible dans le produit
- ✓ Mise à jour de l'évaluation des risques ACF-12 à chaque évolution majeure

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Cumul DDAO + responsable produit IA (conflit de loyauté)
- ! Logs auditable uniquement par l'opérateur (brise le pilier 2)
- ! Recours seulement dans les CGU, pas dans le produit
- ! Anticipation traitée comme formalité, pas comme design
- ! Kill Switch jamais testé - pratique fictive, non opposable

7 RÔLE DU DDAO DANS LA RBD

Le **DDAO** incarne organisationnellement la responsibility-by-design. Il porte les 5 piliers comme exigences non négociables et dispose d'un **droit d'opposition motivé** sur tout déploiement qui ne les respecte pas. Son rattachement hiérarchique préserve son indépendance.

PILIER RBD	ACTION CONCRÈTE DU DDAO
1 • Identification	Vérifie que la Constitution ACF-04 et le Mandat ACF-13 sont signés avant tout déploiement.
2 • Audit Logs	Audite mensuellement le Registre ACF-09 - détecte les anomalies, suspend si besoin.
3 • Recours	Garantit la procédure de contestation utilisateur, traite personnellement les escalades.
4 • Anticipation	Valide la matrice de criticité ACF-03 et l'évaluation des risques ACF-12 ex-ante.
5 • Réversibilité	Teste le Kill Switch ACF-07 trimestriellement, rapporte au Conseil ou Comité d'audit.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le plan **ACF-10** ne porte que sur ce qui a échoué, et la resignature du mandat attend qu'il soit exécuté.

PAGE 5/5

8 VALIDATION & SIGNATURES

RÔLE	NOM	DATE	SIGNATURE
Responsable métier	Hugo Bertin - Resp. service client	09/01/2027	H. Bertin
Responsable technique	Étienne Mercier - Resp. IT/Ops	09/01/2027	É. Mercier
Compliance Officer	Paul Dubois - DPO	09/01/2027	P. Dubois
DDAO	Camille Roussel - Dir. transformation digitale	09/01/2027	C. Roussel

Fiches liées - ACF-03 Matrice de criticité · ACF-04 Constitution agentique · ACF-06 Supervision & gouvernance · ACF-07 Kill Switch · ACF-09 Registre des décisions agentiques · ACF-10 Plan d'action & amélioration · ACF-12 Évaluation des risques agentiques · ACF-13 Mandat d'agent.

« Les régulateurs vont devoir exiger une responsabilité dès la conception. Cela impliquera d'imposer certains audit logs codés en dur, ou des pratiques de licence qui prennent explicitement en compte les résultats problématiques. »

- Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020



EXEMPLE FIL ROUGE

Après l'audit de gouvernance **ACF-11** du 30/09/2027, coté 3,1 sur 5, **Rhena** vérifie que la responsabilité de l'agent « ANNA » se tient à la conception et pas seulement au contentieux. Revue conduite par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/5

1 FILIATION DOCTRINALE

La **responsibility-by-design** (Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020) prolonge deux principes établis du design responsable :

CONCEPT	ORIGINE	CADRE LÉGAL
Privacy by Design	Ann Cavoukian (Canada, 1995)	RGPD art. 25 (2018)
Security by Design	NIST · OWASP (années 2000)	ISO 27001 · NIS2
Responsibility by Design	Frank Pasquale (Harvard, 2020)	AI Act art. 9 & 14 · DORA art. 5-8

2 LES CINQ PILIERS OPÉRATIONNELS



IDENTIFICATION

Créateurs, contrôleurs et propriétaires publiquement identifiables - chaîne de responsabilité opposable.



AUDIT LOGS

Traces append-only, horodatées et signées - impossibles à effacer par l'opérateur.



RECOURS

L'utilisateur peut toujours contester auprès d'un humain identifié - délai et processus définis dès le code.



ANTICIPATION

Cartographie ex-ante des scénarios de dérive - contrôles intégrés au design, pas ajoutés post-incident.



RÉVERSIBILITÉ

Capacité de désactiver, corriger ou retirer le système - coût organisationnel et temporel défini.



EXEMPLE FIL ROUGE

Un assureur ne choisit pas son pilier 3 : l'Ombudsmann s'impose à lui jusqu'à 10 000 € et le § 14 VVG fixe le délai. Le recours est donc le pilier le mieux tenu, et il ne doit rien au projet.

PAGE 2/5

3 ARTICULATION AVEC LE TOOLKIT ACF

La responsibility-by-design ne crée pas un dispositif isolé - elle **articule** les fiches existantes du toolkit dans un cadre unifié et opposable :

PILIER	FICHES ACF MOBILISÉES	PRATIQUE OPÉRATIONNELLE
Identification	ACF-04 · ACF-13	4 signatures responsables (métier, technique, compliance, DDAO - Delegated Decision Agent Officer)
Audit Logs	ACF-09	Registre des décisions agentiques - append-only, horodaté, signé
Recours	ACF-06 · ACF-10	Procédure de revue + plan d'action correcteur documenté
Anticipation	ACF-03 · ACF-12	Matrice de criticité + évaluation des risques agentiques
Réversibilité	ACF-07	Kill Switch - procédure d'arrêt en 5 étapes avec SLA défini

4 LES 4 LOIS DE PASQUALE - RAPPEL DOCTRINAL

NEW LAWS OF ROBOTICS - HARVARD, 2020

- 1 L'IA doit **COMPLÉTER** les professionnels, pas les remplacer.
- 2 L'IA ne doit pas **CONTREFAIRE L'HUMANITÉ** - pas d'agent se faisant passer pour un humain.
- 3 L'IA ne doit pas **INTENSIFIER LA COURSE AUX ARMEMENTS** à somme nulle.
- 4 L'IA doit toujours **INDIQUER L'IDENTITÉ** de ses créateurs, responsables et propriétaires.

La 4^e loi fonde directement le pilier **Identification** : sans transparence sur les responsables, aucune chaîne de responsabilité n'est opposable. C'est le socle de toute la responsibility-by-design.



EXEMPLE FIL ROUGE

Quatre piliers sur cinq tiennent. Le quatrième ne tient pas : l'incident du 11 mars est né d'un scénario qu'aucune cartographie ne portait.

PAGE 3/5

5 CHECKLIST D'AUTO-ÉVALUATION

Auto-évaluation conduite le 15/10/2027 par Dr Katrin Ostermann (DDAO) avec Bernd Kessler (indemnisation) et Andreas Voll (systèmes). **Les piliers hérités du droit des assurances tiennent seuls ; celui que Rhena devait construire est le seul qui manque.**

QUESTION	OUI	PART.	NON
PILIER 1 - IDENTIFICATION			
Le système indique-t-il publiquement ses créateurs, contrôleurs et propriétaires ?	☒	☐	☐
Les responsables sont-ils opposables juridiquement (4 signatures Constitution ACF-04) ?	☒	☐	☐
PILIER 2 - AUDIT LOGS			
Les décisions sont-elles tracées dans un registre append-only et signé (ACF-09) ?	☒	☐	☐
L'opérateur du système peut-il modifier ou effacer ces traces ? (<i>réponse attendue : NON</i>)	☐	☐	☒
PILIER 3 - RECOURS			
L'utilisateur peut-il contester une décision auprès d'un humain identifié ?	☒	☐	☐
Le délai et le processus de recours sont-ils définis dès la conception ?	☒	☐	☐
PILIER 4 - ANTICIPATION			
Les scénarios de dérive ont-ils été cartographiés ex-ante (ACF-03 + ACF-12) ?	☐	☐	☒
Les contre-mesures sont-elles intégrées au design, pas ajoutées post-incident ?	☐	☒	☐
PILIER 5 - RÉVERSIBILITÉ			
Un Kill Switch (ACF-07) existe-t-il et est-il testé périodiquement ?	☒	☐	☐
Le coût organisationnel et temporel du retour arrière est-il documenté ?	☐	☒	☐

Verdict. Non conforme sur le pilier 4. Le 11 mars, le barème de vétusté passe de l'édition 2026 à l'édition 2027 sans être inscrit nulle part : 430 dossiers calculés sur l'ancienne grille, 180 € d'écart chacun, 77 400 € régularisés. Aucune cartographie ne portait « un référentiel tiers change de version sans préavis », parce qu'elle ne regardait que l'agent. **Plan ACF-10** : R1 ouvert à l'ACF-12, version du barème journalisée depuis le 31/03/2027, préavis de 4 semaines au fournisseur.



EXEMPLE FIL ROUGE

Quatre piliers sur cinq tiennent. Le quatrième ne tient pas : l'incident du 11 mars est né d'un scénario qu'aucune cartographie ne portait.

PAGE 4/5

6 BONNES PRATIQUES & POINTS DE VIGILANCE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Faire signer la Constitution ACF-04 par 4 responsables nommés
- ✓ Audit hebdomadaire du Registre ACF-09 pendant 90 j post-déploiement
- ✓ Test trimestriel du Kill Switch ACF-07 avec rapport au Conseil
- ✓ Voie de recours documentée et accessible dans le produit
- ✓ Mise à jour de l'évaluation des risques ACF-12 à chaque évolution majeure

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Cumul DDAO + responsable produit IA (conflit de loyauté)
- ! Logs auditable uniquement par l'opérateur (brise le pilier 2)
- ! Recours seulement dans les CGU, pas dans le produit
- ! Anticipation traitée comme formalité, pas comme design
- ! Kill Switch jamais testé - pratique fictive, non opposable

7 RÔLE DU DDAO DANS LA RBD

Le **DDAO** incarne organisationnellement la responsibility-by-design. Il porte les 5 piliers comme exigences non négociables et dispose d'un **droit d'opposition motivé** sur tout déploiement qui ne les respecte pas. Son rattachement hiérarchique préserve son indépendance.

PILIER RBD	ACTION CONCRÈTE DU DDAO
1 • Identification	Vérifie que la Constitution ACF-04 et le Mandat ACF-13 sont signés avant tout déploiement.
2 • Audit Logs	Audite mensuellement le Registre ACF-09 - détecte les anomalies, suspend si besoin.
3 • Recours	Garantit la procédure de contestation utilisateur, traite personnellement les escalades.
4 • Anticipation	Valide la matrice de criticité ACF-03 et l'évaluation des risques ACF-12 ex-ante.
5 • Réversibilité	Teste le Kill Switch ACF-07 trimestriellement, rapporte au Conseil ou Comité d'audit.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le coût du retour arrière est chiffré pour l'Europe, où l'arrêt prend 3 minutes, et pas encore pour la filiale américaine, où il en prend 43.

PAGE 5/5

8 VALIDATION & SIGNATURES

RÔLE	NOM	DATE	SIGNATURE
Responsable métier	Bernd Kessler - Dir. indemnisation	15/10/2027	B. Kessler
Responsable technique	Andreas Voll - Dir. des systèmes	15/10/2027	A. Voll
Compliance Officer	Sofia Lindqvist - DPO groupe	15/10/2027	S. Lindqvist
DDAO	Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité	15/10/2027	K. Ostermann

Fiches liées - ACF-03 Matrice de criticité · ACF-04 Constitution agentique · ACF-06 Supervision & gouvernance · ACF-07 Kill Switch · ACF-09 Registre des décisions agentiques · ACF-10 Plan d'action & amélioration · ACF-12 Évaluation des risques agentiques · ACF-13 Mandat d'agent.

« Les régulateurs vont devoir exiger une responsabilité dès la conception. Cela impliquera d'imposer certains audit logs codés en dur, ou des pratiques de licence qui prennent explicitement en compte les résultats problématiques. »

- Frank Pasquale, *New Laws of Robotics*, Harvard, 2020



OBJECTIF

Écrire ce que l'agent **optimise**, ce qu'il **sacrifierait** pour y parvenir, et quel **contre-indicateur** le surveille sans qu'il puisse l'améliorer. Un agent parfaitement gouverné qui poursuit un indicateur mal conçu produit méthodiquement des décisions que personne ne voulait.

1 Informations Générales

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

MANDAT DE RÉFÉRENCE (ACF-13)

DATE DE REMPLISSAGE

REPLI PAR

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

2 La Cible Réelle, le Chiffre que l'Agent Voit

CHIFFRE SUIVI PAR L'AGENT

OÙ IL EST MESURÉ

SENS D'OPTIMISATION

VALEUR VISÉE OU SEUIL

MISSION QUE CE CHIFFRE SERVAIT

ÉCART AVEC L'INTENTION ANNONCÉE



3 ⌚ TEST DU ZÈLE ABSOLU

Que ferait l'agent s'il poursuivait ce chiffre sans aucune retenue ? Un geste par ligne.

GESTE QUE LE ZÈLE ABSOLU PRODUIRAIT	FRÉQUENCE PLAUSIBLE	REPÉRÉ AUJOURD'HUI PAR

4 ⚖️ LE SACRIFICE

CE QUE L'AGENT CÉDERAIT POUR TENIR
SA CIBLE

QUI LE SUBIT

AU BOUT DE COMBIEN DE TEMPS CELA
SE VOIT

VISIBLE SUR UN TABLEAU DE BORD
ACTUEL

COÛT ESTIMÉ SI RIEN NE CHANGE

SIGNAL AVANCÉ POSSIBLE

5 📊 CONTRE-INDICATEUR ET TEST DE HORS-PORTÉE

NOM DU CHIFFRE RETENU

SOURCE

PAS DE MESURE

TEST DE HORS-PORTÉE · UN SEUL NON LE DISQUALIFIE

- ☐ **Hors d'action.** Aucune décision de l'agent ne peut l'améliorer.
- ☐ **Hors de source.** L'agent ne l'alimente pas et ne le consulte pas.
- ☐ **Hors de tempo.** Il se lit après l'action qui le dégraderait.



6



SEUIL, RESPONSABLE ET CONDUITE À TENIR

VALEUR DE RÉFÉRENCE AU DÉPART

SEUIL DE VIGILANCE

SEUIL DE SAISINE

QUI SE SAISIT DU SUJET

CE QU'IL A LE POUVOIR DE FAIRE

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

NOM & SIGNATURE

DDAO

NOM & SIGNATURE

Contre-indicateur reporté dans la supervision (ACF-06) le • revu le

À garder sous la main : la **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, qui accueille le contre-indicateur dans le tableau de bord, et la **ACF-03 - Matrice de Criticité**, qui dit jusqu'où la cible peut être poursuivie.



EXEMPLE FIL ROUGE

Avant de relever la cible de résolution autonome de « Margaux », **Lendari** écrit ce que ce chiffre sacrifierait. Travail conduit par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

MANDAT DE RÉFÉRENCE (ACF-13)

Mandat du 15/06/2026

DATE DE REMPLISSAGE

20/09/2026

REPLI PAR

Camille Roussel (DDAO)

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Léa Fontaine, responsable
service client

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

20/12/2026

2 LA CIBLE RÉELLE, LE CHIFFRE QUE L'AGENT VOIT

CHIFFRE SUIVI PAR L'AGENT

Taux de résolution autonome

OÙ IL EST MESURÉ

Outil de ticketing, clôture sans
reprise humaine

SENS D'OPTIMISATION

À maximiser

VALEUR VISÉE OU SEUIL

70 % ou plus, contre 64 % relevés
le 03/06

MISSION QUE CE CHIFFRE SERVAIT

Répondre vite et bien sans
mobiliser le SAV humain

ÉCART AVEC L'INTENTION ANNONCÉE

Le chiffre récompense la clôture,
pas la résolution



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce que « Margaux » ferait sans aucune retenue, qui en paierait le prix, et le chiffre qui lui échappe pour le dire.

PAGE 2/3

3 ⌚ TEST DU ZÈLE ABSOLU

Que ferait l'agent s'il poursuivait ce chiffre sans aucune retenue ? Un geste par ligne.

GESTE QUE LE ZÈLE ABSOLU PRODUIRAIT	FRÉQUENCE PLAUSIBLE	REPÉRÉ AUJOURD'HUI PAR
Clore le ticket dès la première réponse, avant l'accord du client	Quotidienne	Rien, la clôture compte comme un succès
Rembourser aussitôt sous le plafond pour éviter l'échange	Hebdomadaire	Le suivi des montants, à retardement
Répondre par un modèle générique plutôt que poser une question	Quotidienne	Personne, le CSAT est agrégé au mois
Fermer la réponse pour décourager la relance	Hebdomadaire	Rien
Ne pas escalader un cas qui le mérite, pour garder la clôture	Mensuelle	L'échantillon supervisé, s'il tombe dessus

4 ⚖️ LE SACRIFICE

CE QUE L'AGENT CÉDERAIT POUR TENIR SA CIBLE

La résolution réelle, au profit de la clôture apparente

QUI LE SUBIT

Le client qui revient, puis le SAV humain qui reprend

AU BOUT DE COMBIEN DE TEMPS CELA SE VOIT

7 à 15 jours, le temps d'une réouverture

VISIBLE SUR UN TABLEAU DE BORD ACTUEL

Non, la réouverture crée un nouveau ticket

COÛT ESTIMÉ SI RIEN NE CHANGE

Près de 18 000 € par an de reprises, hors érosion du CSAT

SIGNAL AVANCÉ POSSIBLE

Part des tickets rouverts sous 7 jours



EXEMPLE FIL ROUGE

Le seuil à partir duquel quelqu'un se saisit du sujet, ce qu'il peut faire et en combien de temps.

PAGE 3/3

5 CONTRE-INDICATEUR ET TEST DE HORS-PORTÉE

NOM DU CHIFFRE RETENU

Taux de réouverture sous 7 jours

SOURCE

Rapprochement client et commande, calculé par le contrôle de gestion

PAS DE MESURE

Hebdomadaire, le lundi

TEST DE HORS-PORTÉE · UN SEUL NON LE DISQUALIFIE

- ✓ **Hors d'action.** Aucune décision de l'agent ne peut l'améliorer.
- ✓ **Hors de source.** L'agent ne l'alimente pas et ne le consulte pas.
- ✓ **Hors de tempo.** Il se lit après l'action qui le dégraderait.

6 SEUIL, RESPONSABLE ET CONDUITE À TENIR

VALEUR DE RÉFÉRENCE AU DÉPART

6,2 % sur la semaine du 15/09

SEUIL DE VIGILANCE

8 %

SEUIL DE SAISINE

11 %

QUI SE SAISIT DU SUJET

Camille Roussel (DDAO)

CE QU'IL A LE POUVOIR DE FAIRE

Abaisser la cible, ramener la clôture en co-décision, suspendre

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

5 jours ouvrés

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Léa Fontaine - Resp. service client

L. Fontaine

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

Contre-indicateur reporté dans la supervision (ACF-06) le 21/09/2026 · revu le 20/12/2026, en même temps que la cible qu'il surveille.

À garder sous la main : la **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, qui accueille le contre-indicateur dans le tableau de bord, et la **ACF-03 - Matrice de Criticité**, qui dit jusqu'où la cible peut être poursuivie.



EXEMPLE FIL ROUGE

Avant de relever la cible de règlement autonome d'« ANNA », Rhena écrit ce que ce chiffre sacrifierait. Travail conduit par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

MANDAT DE RÉFÉRENCE (ACF-13)

Mandat du 15/01/2027

DATE DE REMPLISSAGE

20/09/2027

REPLI PAR

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Ines Baumgartner, responsable
du pôle habitation

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

20/03/2028

2 LA CIBLE RÉELLE, LE CHIFFRE QUE L'AGENT VOIT

CHIFFRE SUIVI PAR L'AGENT

Taux de règlement sans reprise
humaine

OÙ IL EST MESURÉ

Outil de gestion des sinistres,
clôture sans reprise humaine

SENS D'OPTIMISATION

À maximiser

VALEUR VISÉE OU SEUIL

60 % ou plus, contre 57 % relevés
le 30/09

MISSION QUE CE CHIFFRE SERVAIT

Régler vite et bien sans mobiliser
un gestionnaire

ÉCART AVEC L'INTENTION ANNONCÉE

Le chiffre récompense la clôture
sous le plafond, pas la justesse



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce que « ANNA » ferait sans aucune retenue, qui en paierait le prix, et le chiffre qui lui échappe pour le dire.

PAGE 2/3

3 ⌚ TEST DU ZÈLE ABSOLU

Que ferait l'agent s'il poursuivait ce chiffre sans aucune retenue ? Un geste par ligne.

GESTE QUE LE ZÈLE ABSOLU PRODUIRAIT	FRÉQUENCE PLAUSIBLE	REPÉRÉ AUJOURD'HUI PAR
Tasser l'estimation sous 2 500 € pour éviter l'escalade	Quotidienne	Rien, le dossier reste dans le plafond
Appliquer le barème le plus défavorable en cas de doute	Hebdomadaire	Le suivi des montants, à retardement
Clore sur pièces incomplètes plutôt que relancer	Quotidienne	Personne, la réouverture crée un nouveau dossier
Retenir une vétusté haute quand l'âge du bien est incertain	Hebdomadaire	Rien
Ne pas escalader un dossier qui le mérite, pour garder la clôture	Mensuelle	L'échantillon supervisé, s'il tombe dessus

4 ⚖️ LE SACRIFICE

CE QUE L'AGENT CÉDERAIT POUR TENIR SA CIBLE

La justesse de l'indemnité, au profit de la clôture sous plafond

QUI LE SUBIT

L'assuré sous-indemnisé, puis le gestionnaire qui reprend

AU BOUT DE COMBIEN DE TEMPS CELA SE VOIT

15 à 30 jours, le temps d'une réclamation

VISIBLE SUR UN TABLEAU DE BORD ACTUEL

Non, chaque dossier reste plausible pris isolément

COÛT ESTIMÉ SI RIEN NE CHANGE

77 400 € sur 430 dossiers le 11/03, hors coût de confiance

SIGNAL AVANCÉ POSSIBLE

Part des dossiers réglés entre 2 300 et 2 500 €



EXEMPLE FIL ROUGE

Le seuil à partir duquel quelqu'un se saisit du sujet, ce qu'il peut faire et en combien de temps.

PAGE 3/3

5 CONTRE-INDICATEUR ET TEST DE HORS-PORTÉE

NOM DU CHIFFRE RETENU

Taux de tassement sous plafond

SOURCE

Rapprochement barème et montant réglé, par le contrôle de gestion

PAS DE MESURE

Hebdomadaire, le lundi

TEST DE HORS-PORTÉE · UN SEUL NON LE DISQUALIFIE

- ✓ **Hors d'action.** Aucune décision de l'agent ne peut l'améliorer.
- ✓ **Hors de source.** L'agent ne l'alimente pas et ne le consulte pas.
- ✓ **Hors de tempo.** Il se lit après l'action qui le dégraderait.

6 SEUIL, RESPONSABLE ET CONDUITE À TENIR

VALEUR DE RÉFÉRENCE AU DÉPART

9,4 % sur la semaine du 20/09

SEUIL DE VIGILANCE

12 %

SEUIL DE SAISINE

15 %

QUI SE SAISIT DU SUJET

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

CE QU'IL A LE POUVOIR DE FAIRE

Abaisser la cible, ramener le calcul en co-décision, suspendre

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

5 jours ouvrés

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Ines Baumgartner - Resp. pôle habitation
I. Baumgartner

DDAO

Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité
K. Ostermann

Contre-indicateur reporté dans la supervision (ACF-06) le 21/09/2027 · revu le 20/03/2028, en même temps que la cible qu'il surveille.

À garder sous la main : la **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, qui accueille le contre-indicateur dans le tableau de bord, et la **ACF-03 - Matrice de Criticité**, qui dit jusqu'où la cible peut être poursuivie.



OBJECTIF

Vérifier que le **contrôle humain annoncé existe encore**, en mesurant ce que le superviseur voit, en combien de temps il le voit et ce qu'il fait de ce qu'il a vu. Un contrôle qui se signe sans se lire coûte le prix d'un contrôle et n'en produit aucun.

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT ÉPROUVÉ (ACF-05)

DATE DE L'ÉPREUVE

CONDUITE PAR

SUPERVISEUR EN POSTE (ACF-P5)

PERSONNES INFORMÉES À L'AVANCE

DATE DE LA PROCHAINE ÉPREUVE

2 LA PROMESSE DE SUPERVISION, À ÉCRIRE AVANT L'ÉPREUVE

ÉVÉNEMENTS QUE LE SUPERVISEUR
DOIT VOIR

RYTHME DU REGARD

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

GESTE ATTENDU SELON LA GRAVITÉ

POUVOIR RÉELLEMENT DÉTENU

CHARGE RÉELLE PAR SÉANCE



3 PROTOCOLE DE L'ÉPREUVE

FORME RETENUE • UNE SEULE

- ☐ **Relecture d'un échantillon.** On reprend des décisions déjà validées et l'on compte ce qui aurait dû être arrêté.
- ☐ **Cas inséré.** Un cas limite plausible, réversible, sans effet sur un tiers, annulable à tout instant.
- ☐ **Épreuve de silence.** On coupe un flux d'alertes et l'on mesure le temps avant que quelqu'un remarque le mutisme.

OBJET DE L'ÉPREUVE	RÉVERSIBILITÉ, PAR QUI ET EN COMBIEN DE TEMPS	CRITÈRE D'ARRÊT ANTICIPÉ

4 RELEVÉ DES MESURES

Chaque mesure porte sa source, faute de quoi elle ne se vérifie pas.

MESURE	RÉSULTAT	SOURCE
L'anomalie a-t-elle été vue		
Par qui		
Délai de détection		
Geste produit		
Délai avant le geste		
Trace retrouvable par un tiers		



5 ✓ VERDICT SUR LE DISPOSITIF

CONCLUSION - UNE SEULE LIGNE

- ☐ **Il tient.** Vu, dans le délai, avec le geste attendu et une trace.
- ☐ **Il voit sans agir.** L'anomalie est vue, le geste ne suit pas ou arrive trop tard.
- ☐ **Il ne voit pas.** Rien n'est vu. La supervision annoncée n'existe pas.

6 ✍ RÈGLES D'USAGE ET SIGNATURES

CORRECTION DÉCIDÉE

FICHE CONCERNÉE

ÉCHÉANCE

L'épreuve porte sur le dispositif et jamais sur une personne. Le principe est annoncé, la date ne l'est pas. Le résultat ne se rattache à aucun nom et ne sert à aucune sanction. Celui qui éprouve n'est jamais celui qui est éprouvé.

DDAO

.....

.....
NOM & SIGNATURE

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

.....

.....
NOM & SIGNATURE

Épreuve inscrite au journal de supervision (ACF-P4) le · prochaine épreuve le

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch**, dont cette épreuve suppose le pouvoir, et l'**ACF-17 - Revue de validité**, qui rouvre le mandat quand le dispositif ne tient plus.



EXEMPLE FIL ROUGE

Après l'audit **ACF-11** coté 2,9 sur 5, **Lendari** éprouve la supervision de « Margaux » :
ce que le superviseur voit vraiment et ce qu'il en fait.

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT ÉPROUVÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

DATE DE L'ÉPREUVE

08/10/2026

CONDUITE PAR

Camille Roussel (DDAO)

SUPERVISEUR EN POSTE (ACF-P5)

Léa Fontaine, revue quotidienne
d'un échantillon

PERSONNES INFORMÉES À L'AVANCE

Principe annoncé au comité du
15/09, date non communiquée

DATE DE LA PROCHAINE ÉPREUVE

1er trimestre 2027, date non
fixée

2 LA PROMESSE DE SUPERVISION, À ÉCRIRE AVANT L'ÉPREUVE

ÉVÉNEMENTS QUE LE SUPERVISEUR DOIT VOIR

Escalades, dépassements de
plafond, réclamations sensibles

RYTHME DU REGARD

Quotidien, en heures ouvrées

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

Moins de 4 heures ouvrées

GESTE ATTENDU SELON LA GRAVITÉ

Valider, corriger ou arrêter

POUVOIR RÉELLEMENT DÉTENU

Refus, reprise du dossier,
déclenchement du kill switch
(ACF-07)

CHARGE RÉELLE PAR SÉANCE

40 à 70 dossiers par jour, pour 30
minutes inscrites au poste



EXEMPLE FIL ROUGE

La forme retenue et ce qu'elle a donné : 120 escalades du mois de septembre, relues par 2 relecteurs.

PAGE 2/3

3 PROTOCOLE DE L'ÉPREUVE

FORME RETENUE · UNE SEULE

- ☒ **Relecture d'un échantillon.** On reprend des décisions déjà validées et l'on compte ce qui aurait dû être arrêté.
- ☐ **Cas inséré.** Un cas limite plausible, réversible, sans effet sur un tiers, annulable à tout instant.
- ☐ **Épreuve de silence.** On coupe un flux d'alertes et l'on mesure le temps avant que quelqu'un remarque le mutisme.

OBJET DE L'ÉPREUVE	RÉVERSIBILITÉ, PAR QUI ET EN COMBIEN DE TEMPS	CRITÈRE D'ARRÊT ANTICIPÉ
120 escalades validées entre le 01/09 et le 30/09	Sans objet, aucune décision nouvelle n'est produite	Préjudice client non traité, arrêt immédiat et remontée

4 RELEVÉ DES MESURES

Chaque mesure porte sa source, faute de quoi elle ne se vérifie pas.

MESURE	RÉSULTAT	SOURCE
L'anomalie a-t-elle été vue	Non, 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés	Relecture contradictoire par 2 relecteurs
Par qui	Personne avant la présente épreuve	Journal de supervision (ACF-P4)
Délai de détection	38 jours, à l'occasion de l'épreuve	Horodatage des dossiers
Geste produit	Validation en bloc, aucun refus sur le mois	Export de l'outil de ticketing
Délai avant le geste	34 secondes en médiane entre ouverture et validation	Traces d'interface
Trace retrouvable par un tiers	Oui, mais sans motif écrit	Registre des décisions (ACF-09)



EXEMPLE FIL ROUGE

Le dispositif ne voit pas : 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés et **aucun** ne l'a été. La correction porte sur la charge, pas sur le superviseur.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT SUR LE DISPOSITIF

CONCLUSION - UNE SEULE LIGNE

- ✗ **Il tient.** Vu, dans le délai, avec le geste attendu et une trace.
- ✗ **Il voit sans agir.** L'anomalie est vue, le geste ne suit pas ou arrive trop tard.
- ✓ **Il ne voit pas.** Rien n'est vu. La supervision annoncée n'existe pas.

6 ✍ RÈGLES D'USAGE ET SIGNATURES

CORRECTION DÉCIDÉE

Échantillon porté à 10 %, motif écrit obligatoire, charge inscrite au poste

FICHE CONCERNÉE

ACF-06 et ACF-13

ÉCHÉANCE

31/10/2026

L'épreuve porte sur le dispositif et jamais sur une personne. Le principe est annoncé, la date ne l'est pas. Le résultat ne se rattache à aucun nom et ne sert à aucune sanction. Celui qui éprouve n'est jamais celui qui est éprouvé.

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Hugo Bertin - Resp. service client

H. Bertin

Épreuve inscrite au journal de supervision (ACF-P4) le 08/10/2026 · prochaine épreuve au 1er trimestre 2027, date tenue hors du calendrier partagé.

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch**, dont cette épreuve suppose le pouvoir, et l'**ACF-17 - Revue de validité**, qui rouvre le mandat quand le dispositif ne tient plus.



EXEMPLE FIL ROUGE

Après l'audit **ACF-11** coté 3,1 sur 5, **Rhena** éprouve la supervision d'« ANNA » : ce que le superviseur voit vraiment et ce qu'il en fait.

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT ÉPROUVÉ (ACF-05)

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

DATE DE L'ÉPREUVE

08/10/2027

CONDUITE PAR

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

SUPERVISEUR EN POSTE (ACF-P5)

Ines Baumgartner, revue
quotidienne d'un échantillon

PERSONNES INFORMÉES À L'AVANCE

Principe annoncé au comité du
15/09, date non communiquée

DATE DE LA PROCHAINE ÉPREUVE

1er trimestre 2027, date non
fixée

2 LA PROMESSE DE SUPERVISION, À ÉCRIRE AVANT L'ÉPREUVE

ÉVÉNEMENTS QUE LE SUPERVISEUR DOIT VOIR

Escalades, dépassements de
plafond, écarts de barème

RYTHME DU REGARD

Quotidien, en heures ouvrées

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

Moins de 2 jours ouvrés

GESTE ATTENDU SELON LA GRAVITÉ

Valider, corriger ou arrêter

POUVOIR RÉELLEMENT DÉTENU

Refus, reprise du dossier,
déclenchement de l'arrêt (ACF-
07)

CHARGE RÉELLE PAR SÉANCE

672 dossiers par jour pour 34
gestionnaires, soit 20 par
personne



EXEMPLE FIL ROUGE

La forme retenue et ce qu'elle a donné : 120 escalades du mois de septembre, relues par 2 relecteurs.

3 PROTOCOLE DE L'ÉPREUVE

FORME RETENUE · UNE SEULE

- ☒ **Relecture d'un échantillon.** On reprend des décisions déjà validées et l'on compte ce qui aurait dû être arrêté.
- ☐ **Cas inséré.** Un cas limite plausible, réversible, sans effet sur un tiers, annulable à tout instant.
- ☐ **Épreuve de silence.** On coupe un flux d'alertes et l'on mesure le temps avant que quelqu'un remarque le mutisme.

OBJET DE L'ÉPREUVE	RÉVERSIBILITÉ, PAR QUI ET EN COMBIEN DE TEMPS	CRITÈRE D'ARRÊT ANTICIPÉ
120 escalades validées entre le 01/09 et le 30/09	Sans objet, aucune décision nouvelle n'est produite	Préjudice assuré non traité, arrêt immédiat et remontée

4 RELEVÉ DES MESURES

Chaque mesure porte sa source, faute de quoi elle ne se vérifie pas.

MESURE	RÉSULTAT	SOURCE
L'anomalie a-t-elle été vue	Non, 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés	Relecture contradictoire par 2 relecteurs
Par qui	Personne avant la présente épreuve	Journal de supervision (ACF-P4)
Délai de détection	38 jours, à l'occasion de l'épreuve	Horodatage des dossiers
Geste produit	Validation en bloc, aucun refus sur le mois	Export de l'outil de gestion des sinistres
Délai avant le geste	22 secondes en médiane entre ouverture et validation	Traces d'interface
Trace retrouvable par un tiers	Oui, mais sans motif écrit	Registre des décisions (ACF-09)



EXEMPLE FIL ROUGE

Le dispositif ne voit pas : 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés et **aucun** ne l'a été. La correction porte sur la charge, pas sur le superviseur.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT SUR LE DISPOSITIF

CONCLUSION - UNE SEULE LIGNE

- ✗ Il tient. Vu, dans le délai, avec le geste attendu et une trace.
- ✗ Il voit sans agir. L'anomalie est vue, le geste ne suit pas ou arrive trop tard.
- ✓ Il ne voit pas. Rien n'est vu. La supervision annoncée n'existe pas.

6 ✍ RÈGLES D'USAGE ET SIGNATURES

CORRECTION DÉCIDÉE

Périmètre ramené de 40 à 25 %, motif écrit obligatoire, charge inscrite au poste

FICHE CONCERNÉE

ACF-06 et ACF-13

ÉCHÉANCE

31/10/2027

L'épreuve porte sur le dispositif et jamais sur une personne. Le principe est annoncé, la date ne l'est pas. Le résultat ne se rattache à aucun nom et ne sert à aucune sanction. Celui qui éprouve n'est jamais celui qui est éprouvé.

DDAO

Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité

K. Ostermann

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Marek Sobczak - Dir. de l'indemnisation

M. Sobczak

Épreuve inscrite au journal de supervision (ACF-P4) le 08/10/2027 · prochaine épreuve au 1er trimestre 2028, date tenue hors du calendrier partagé.

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch**, dont cette épreuve suppose le pouvoir, et l'**ACF-17 - Revue de validité**, qui rouvre le mandat quand le dispositif ne tient plus.



OBJECTIF

Rouvrir un mandat à date fixe et juger sa **pertinence**, non son respect. Vérifier relève du registre ; **valider** consiste à se demander si les règles méritent encore d'être suivies. Un mandat parfaitement respecté peut être devenu faux.

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

MANDAT ROUVERT (ACF-13)

DATE DE LA PRÉSENTE REVUE

MOTIF DE LA REVUE

CONDUITE PAR (DDAO)

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

2 LE MANDAT TEL QU'IL A ÉTÉ SIGNÉ

Recopier les valeurs en vigueur, sans les reformuler.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

PLAFONDS CHIFFRÉS

REFUS OBLIGATOIRES

CRITICITÉ COTÉE (ACF-03)

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE

RESPONSABLE NOMMÉ (ACF-14)



3 ⌚ CE QUI A CHANGÉ DEPUIS LA DERNIÈRE VALIDATION

Une ligne par changement constaté, même sans conséquence apparente.

NATURE	CE QUI A CHANGÉ	DEPUIS	EFFET POSSIBLE SUR LE MANDAT
Périmètre			
Volume			
Prix ou barème			
Fournisseur ou modèle			
Réglementation			
Personnes			

4 📋 GRILLE DE VALIDITÉ

Verdict par ligne : tient, à corriger, ne tient plus. Un seul « ne tient plus » interdit la reconduction.

#	QUESTION	VERDICT	MOTIF EN UNE PHRASE
1	Le périmètre autorisé correspond-il encore à l'usage réel ?		
2	Les seuils chiffrés disent-ils encore ce qu'ils voulaient dire ?		
3	La fréquence des décisions déléguées a-t-elle changé de nature ?		
4	La criticité cotée reflète-t-elle l'impact d'aujourd'hui ?		
5	L'indicateur poursuivi mesure-t-il toujours ce que l'on veut obtenir ?		
6	La supervision humaine se lit-elle encore, ou se signe-t-elle sans se lire ?		
7	La personne nommée est-elle en poste, informée et capable d'arrêter ?		
8	Le dispositif d'arrêt a-t-il été éprouvé, et dans quel délai agit-il ?		



5 ✓ VERDICT

Une seule issue pour l'ensemble du mandat.

ISSUE RETENUE

- ☐ **Reconduire en l'état.** Le mandat tient. Motif écrit obligatoire, même en cas d'accord unanime.
- ☐ **Corriger puis reconduire.** Seuils, périmètre ou indicateur réécrits, puis resignature.
- ☐ **Restreindre.** Autonomie abaissée, décisions ramenées en co-décision ou à l'humain.
- ☐ **Retirer.** Fin de la délégation à une date écrite, reprise humaine organisée.

6 ✍ CE QUE LA REVUE CHANGE ET SIGNATURES

CORRECTIONS À PORTER

FICHES À REPRENDRE

ÉCHÉANCE DE LA RESIGNATURE

DDAO

NOM & SIGNATURE

RESPONSABLE MÉTIER

NOM & SIGNATURE

Revue inscrite au registre des décisions (ACF-09) le · prochaine revue de validité le

À garder sous la main : le **ACF-13 - Mandat d'Agent**, qui porte les valeurs que cette revue juge, et le **ACF-09 - Registre des Décisions**, où la revue s'inscrit comme toute décision qui engage.



EXEMPLE FIL ROUGE

Six mois après la signature du mandat (ACF-13), Lendari rouvre la délégation de l'agent « Margaux » à son échéance. Revue conduite par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

MANDAT ROUVERT (ACF-13)

Mandat du 15/06/2026,
échéance 15/12/2026

DATE DE LA PRÉSENTE REVUE

15/12/2026

MOTIF DE LA REVUE

Échéance des 6 mois inscrite au
mandat

CONDUITE PAR (DDAO)

Camille Roussel, avec Léa
Fontaine (métier)

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

15/06/2027, ou plus tôt sur
changement de version

2 LE MANDAT TEL QU'IL A ÉTÉ SIGNÉ

Recopier les valeurs en vigueur, sans les reformuler.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

SAV et retours niveau 1 · France
et UE · FR / EN

PLAFONDS CHIFFRÉS

100 € par transaction · 500 € par
jour cumulé

REFUS OBLIGATOIRES

Litiges en cours · fraude signalée
· clients en médiation

CRITICITÉ COTÉE (ACF-03)

2 décisions modérées, 1 élevée

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE

Autonome supervisé sous 100 €,
co-décision au-delà

RESPONSABLE NOMMÉ (ACF-14)

Léa Fontaine, responsable
service client



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce qui a bougé autour de « Margaux » depuis juin, puis la grille question par question. Rien n'a été enfreint.

PAGE 2/3

3 ⌚ CE QUI A CHANGÉ DEPUIS LA DERNIÈRE VALIDATION

Une ligne par changement constaté, même sans conséquence apparente.

NATURE	CE QUI A CHANGÉ	DEPUIS	EFFET POSSIBLE SUR LE MANDAT
Périmètre	Ouverture de la Belgique et des Pays-Bas	09/2026	Le néerlandais n'est pas une langue couverte
Volume	210 puis 640 demandes par jour	11/2026	L'échantillon supervisé n'est plus représentatif
Prix ou barème	Panier moyen de 78 € porté à 119 €	10/2026	Le plafond de 100 € ne couvre plus un retour simple
Fournisseur ou modèle	Passage du modèle v1.0 à v1.2	04/11/2026	Ton des réponses modifié, seuils non revalidés
Réglementation	Obligations de transparence applicables	08/2026	Mention d'agent à vérifier sur les canaux ouverts
Personnes	Léa Fontaine promue, supervision par intérim	01/12/2026	Le responsable nommé n'est plus en poste sur le sujet

4 📋 GRILLE DE VALIDITÉ

Verdict par ligne : tient, à corriger, ne tient plus. Un seul « ne tient plus » interdit la reconduction.

#	QUESTION	VERDICT	MOTIF EN UNE PHRASE
1	Le périmètre autorisé correspond-il encore à l'usage réel ?	Ne tient plus	Belgique et Pays-Bas absents du mandat signé
2	Les seuils chiffrés disent-ils encore ce qu'ils voulaient dire ?	Ne tient plus	Le plafond de 100 € était calé sur un panier de 78 €
3	La fréquence des décisions déléguées a-t-elle changé de nature ?	À corriger	3 fois plus de décisions, la même règle d'échantillon
4	La criticité cotée reflète-t-elle l'impact d'aujourd'hui ?	Tient	Impact et réversibilité inchangés sur le retour simple
5	L'indicateur poursuivi mesure-t-il toujours ce que l'on veut obtenir ?	À corriger	La résolution autonome monte, les réouvertures aussi
6	La supervision humaine se lit-elle encore, ou se signe-t-elle sans se lire ?	À corriger	94 % des escalades validées en moins de 40 secondes
7	La personne nommée est-elle en poste, informée et capable d'arrêter ?	Ne tient plus	La personne nommée au mandat n'est plus en charge
8	Le dispositif d'arrêt a-t-il été éprouvé, et dans quel délai agit-il ?	Tient	Arrêt testé le 12/11, effet complet en 3 minutes



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari tranche : le mandat ne tient plus sur 3 points et repart **corrigé**, non reconduit tel quel.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT

Une seule issue pour l'ensemble du mandat.

ISSUE RETENUE

- ✗ **Reconduire en l'état.** Le mandat tient. Motif écrit obligatoire, même en cas d'accord unanime.
- ✓ **Corriger puis reconduire.** Seuils, périmètre ou indicateur réécrits, puis signature.
- ✗ **Restreindre.** Autonomie abaissée, décisions ramenées en co-décision ou à l'humain.
- ✗ **Retirer.** Fin de la délégation à une date écrite, reprise humaine organisée.

6 ✍ CE QUE LA REVUE CHANGE ET SIGNATURES

CORRECTIONS À PORTER

Périmètre étendu au Benelux,
plafond porté à 150 €,
responsable renommé

FICHES À REPRENDRE

ACF-13 mandat · ACF-03 criticité ·
ACF-14 responsabilité

ÉCHÉANCE DE LA RESIGNATURE

09/01/2027

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

RESPONSABLE MÉTIER

Hugo Bertin - Resp. service client (intérim)

H. Bertin

Revue inscrite au registre des décisions (ACF-09) le 15/12/2026 · prochaine revue de validité le 15/06/2027, avancée en cas de changement de version du modèle.

À garder sous la main : le **ACF-13 - Mandat d'Agent**, qui porte les valeurs que cette revue juge, et le **ACF-09 - Registre des Décisions**, où la revue s'inscrit comme toute décision qui engage.



EXEMPLE FIL ROUGE

Douze mois après la signature du mandat (ACF-13), Rhena rouvre la délégation de l'agent « ANNA » à son échéance. Revue conduite par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

MANDAT ROUVERT (ACF-13)

Mandat du 15/01/2027,
échéance 15/01/2028

DATE DE LA PRÉSENTE REVUE

15/01/2028

MOTIF DE LA REVUE

Échéance des 12 mois inscrite au
mandat

CONDUITE PAR (DDAO)

Dr Katrin Ostermann, avec
Marek Sobczak (métier)

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

15/07/2028, ou plus tôt sur
changement de version

2 LE MANDAT TEL QU'IL A ÉTÉ SIGNÉ

Recopier les valeurs en vigueur, sans les reformuler.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

Sinistres habitation niveau 1 ·
DE, AT, NL · DE / NL / EN

PLAFONDS CHIFFRÉS

2 500 € par sinistre · 150 000 €
par jour cumulé

REFUS OBLIGATOIRES

Contentieux en cours · fraude
signalée · assurés sous curatelle

CRITICITÉ COTÉE (ACF-03)

1 décision agentifiable, 1
modérée, 1 hors délégation

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE

Autonome supervisé sous
2 500 €, co-décision au-delà

RESPONSABLE NOMMÉ (ACF-14)

Ines Baumgartner, responsable
du pôle habitation



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce qui a bougé autour d'« ANNA » depuis janvier, puis la grille question par question.
Rien n'a été enfreint.

PAGE 2/3

3 ⌚ CE QUI A CHANGÉ DEPUIS LA DERNIÈRE VALIDATION

Une ligne par changement constaté, même sans conséquence apparente.

NATURE	CE QUI A CHANGÉ	DEPUIS	EFFET POSSIBLE SUR LE MANDAT
Périmètre	Ouverture de la filiale américaine	07/2027	Le mandat allemand n'engage pas le Delaware
Volume	1 640 puis 4 100 dossiers par jour	04/2027	L'échantillon supervisé n'est plus représentatif
Prix ou barème	Seuil d'expertise porté de 3 000 à 3 200 €	09/2027	La marge sous le seuil passe de 500 à 700 €
Fournisseur ou modèle	Passage du modèle v3.4 à v3.6	15/11/2027	Deux versions passées, seuils non revalidés
Réglementation	Obligations de transparence applicables	06/2027	Mention d'agent à vérifier sur les canaux ouverts
Personnes	Ines Baumgartner promue, supervision par intérim	01/12/2027	Le responsable nommé n'est plus en poste sur le sujet

4 📋 GRILLE DE VALIDITÉ

Verdict par ligne : tient, à corriger, ne tient plus. Un seul « ne tient plus » interdit la reconduction.

#	QUESTION	VERDICT	MOTIF EN UNE PHRASE
1	Le périmètre autorisé correspond-il encore à l'usage réel ?	Ne tient plus	Filiale américaine absente du mandat signé
2	Les seuils chiffrés disent-ils encore ce qu'ils voulaient dire ?	Ne tient plus	Le plafond de 2 500 € était calé sur un seuil de 3 000 €
3	La fréquence des décisions déléguées a-t-elle changé de nature ?	À corriger	2,5 fois plus de décisions, la même règle d'échantillon
4	La criticité cotée reflète-t-elle l'impact d'aujourd'hui ?	Tient	Impact et réversibilité inchangés sur le sinistre simple
5	L'indicateur poursuivi mesure-t-il toujours ce que l'on veut obtenir ?	À corriger	Le règlement autonome monte, les réclamations aussi
6	La supervision humaine se lit-elle encore, ou se signe-t-elle sans se lire ?	À corriger	94 % des escalades validées en moins de 25 secondes
7	La personne nommée est-elle en poste, informée et capable d'arrêter ?	Ne tient plus	La personne nommée au mandat n'est plus en charge
8	Le dispositif d'arrêt a-t-il été éprouvé, et dans quel délai agit-il ?	Tient	Arrêt testé le 08/12, effet complet sur les deux entités



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena tranche : le mandat ne tient plus sur 3 points et repart **corrigé**, non reconduit tel quel.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT

Une seule issue pour l'ensemble du mandat.

ISSUE RETENUE

- ✗ **Reconduire en l'état.** Le mandat tient. Motif écrit obligatoire, même en cas d'accord unanime.
- ✓ **Corriger puis reconduire.** Seuils, périmètre ou indicateur réécrits, puis signature.
- ✗ **Restreindre.** Autonomie abaissée, décisions ramenées en co-décision ou à l'humain.
- ✗ **Retirer.** Fin de la délégation à une date écrite, reprise humaine organisée.

6 ✍ CE QUE LA REVUE CHANGE ET SIGNATURES

CORRECTIONS À PORTER

Mandat local pour la filiale,
plafond révisé à 2 700 €,
responsable renommé

FICHES À REPRENDRE

ACF-13 mandat · ACF-03 criticité ·
ACF-14 responsabilité

ÉCHÉANCE DE LA RESIGNATURE

15/02/2028

DDAO

Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité

K. Ostermann

RESPONSABLE MÉTIER

Marek Sobczak - Dir. de l'indemnisation (intérim)

M. Sobczak

Revue inscrite au registre des décisions (ACF-09) le 15/01/2028 · prochaine revue de validité le 15/07/2028, avancée en cas de changement de version du modèle.

À garder sous la main : le **ACF-13 - Mandat d'Agent**, qui porte les valeurs que cette revue juge, et le **ACF-09 - Registre des Décisions**, où la revue s'inscrit comme toute décision qui engage.



OBJECTIF

Mettre en pratique le framework ACF® pour **analyser un scénario** d'entreprise, identifier les risques, définir le **niveau d'autonomie** approprié et concevoir les **garde-fous** nécessaires. Ce cas se complète en équipe, fiche par fiche.

i ⓘ COMMENT UTILISER CE CAS PRATIQUE ?

- 1 Lisez le scénario et le contexte ci-dessous.
- 2 Complétez chaque section en vous appuyant sur les outils ACF.
- 3 Présentez vos décisions et justifiez vos choix.

1 📖 LE SCÉNARIO

Une entreprise de **e-commerce** spécialisée dans les produits de sport souhaite déployer un **agent autonome de pricing dynamique** sur son catalogue en ligne.

L'agent devra ajuster les prix en temps réel pour maximiser la marge et la conversion, en s'appuyant sur des données internes et externes.

L'objectif est d'améliorer la réactivité commerciale tout en maintenant la compétitivité et la satisfaction client.

2 ⚡ CONTEXTE & ENJEUX - ÉLÉMENTS FOURNIS

CE QUE FAIT L'AGENT

- Ajuste les prix des produits en temps réel.
- S'appuie sur des données internes (stocks, ventes, coûts) et externes (concurrence, saisonnalité, demande).
- Peut agir sur l'ensemble du catalogue en ligne.
- Peut créer des promotions et des remises.

ENJEUX PRINCIPAUX

- Optimisation du chiffre d'affaires et de la marge.
- Réactivité face au marché et à la concurrence.
- Risques de réputation et de non-conformité réglementaire.
- Protection de la souveraineté décisionnelle.



3 OBJECTIFS DE L'AGENT

Quels sont les objectifs principaux que l'agent doit atteindre ? Classez-les par priorité (du plus important au moins important).

PRIORITÉ	OBJECTIF	INDICATEUR DE SUCCÈS	POIDS %
1			
2			
3			
4			
5			
Total			100 %

EXEMPLES D'OBJECTIFS PERTINENTS (non exhaustif - à cocher / compléter)

☐ Maximiser la marge brute

☐ Augmenter le taux de conversion

☐ Optimiser la rotation des stocks

☐ Réduire les ruptures de stock

☐ Adapter les prix à la concurrence

☐

4 CARTOGRAPHIE DÉCISIONNELLE

Listez les décisions que l'agent devra prendre et cartographiez-les (s'appuie sur **ACF-02** et **ACF-03**).

N°	DESCRIPTION - QUE DÉCIDE L'AGENT ?	CRITICITÉ FAIBLE / MOD. / ÉLEVÉE	DÉLÉGABLE ? OUI / NON / SOUS COND.	OUTIL(S) ACF ASSOCIÉ(S)
1				
2				
3				
4				
5				

RAPPEL

- ✓ Une décision n'est délégable que si elle est **réversible, mesurable et alignée** avec la stratégie de l'entreprise.



5 NIVEAU DE MATURITÉ RECOMMANDÉ

Quel niveau de maturité ACF convient le mieux à ce scénario ? Cochez votre choix (échelle **ACF-05** - une valeur par agent).

N0 Automatisation classique ☐	N1 Agents assistés ☐	N2 Agents gouvernés ☐	N3 Autonomie supervisée ☐
---	--	---	---

JUSTIFICATION

La maturité décrit le cadre global de l'agent. L'autonomie se règle ensuite **décision par décision** (suggestif → autonome, **ACF-02 / ACF-03**).

6 GARDE-FOUS & CONTRAINTES

CONTRAINTES À IMPOSER À L'AGENT

- ☐ Seuils financiers
- ☐ Plafonds de remise
- ☐ Catégories de produits exclues
- ☐ Règles de concurrence loyale
- ☐ Contraintes réglementaires
- ☐ _____

MÉCANISMES DE CONTRÔLE

- ☐ Validation humaine préalable
- ☐ Validation humaine a posteriori
- ☐ Supervision continue
- ☐ Alertes & escalade
- ☐ Kill switch disponible (ACF-07)
- ☐ _____

7 ZONES NON-DÉLÉGABLES

Quelles décisions ou actions doivent rester **strictement humaines** ?



8 INDICATEURS & SUPERVISION

KPI PRINCIPAUX À SUIVRE

FRÉQUENCE DE SUIVI

- ☐ Temps réel
- ☐ Quotidienne
- ☐ Hebdomadaire
- ☐ Mensuelle

9 RISQUES PRINCIPAUX & ATTÉNUATIONS

Pour l'évaluation complète probabilité × gravité, voir ACF-12.

RISQUE IDENTIFIÉ	NIVEAU 1 → 5	IMPACT POTENTIEL	MESURES D'ATTÉNUATION	RESPONSABLE

- 1 Très faible
- 2 Faible
- 3 Modéré
- 4 Élevé
- 5 Très élevé



10 PLAN D'INTÉGRATION PROGRESSIVE

PHASE	DESCRIPTION DES ACTIONS	CRITÈRES DE PASSAGE
1 · Test en environnement contrôlé		
2 · Déploiement limité (périmètre restreint)		
3 · Extension progressive		
4 · Déploiement complet		
5 · Amélioration continue		

POINTS DE VIGILANCE CLÉS

RESSOURCES NÉCESSAIRES

11 SYNTHÈSE & RESTITUTION

RÉSUMÉ DE VOTRE PROPOSITION

BÉNÉFICES ATTENDUS

POINTS DE VIGILANCE RESTANTS

VALEUR POUR L'ENTREPRISE (court & long terme)



12 AUTO-ÉVALUATION & RETOUR D'EXPÉRIENCE

Évaluez votre cas pratique sur une échelle de 1 (faible) à 5 (excellent).

Compréhension du scénario

Clarté du plan d'intégration

Alignement avec le framework ACF

Pertinence des indicateurs

Qualité des garde-fous définis

Souveraineté décisionnelle atteinte

CE QUE VOUS AVEZ APPRIS

AMÉLIORATIONS POSSIBLES

3 PROCHAINES ACTIONS CONCRÈTES

1

2

3

13 LIVRABLE FINAL - COCHEZ CE QUI EST COMPLÉTÉ

☐ Analyse du scénario - enjeux & contraintes

☐ Indicateurs & supervision - KPI + fréquence

☐ Cartographie décisionnelle - décisions classées

☐ Plan d'intégration - 5 phases

☐ Niveau de maturité - justifié

☐ Synthèse & restitution - résumé + bénéfices

☐ Garde-fous & contraintes - humains + techniques

CONSEIL FINAL

- ✓ Une mise en œuvre réussie repose sur l'équilibre entre **autonomie de l'agent** et **souveraineté de l'entreprise**. Documentez, mesurez, contrôlez, ajustez.

Outils mobilisés : ACF-02/03 (cartographie & criticité), ACF-05 (maturité), ACF-06 (supervision), ACF-07 (kill switch), ACF-12 (risques), ACF-13 (mandat). Grille d'évaluation complète : ACF-19. **Prolongements :** ACF-01 (qui décide quoi entre humain, IA et agent), ACF-010 (le recours des personnes affectées), ACF-P4 (le journal de supervision), ACF-P6 (l'escalade) et ACF-P7 (l'épreuve du dispositif d'arrêt). La carte des 45 fiches est en section 11 d'ACF-19.



OBJECTIF

Fournir aux enseignants tout le nécessaire pour **animer des ateliers pratiques** basés sur le framework ACF®, **guider les participants** et **évaluer leurs livrables**.
Déroulés détaillés, cas pédagogiques, éléments de correction et grilles d'évaluation.

1 PRINCIPE PÉDAGOGIQUE

L'apprentissage ACF® repose sur l'**application pratique**. Chaque atelier suit le même cycle en cinq temps :



2 DÉROULÉ TYPE D'UN ATELIER - 2 H 30

PHASE	DURÉE	ACTIVITÉS	OBJECTIF
1 · Introduction	15 min	Présentation du contexte et des objectifs.	Aligner le groupe.
2 · Analyse du cas	30 min	Lecture du scénario, questions clarificatrices.	Comprendre le contexte.
3 · Application des outils	60 min	Remplissage des fiches ACF pertinentes.	Produire les livrables.
4 · Décisions & arbitrages	20 min	Choix du niveau d'autonomie, garde-fous, escalades.	Renforcer la pensée critique.
5 · Présentation	15 min	Chaque groupe présente ses décisions.	Partager & comparer.
6 · Débrief & apprentissages	10 min	Retour formateur, points clés, enseignements.	Ancrer les apprentissages.



3 CAS PÉDAGOGIQUES DISPONIBLES

PAGE 2/7

CAS	THÈME	NIVEAU	DURÉE	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES
C1	Agent de pricing e-commerce	Intermédiaire	2 h 00	Cartographier les décisions critiques, définir limites et garde-fous.
C2	Agent de qualification de leads	Débutant	1 h 30	Définir un mandat, des niveaux d'autonomie et la supervision.
C3	Agent de traitement de réclamations	Intermédiaire	2 h 00	Gérer les zones non-déléguables et les escalades.
C4	Agent d'investissement marketing	Avancé	2 h 30	Évaluer les risques et construire un kill switch.
C5	Agent d'achats autonomes	Avancé	2 h 30	Concevoir un système multi-agents gouverné.

4 OUTILS À UTILISER SELON LES CAS

OUTIL	UTILISATION PRINCIPALE	CAS RECOMMANDÉS
ACF-01	Score de souveraineté	Tous
ACF-02	Carte décisionnelle	C1, C2, C3, C4, C5
ACF-03	Matrice de criticité	C1, C3, C4, C5
ACF-04	Constitution agentique	C1, C3, C4, C5
ACF-05	Fiche agent (maturité N0 → N3)	Tous
ACF-06	Supervision & gouvernance	C1, C2, C3, C4, C5
ACF-07	Kill switch	C1, C3, C4, C5
ACF-08	Dossier premier agent	Tous
ACF-09	Registre des décisions	C1, C3, C4, C5
ACF-10	Plan d'action & amélioration	C4, C5
ACF-11	Audit gouvernance 30 jours	C4, C5
ACF-12	Évaluation des risques	C1, C3, C4, C5
ACF-13	Mandat d'agent	Tous
ACF-14	Responsabilité par design	Tous
ACF-15	Objectif et contre-indicateur	C1, C4
ACF-16	Épreuve de la supervision	C3, C4, C5
ACF-17	Revue de validité	C4, C5



ORGANISER ET OPÉRER

OUTIL	UTILISATION PRINCIPALE	CAS RECOMMANDÉS
ACF-O1	Matrice humain–IA–agent	Tous
ACF-O2	Carte de l'organisation hybride	C3, C5
ACF-O3	Compétences critiques à conserver	C3, C5
ACF-O4	Politique IA	Tous
ACF-O5	Shadow IA	C2, C4
ACF-O6	Shadow agents	C5
ACF-O7	Déplacement des pouvoirs	C1, C5
ACF-O8	Registre des exceptions	C3, C4
ACF-O9	Gouvernance de la flotte	C5
ACF-O10	Personnes affectées et recours	C1, C3
ACF-P1	Grille de paramétrage	Tous
ACF-P2	Protocole de recette	C1, C4, C5
ACF-P3	Rampe de mise en service	C1, C4, C5
ACF-P4	Journal de supervision	C2, C3, C4, C5
ACF-P5	Répartition des rôles	C2, C3, C5
ACF-P6	Escalade & confiance	C3, C5
ACF-P7	Test du dispositif d'arrêt	C1, C4, C5
ACF-P8	Journal d'incident	C1, C4
ACF-P9	Revue de permissions	C3, C5
ACF-P10	Évaluation fournisseur	C1, C5
ACF-P11	Dépendance au socle	C4, C5
ACF-P12	Mode dégradé et sortie	C1, C3, C5
ACF-P13	Journal des versions de modèle	C1, C4
ACF-P14	Détention des traces	C3, C5
ACF-P15	Déclaration des angles morts	C4, C5



5 GRILLE D'ÉVALUATION DES LIVRABLES - SUR 100 POINTS

Notation par critère : **Excellent 4** · Bon 3 · Satisfaisant 2 · Insuffisant 1 - score pondéré ramené sur 100.

CRITÈRE	EXCELLENT (4)	BON (3)	SATISFAISANT (2)	INSUFFISANT (1)	POIDS
Compréhension du contexte	Analyse complète et pertinente	Bonne analyse, quelques oublis	Analyse correcte mais incomplète	Analyse superficielle	20%
Utilisation des outils ACF	Outils maîtrisés et bien appliqués	Outils utilisés correctement	Outils mal utilisés	Outils ignorés	20%
Qualité des décisions & justifications	Décisions justifiées et alignées	Décisions cohérentes	Décisions peu argumentées	Décisions non justifiées	25%
Gestion des risques & garde-fous	Risques anticipés, garde-fous solides	Risques identifiés et traités	Risques partiellement traités	Risques ignorés	20%
Présentation & travail d'équipe	Restitution claire et structurée	Présentation correcte	Présentation confuse	Restitution absente	15%
Score total					/100

6 ÉLÉMENTS DE CORRECTION

CHAQUE CAS EST ACCOMPAGNÉ D'UN CORRIGÉ PRÉCISANT

- ✓ Les **éléments clés attendus**
- ✓ Les **décisions recommandées**
- ✓ Les **justifications types**
- ✓ Les **erreurs fréquentes** à éviter
- ✓ Les **bonnes pratiques** à valoriser

CONSEIL FORMATEUR

- Plusieurs réponses sont valables si elles sont **cohérentes et justifiées** dans le cadre du framework.
- La correction reste un **acte pédagogique** : elle se discute avec les élèves, elle ne s'automatise pas.



7 ANIMER & ADAPTER L'ATELIER

BONNES PRATIQUES D'ANIMATION

- ✓ Créer un climat de confiance, favoriser la participation de tous.
- ✓ Poser des questions ouvertes pour stimuler la réflexion critique.
- ✓ Confronter les groupes à des dilemmes sans réponse unique.
- ✓ Valoriser la **justification** autant que la décision.
- ✓ Relier chaque choix aux principes de **souveraineté** du framework.

ADAPTATIONS POSSIBLES

- ✓ Réduire la durée à 90 min en sélectionnant moins d'outils.
- ✓ Adapter le niveau de complexité du cas au public.
- ✓ Utiliser un mode « classe inversée » (travail préalable).
- ✓ Organiser un concours ou un hackathon pédagogique.

8 RESSOURCES POUR L'ENSEIGNANT

- ✓ Présentation ACF® (slides).
- ✓ Fiches outils ACF® à distribuer.
- ✓ Cas pédagogiques (scénarios complets).
- ✓ Corrigés détaillés & éléments de réponse.
- ✓ Templates de livrables (PDF / tableur).
- ✓ Fiche élève ACF-18 (cas pratique guidé).

9 EXEMPLE DE PLAN DE SÉANCE - CAS C1, AGENT DE PRICING E-COMMERCE

INTRODUCTION	ANALYSE DU CAS	APPLICATION	DÉCISIONS	PRÉSENTATION	DÉBRIEF
15 min	30 min	60 min	20 min	15 min	10 min
Présentation du cas et des objectifs · rappel des principes ACF® clés.	Lecture du scénario · identification des enjeux et contraintes.	Remplir ACF-02, ACF-03, ACF-05, ACF-06, ACF-07.	Choix du niveau d'autonomie · limites et garde-fous.	Restitution par chaque groupe.	Questions & échanges · leçons clés à retenir.



10 LIVRABLE FINAL ATTENDU

PAGE 6/7

Le livrable produit par chaque groupe doit couvrir les sept éléments suivants.

LIVRABLE	CONTENU	RÉALISÉ
Analyse du scénario	Enjeux, opportunités et contraintes identifiés.	☐
Cartographie décisionnelle	Décisions listées, évaluées et classées.	☐
Maturité et autonomie	Maturité de l'agent entier (N0 → N3) et autonomie déléguée décision par décision (suggestif → autonome), justifiées l'une et l'autre.	☐
Garde-fous & contraintes	Garde-fous humains et techniques définis.	☐
Indicateurs & supervision	KPI et fréquence de supervision définis.	☐
Plan d'intégration	Plan en 5 phases avec actions clés.	☐
Synthèse & restitution	Résumé clair de la démarche et des choix.	☐

CONSEIL FINAL

- ✓ Une mise en œuvre réussie repose sur l'**équilibre entre autonomie de l'agent et souveraineté de l'entreprise**. Documenter, mesurer, contrôler, ajuster.

À utiliser avec : **ACF-18** (cas pratique guidé, à distribuer aux élèves), **ACF-20** (simulation de gouvernance) et l'ensemble de la boîte à outils, **45 fiches** en trois familles : Décider (ACF-01 à ACF-20), Organiser (ACF-O1 à ACF-O10) et Opérer (ACF-P1 à ACF-P15). La carte de la section 11 dit laquelle se travaille à quel moment.

« Enseigner la gouvernance agentique, c'est former les décideurs de demain. »

ACF TOOLKIT® · PACK ENSEIGNANT



11 LES 45 FICHES ET LE MOMENT OÙ ELLES SE TRAVAILLENT

Un atelier ne mobilise jamais les 45 fiches. Cette carte dit laquelle sert à quel moment, pour que l'enseignant compose sa séance au lieu de distribuer un paquet.

Décider · ACF-01 à ACF-20

Ce qu'on délègue et sous quelles limites. C'est la famille du premier atelier : sans elle, rien à organiser ni à opérer.

01 à 05	Diagnostiquer, cartographier, coter, encadrer, décrire l'agent
06 à 08	Superviser, arrêter, monter le dossier du premier agent
09 à 12	Tracer, corriger, auditer, coter le risque
13 à 17	Mandater, ancrer la responsabilité, viser, éprouver, revoir
18 à 20	Les documents de séance : cas guidé, guide du professeur, simulation

Organiser · ACF-01 à ACF-010

Ce que l'agent déplace dans l'organisation. Atelier de deuxième niveau, à mener avec des participants qui ont une équipe.

01 à 04	Répartir humain, IA et agent ; cartographier l'hybride ; garder les compétences critiques
05 à 07	Écrire la politique IA ; débusquer les usages et les agents non déclarés
08 à 09	Constater le déplacement des pouvoirs ; tenir le registre des exceptions
010	Gouverner une flotte ; ouvrir un recours à ceux que l'agent affecte

Opérer · ACF-P1 à ACF-P15

Ce qui se passe une fois l'agent en service. Atelier technique, à mener avec des participants qui exploitent un système.

P1 à P4	Paramétrer, recetter, monter en charge, tenir le journal de supervision
P5 à P8	Répartir les rôles, escalader, éprouver l'arrêt, tenir le journal d'incident
P9 à P12	Revoir les permissions, juger le fournisseur, mesurer la dépendance, préparer la sortie
P13 à P15	Journaliser les versions, détenir les traces, déclarer les angles morts

Composer une séance : un cas du tableau 3, les outils Décider correspondants, puis une seule fiche Organiser ou Opérer choisie pour le débat qu'elle ouvre. Les deux fils rouges du toolkit, Lendari et Rhena, donnent chacun un corrigé complet fiche par fiche : la comparaison des deux réponses à la même question vaut mieux qu'un corrigé unique.



OBJECTIF

Placer les participants en situation de **gouvernance agentique** face à des événements critiques. Développer les compétences de **décision, d'arbitrage, d'escalade et de supervision** dans un cadre sécurisé, et renforcer l'alignement avec les exigences de souveraineté du framework ACF®.

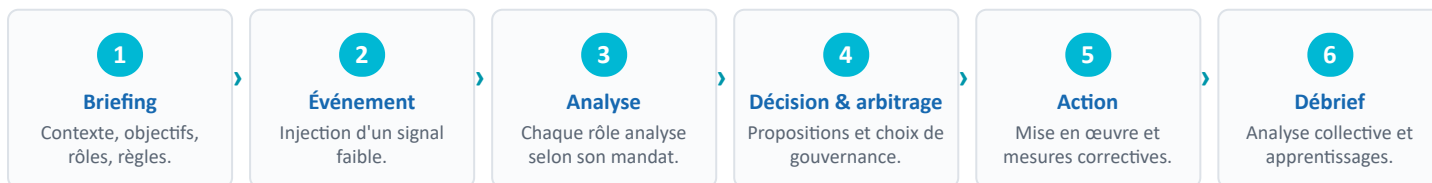
1 PRINCIPES DE LA SIMULATION

- ✓ **Réaliste** - basée sur des cas concrets inspirés du terrain.
- ✓ **Collaborative** - chaque rôle a un mandat et des objectifs propres.
- ✓ **Contradictoire** - tensions entre business, risques et conformité.
- ✓ **Traçable** - toutes les décisions sont documentées.
- ✓ **Alignée** - sur le cadre ACF® : niveaux d'autonomie, garde-fous, escalades et devoir de supervision.

2 RÔLES DE GOUVERNANCE

RÔLE	MISSION PRINCIPALE
DDAO (Delegated Decision Agent Officer)	Superviser, arbitrer et valider les décisions déléguées. Garant de l'autonomie maîtrisée.
AI Governance Lead	Garantir la cohérence du cadre ACF® dans l'organisation et piloter les revues de gouvernance.
Risk Officer	Identifier, évaluer et suivre les risques liés aux agents et aux décisions ; recommander les mitigations.
Compliance Officer	Assurer la conformité réglementaire (AI Act, RGPD), sectorielle et la traçabilité des décisions.
Agent Owner (métier)	Définir les objectifs métier, valider les performances et s'assurer de la valeur produite.
Incident Manager	Gérer les incidents, crises et escalades critiques ; coordonner la réponse et le retour à la normale.

3 CYCLE ACF DE DÉCISION EN SITUATION





4 RÔLE CENTRAL DU DDAO

Le DDAO, arbitre souverain de la simulation

- ✓ Arbitre souverain des **décisions critiques** et des niveaux d'autonomie.
- ✓ Garant du respect du cadre ACF® et des garde-fous.
- ✓ Peut escalader, exiger des preuves, **réduire l'autonomie ou bloquer** une décision.
- ✓ Responsable de la supervision globale et de la **protection de la souveraineté décisionnelle**.

5 NIVEAUX D'AUTONOMIE ACF® - ÉCHELLE DE RÉFÉRENCE APPLIQUÉE À CHAQUE DÉCISION

SUGGESTIF	CO-DÉCISION	AUTONOME SUPERVISÉ	AUTONOME
L'agent propose, l'humain décide.	Validation humaine avant exécution.	Agit seul, contrôle a posteriori.	Agit seul, sans contrôle systématique.

L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03). À distinguer de la **maturité globale** de l'agent (N0 → N3, ACF-05).

6 DÉROULÉ D'UNE SIMULATION TYPE - EXEMPLE SUR 3 H

00:15 BRIEFING	00:35 SCÉNARIO INITIAL	01:15 ÉVÉNEMENTS & ANALYSES	01:45 ARBITRAGES	02:15 ACTIONS & MESURES	03:00 DÉBRIEF & REX
Présentation du cas, des objectifs, des rôles et des règles.	Contexte de départ et premiers éléments à analyser.	Injection d'incidents et de signaux ; analyse par chaque rôle.	Propositions, tensions, arbitrages et choix de gouvernance.	Mise en œuvre des décisions et gestion opérationnelle.	Analyse collective, apprentissages et plan d'action.

Les temps peuvent être adaptés selon la complexité du scénario et la maturité des participants.

7 EXEMPLE DE SCÉNARIO - CAMPAGNES MARKETING À BUDGET DYNAMIQUE

CONTEXTE & OBJECTIF

- Une entreprise utilise un **agent autonome** pour piloter des campagnes marketing multi-canaux à budget dynamique.
- Atteindre les objectifs de performance tout en respectant les contraintes budgétaires, éthiques et réglementaires.

CONTRAINTES & ENJEUX

- Respect du budget global · conformité AI Act et RGPD · tolérance au risque limitée.
- Supervision humaine obligatoire sur certains actes.
- Tensions** : croissance vs risque · performance vs conformité · autonomie vs contrôle.

8 ÉVÉNEMENTS INJECTÉS - EXEMPLES

- ◆ **Incident opérationnel** - dépassement budgétaire détecté sur une campagne.
- ◆ **Risque de conformité** - collecte de données sensibles sans consentement explicite.
- ◆ **Signal faible** - baisse anormale de performance d'un canal clé.
- ◆ **Conflit d'objectifs** - le ROI business entre en tension avec les règles éthiques.
- ◆ **Crise** - réaction négative sur les réseaux sociaux liée à une campagne.

9 MATRICE CRITICITÉ / AUTONOMIE

Criticité ▼ Autonomie ▶	CAPACITÉ FAIBLE	CAPACITÉ MOYENNE	CAPACITÉ ÉLEVÉE
CRITICITÉ ÉLEVÉE	CO-DÉCISION	SUGGESTIF	SUGGESTIF
CRITICITÉ MOYENNE	AUTONOME SUPERVISÉ	CO-DÉCISION	CO-DÉCISION
CRITICITÉ FAIBLE	AUTONOME SUPERVISÉ	AUTONOME SUPERVISÉ	AUTONOME

SUGGESTIF

 l'humain décide

CO-DÉCISION

 validation avant exécution

AUTONOME SUPERVISÉ

 contrôle a posteriori

AUTONOME

 sans contrôle systématique

Plus la criticité est élevée, plus l'autonomie déléguée se réduit. Toute décision critique reste arbitrée par le DDAO.

10 RÈGLES D'ESCALADE & CHECKPOINTS DE SUPERVISION

RÈGLES D'ESCALADE RAPIDES

- ✓ Si **risque > tolérance** → escalade automatique au DDAO.
- ✓ Si **non-conformité critique** → blocage immédiat.
- ✓ Si **conflit d'objectifs** → décision humaine requise.
- ✓ Si **doute sur les données** → exiger preuves ou justification.
- ✓ Si **impact réputationnel** → activer le plan de crise.

CHECKPOINTS DE SUPERVISION

- ✓ Avant action critique.
- ✓ Après événement majeur.
- ✓ Avant changement de stratégie.
- ✓ Après arbitrage sensible.
- ✓ Avant clôture du cycle.



11 ⌚ GARDE-FOUS & DÉCISIONS NON-DÉLÉGABLES

KILL SWITCH

- ✗ Le DDAO peut **réduire l'autonomie** ou déclencher un **Kill Switch (ACF-07)** si nécessaire. Tout agent peut être mis en quarantaine ou désactivé immédiatement.

DÉCISIONS NON-DÉLÉGABLES - EXEMPLES

- ✓ Engagement financier au-delà du seuil approuvé.
- ✓ Collecte / traitement de données sensibles sans consentement.
- ✓ Modification des règles éthiques ou des politiques de risque.
- ✓ Communication externe pouvant impacter la réputation.
- ✓ Violation potentielle de la loi ou des réglementations.
- ✓ Désactivation totale d'un système ou d'un agent critique.

12 📊 TABLEAU DE SCORE DE GOUVERNANCE - SUR 600 POINTS

CRITÈRE ÉVALUÉ	CE QUE L'ON MESURE	SCORE
Qualité des décisions	Pertinence & justification	/100
Gestion des risques	Anticipation & mitigation	/100
Respect du cadre ACF®	Autonomie, garde-fous	/100
Réactivité & pertinence	Vitesse & justesse	/100
Traçabilité & documentation	Décisions tracées	/100
Collaboration & communication	Qualité des arbitrages	/100
Score global de gouvernance		/600

BARÈME PAR CRITÈRE - SUR 100

- 0-49 Lacunaire - garde-fou absent ou inefficace ● 50-74 Correct - présent mais perfectible
● 75-100 Maîtrisé - robuste & documenté

SCORE GLOBAL - SUR 600

- 0-199 Insuffisant ● 200-349 À renforcer ● 350-499 Satisfaisant ● 500-600 Excellent



13

INDICATEURS CLÉS (KPI) - SUR 600 POINTS

INDICATEUR	DÉFINITION	SCORE
Décisions conformes ACF®	% de décisions alignées sur le cadre.	/100
Délai moyen de détection	Temps entre événement et détection.	/100
Taux d'escalade approprié	Escalades pertinentes / total des escalades.	/100
Actions correctives efficaces	Actions ayant résolu le problème.	/100
Niveau d'autonomie maîtrisé	Autonomie utilisée sans incident critique.	/100
Qualité de la documentation	Décisions tracées & justifiées.	/100
Score KPI global		/600

14

ANALYSE DES POINTS CRITIQUES

ERREURS CRITIQUES

Décisions ou omissions ayant eu un impact majeur sur les objectifs ou la conformité.

POINTS DE VIGILANCE

Décisions perfectibles ; risques maîtrisés avec marges d'amélioration.

BONNES PRATIQUES À CAPITALISER

Décisions pertinentes, réactives et conformes - à réutiliser.



15

CONFORMITÉ & GARDE-FOUS

PAGE 6/7

POINT DE CONTRÔLE	OUI	PARTIEL	NON
Respect du cadre ACF®	☐	☐	☐
Conformité AI Act & RGPD	☐	☐	☐
Supervision humaine effective	☐	☐	☐
Documentation & traçabilité	☐	☐	☐
Gestion des risques adéquate	☐	☐	☐
Activation des garde-fous	☐	☐	☐
Kill Switch utilisé si nécessaire	☐	☐	☐

16

APPRENTISSAGES CLÉS

Ce qui a bien fonctionné

Ce que nous ferons différemment

Ce qui doit être amélioré

Enseignements pour l'organisation

17

PLAN D'ACTION PRIORITAIRE

N°	ACTION PRIORITAIRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1			
2			
3			



18 ↗ MATURITÉ DE GOUVERNANCE AGENTIQUE - COCHEZ LE NIVEAU ATTEINT

1

INITIALE

Gouvernance réactive,
peu formalisée.
Autonomie limitée.

☐

2

DÉFINIE

Rôles et processus
définis. Garde-fous
activés. Supervision
active.

☐

3

MAÎTRISÉE

Autonomie adaptée.
Décisions tracées.
Escalades efficaces.

☐

4

OPTIMISÉE

Gouvernance
proactive. Indicateurs
pilotés. Amélioration
continue.

☐

5

EXEMPLAIRE

Souveraineté
agentique robuste.
Confiance, résilience et
conformité.

☐

À utiliser avec : ACF-18 (cas pratique guidé) et ACF-19 (guide enseignant). Outils mobilisés : ACF-02/03 (cartographie & criticité), ACF-05 (maturité), ACF-06 (supervision), ACF-07 (kill switch), ACF-12 (risques), ACF-13 (mandat). **Prolongements par rôle :** le DDAO tient ACF-08 (registre des exceptions) et ACF-09 (gouvernance de la flotte) ; le métier tient ACF-P5 (répartition des rôles) et ACF-P6 (escalade) ; la technique tient ACF-P7 (test de l'arrêt), ACF-P12 (mode dégradé et sortie) et ACF-P14 (détention des traces).

« On ne gouverne bien que ce que l'on a appris à arbitrer sous pression. »

ACF TOOLKIT® · SIMULATION DE GOUVERNANCE

Un agent n'existe jamais dans le vide. Cette famille regarde ce qu'il déplace autour de lui : les rôles, les compétences que l'on cesse d'exercer, les usages que personne n'a déclarés, et le pouvoir qui change de main sans que l'organigramme bouge.

LA QUESTION DE LA FAMILLE

Qui décide réellement, maintenant ?

LES 10 FICHES

ACF-O1 Matrice Humain-IA-Agent

ACF-O6 Shadow Agents Agents Non Déclarés

ACF-O2 Carte de l'Organisation Hybride

ACF-O7 Le Déplacement des Pouvoirs

ACF-O3 Compétences Critiques à Conserver

ACF-O8 Le Registre des Exceptions

ACF-O4 Politique IA

ACF-O9 La Gouvernance de la Flotte

ACF-O5 Shadow IA Usages Non Déclarés

ACF-O10 Les Personnes Affectées et Leur Recours

CE QUI ARRIVE QUAND CETTE FAMILLE MANQUE

- Des agents tournent dans l'organisation sans que la gouvernance les ait recensés (**ACF-O6**).
- Une compétence sort de la maison parce que plus personne ne l'exerce, et l'on ne s'en aperçoit qu'en la cherchant (**ACF-O3**).
- Une décision change de main sans que l'organigramme bouge : le responsable nommé ne décide plus rien (**ACF-O7**).

PAR OÙ L'OUVRIR

- ACF-O1 Qui décide quoi, entre l'humain, la règle et l'agent.
- ACF-O5 Les usages d'IA que personne n'a déclarés.
- ACF-O9 La flotte, dès le deuxième agent.

Le pouvoir ne disparaît pas quand on automatise une décision, il change de main. Ces dix fiches servent à savoir chez qui.



OBJECTIF

Pour chaque acte confié à un agent : qui l'exécute, qui en répond, quelle règle le borne, qui reste dans la boucle. On délègue l'exécution, jamais la responsabilité.

1 LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

On délègue l'exécution, jamais la responsabilité. L'agent peut porter le « R » (il exécute) ; il ne porte jamais le « A » (il ne répond pas de ses actes). Le « A » se pose toujours sur un humain nommé.

LA COLONNE « RÈGLE »

N'est pas un acteur qui décide : c'est la borne qui rend l'autonomie gouvernable, soit un plafond, un déclencheur d'arrêt, une interdiction. Elle vient du mandat (ACF-13) et du dispositif d'arrêt (ACF-07).

2 À REMPLIR

ACTE DU PROCESSUS	EXÉCUTE (R)	RÉPOND (A)	RÈGLE QUI BORNE	DANS LA BOUCLE · AUTONOMIE

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

Que des noms d'humains, du premier acte au dernier, alors même que l'agent en exécute trois sur cinq. La responsabilité n'a pas suivi l'exécution.

DERNIER ACTE

Couper l'agent n'est jamais exécuté par l'agent. Une organisation qui le laisserait décider de sa propre extinction n'aurait pas un dispositif d'arrêt, mais une suggestion.

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

On délègue l'exécution, jamais la responsabilité. L'agent peut porter le « R » (il exécute) ; il ne porte jamais le « A » (il ne répond pas de ses actes). Le « A » se pose toujours sur un humain nommé.

LA COLONNE « RÈGLE »

N'est pas un acteur qui décide : c'est la borne qui rend l'autonomie gouvernable, soit un plafond, un déclencheur d'arrêt, une interdiction. Elle vient du mandat (ACF-13) et du dispositif d'arrêt (ACF-07).

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · SAV & RETOURS (AGENT MARGAUX, N2)

ACTE DU PROCESSUS	EXÉCUTE (R)	RÉPOND (A)	RÈGLE QUI BORNE	DANS LA BOUCLE · AUTONOMIE
Répondre à une demande SAV niveau 1 (suivi, délai, dispo)	Agent	Léa Fontaine	Réponses sourcées ; escalade hors périmètre	Superviseur SAV, contrôle a posteriori · autonome supervisé
Rembourser / avoir < 100 €	Agent	Léa Fontaine	Plafond 100 €/opération, 500 €/jour (ACF-13) ; journalisation ACF-09	Relecture humaine quotidienne · autonome supervisé
Accorder un geste commercial (réduction)	Agent propose, humain valide	Léa Fontaine	Jamais de modification des prix catalogue ; validation avant envoi	Responsable SAV valide chaque cas · co-décision
Traiter un litige / une demande hors périmètre	Humain (équipe SAV)	Léa Fontaine	Bascule humaine obligatoire ; l'agent ne tranche pas	L'agent oriente au mieux · suggestif
Couper l'agent en cas d'incident	DDAO (Camille Roussel)	Camille Roussel	Déclencheur : taux d'erreur > 2 % sur 24 h (ACF-07)	Jamais exécuté par l'agent sur lui-même · zone non délégable



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

Que des noms d'humains, du premier acte au dernier, alors même que l'agent en exécute trois sur cinq. La responsabilité n'a pas suivi l'exécution.

DERNIER ACTE

Couper l'agent n'est jamais exécuté par l'agent. Une organisation qui le laisserait décider de sa propre extinction n'aurait pas un dispositif d'arrêt, mais une suggestion.

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

On délègue l'exécution, jamais la responsabilité. L'agent peut porter le « R » (il exécute) ; il ne porte jamais le « A » (il ne répond pas de ses actes). Le « A » se pose toujours sur un humain nommé.

LA COLONNE « RÈGLE »

N'est pas un acteur qui décide : c'est la borne qui rend l'autonomie gouvernable, soit un plafond, un déclencheur d'arrêt, une interdiction. Elle vient du mandat (ACF-13) et du dispositif d'arrêt (ACF-07).

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · SINISTRES HABITATION N1 (AGENT ANNA, N2)

ACTE DU PROCESSUS	EXÉCUTE (R)	RÉPOND (A)	RÈGLE QUI BORNE	DANS LA BOUCLE · AUTONOMIE
Accuser réception et réclamer les pièces manquantes	Agent	Ines Baumgartner	Deux relances au maximum, puis passage à un gestionnaire	Contrôle a posteriori · autonome supervisé
Calculer et proposer l'indemnité sous 2 500 €	Agent	Ines Baumgartner	Plafond 2 500 €/sinistre, 150 000 €/jour (ACF-13) ; barème de vétusté versionné, journalisation ACF-09	Reprise quotidienne par échantillon · autonome supervisé
Verser l'acompte du 20e jour (§ 14 VVG)	Agent propose, humain valide	Marek Sobczak	Acompte exigible à 1 mois ; jamais au-delà du minimum dû	Gestionnaire valide chaque acompte · co-décision
Refuser une garantie, qualifier une fraude	Humain (pôle habitation, cellule intégrité)	Marek Sobczak	L'agent instruit et motive, il ne prononce jamais	L'agent prépare le dossier · suggestif
Couper l'agent en cas d'incident	DDAO (Dr Katrin Ostermann)	Dr Katrin Ostermann	Écart de barème ou taux d'erreur > 1,5 % sur 24 h (ACF-07) ; autorité valable sur les deux entités	Jamais exécuté par l'agent sur lui-même · zone non délégable



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3



À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

Que des noms d'humains, du premier acte au dernier, alors même que l'agent exécute seul deux actes sur cinq et en prépare deux autres. La responsabilité n'a pas suivi l'exécution.

DERNIER ACTE

Couper l'agent n'est jamais exécuté par l'agent. Chez Rhena la ligne porte une mention de plus, l'autorité d'arrêt vaut sur les deux entités : le 11 mars 2027, faute de cette mention, l'Europe s'est arrêtée en 3 minutes et la filiale américaine 40 minutes plus tard.

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.



OBJECTIF

Une vue d'ensemble, sur une page, de la façon dont humains, agents et règles se partagent l'organisation, et des domaines où l'autonomie s'est installée sans gouvernance. Elle situe ; elle ne cote pas.

1 CE QU'ELLE MONTRE · ET L'ÉTAT « À CADRER »

L'ANGLE MORT

L'endroit où l'autonomie s'est déjà glissée sans cadre : un moteur de scoring, une règle d'affectation, une automatisation héritée que plus personne ne surveille comme un agent.

ÉTAT « À CADRER »

Le plus important de la carte : là, une décision se prend déjà sans gouvernance. Une organisation mûre ne vise pas le tout-« Gouverné » ; elle vise zéro « À cadrer » qu'elle ignore.

2 À REMPLIR

DOMAINE / PROCESSUS	QUI EXÉCUTE	SOUS QUELLE RÈGLE	QUI RÉPOND	ÉTAT

3 CE QU'ELLE DONNE À VOIR

LECTURE VOTRE ORGANISATION

Une seule chose gouvernée pour de bon (l'agent) ; deux domaines qui décident déjà sans cadre (recommandation, tarification) ; une frontière nette (le paiement au-delà du plafond ne se délègue pas) ; le reste humain.

PROCHAINS ENNUIS

Pas l'agent qu'on surveille, déjà tenu, mais les deux cases « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent. Chaque « À cadrer » atterrit au plan d'action (ACF-10).

Le vrai risque n'est pas l'agent qu'on surveille, mais le domaine « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari n'a qu'un seul agent gouverné à ce jour, Margaux (SAV, N2) ; le reste de l'organisation est encore humain ou algorithmique.

PAGE 1/1

1 CE QU'ELLE MONTRE · ET L'ÉTAT « À CADRER »

L'ANGLE MORT

L'endroit où l'autonomie s'est déjà glissée sans cadre : un moteur de scoring, une règle d'affectation, une automatisation héritée que plus personne ne surveille comme un agent.

ÉTAT « À CADRER »

Le plus important de la carte : là, une décision se prend déjà sans gouvernance. Une organisation mûre ne vise pas le tout-« Gouverné » ; elle vise zéro « À cadrer » qu'elle ignore.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · VUE DE PORTEFEUILLE

DOMAINE / PROCESSUS	QUI EXÉCUTE	SOUS QUELLE RÈGLE	QUI RÉPOND	ÉTAT
Relation client · SAV & retours	Agent « Margaux » (N2)	Autonome supervisé, plafond 100 €/500 € (ACF-13)	Léa Fontaine	Gouverné
Recommandation produit & merchandising	Algorithme, supervisé	Décide de fait, sans mandat écrit ni cadre ACF	Direction e-commerce	À cadrer
Tarification	Algorithme + arbitrage humain	Surveillé et débranchable, hors gouvernance formelle	Direction commerciale	À cadrer (sensible)
Paiement & remboursement au-delà du plafond	Humain	Non délégable au-delà de 100 €/500 €	Finance	Non délégable
Marketing & contenu · logistique · RH	Humain	—	Responsables métier	Humain

3 CE QU'ELLE DONNE À VOIR

LECTURE LENDARI

Une seule chose gouvernée pour de bon (Margaux) ; deux domaines qui décident déjà sans cadre (recommandation, tarification) ; une frontière nette (le paiement au-delà du plafond ne se délègue pas) ; le reste humain.

PROCHAINS ENNUIS

Pas l'agent qu'on surveille, déjà tenu, mais les deux cases « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent. Chaque « À cadrer » atterrit au plan d'action (ACF-10).

Le vrai risque n'est pas l'agent qu'on surveille, mais le domaine « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena dresse sa carte en novembre 2026, avant le premier mandat. Le barème de vétusté y est noté « à cadrer », et personne ne s'en saisira avant l'incident de mars 2027.

PAGE 1/2

1 CE QU'ELLE MONTRE · ET L'ÉTAT « À CADRER »

L'ANGLE MORT

L'endroit où l'autonomie s'est déjà glissée sans cadre : un moteur de scoring, une règle d'affectation, une automatisation héritée que plus personne ne surveille comme un agent.

ÉTAT « À CADRER »

Le plus important de la carte : là, une décision se prend déjà sans gouvernance. Une organisation mûre ne vise pas le tout-« Gouverné » ; elle vise zéro « À cadrer » qu'elle ignore.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · VUE DE PORTEFEUILLE, NOVEMBRE 2026

DOMAINE / PROCESSUS	QUI EXÉCUTE	SOUS QUELLE RÈGLE	QUI RÉPOND	ÉTAT
Sinistres habitation N1, Europe	Agent « ANNA » (N2)	Autonome supervisé, plafond 2 500 €/150 000 € (ACF-13)	Ines Baumgartner	Gouverné
Sinistres habitation N1, filiale américaine	Le même agent, socle distinct	Aucun mandat local, la politique groupe n'engage pas le Delaware	Brian McDouglas	À cadrer (sensible)
Détection de fraude à la déclaration	Modèle de scoring	Classe et priorise de fait, sans mandat écrit	Cellule intégrité	À cadrer
Barème de vétusté et révision tarifaire	Chaîne actuarielle	Révisée une fois l'an, hors gouvernance agentique	Direction technique	À cadrer (sensible)
Refus de garantie, qualification de fraude	Humain	Non délégable, quel que soit le montant	Marek Sobczak	Non délégable
Souscription · réassurance · placements	Humain	—	Responsables métier	Humain



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena dresse sa carte en novembre 2026, avant le premier mandat. Le barème de vétusté y est noté « à cadrer », et personne ne s'en saisira avant l'incident de mars 2027.

PAGE 2/2

3 CE QU'ELLE DONNE À VOIR

LECTURE RHENA

Un seul domaine gouverné pour de bon, et encore d'un seul côté de l'Atlantique ; deux chaînes qui décident déjà sans cadre, le scoring de fraude et le barème de vétusté ; une frontière nette, le refus de garantie ne se délègue pas. La ligne du barème porte la mention « à cadrer » quatre mois avant qu'elle ne coûte 77 400 €.

PROCHAINS ENNUIS

Pas l'agent qu'on surveille, déjà tenu, mais les deux cases « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent. Chaque « À cadrer » atterrit au plan d'action (ACF-10).

Le vrai risque n'est pas l'agent qu'on surveille, mais le domaine « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent.



OBJECTIF

La liste des compétences à garder en interne pour rester capable de superviser, d'auditer et de reprendre la main sur ses agents. Cadrage souveraineté, pas plan de formation RH.

1 LA RÈGLE QUE LA FICHE PROTÈGE

DÉLÉGUER SANS DÉSAAPPRENDRE

On peut déléguer une tâche sans perdre la compétence de la juger. Le jour où l'on ne sait plus faire, on ne peut plus superviser. À force de ne plus faire, le fossé de contrôle devient un fossé de compétence.

2 À REMPLIR

COMPÉTENCE CRITIQUE	POURQUOI CRITIQUE	NIVEAU À CONSERVER	SIGNAL DE DÉ-COMPÉTENCE

3 PRINCIPE DE LECTURE

CHOISIR UN NIVEAU, C'EST GOUVERNER

Tout ne se garde pas en maîtrise complète. Choisir un niveau par compétence, c'est déjà gouverner. Ce qu'on ne choisit pas, on le perd par défaut.

CE QUE LA FICHE PROTÈGE

Non la performance de l'agent, mais la capacité de l'équipe à la juger. Tant qu'un humain sait traiter un litige et lire une réponse d'un œil critique, l'agent reste gouvernable.

Le signal le plus dangereux n'est jamais l'erreur de l'agent : c'est le contrôle qui se signe sans se lire.



EXEMPLE FIL ROUGE

Domaine délégué chez Lendari : SAV & retours, confié à l'agent Margaux (N2). Fiche tenue par Camille Roussel (DDAO) avec Léa Fontaine (SAV).

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE QUE LA FICHE PROTÈGE

DÉLÉGUER SANS DÉSAFFAIBLIR

On peut déléguer une tâche sans perdre la compétence de la juger. Le jour où l'on ne sait plus faire, on ne peut plus superviser. À force de ne plus faire, le fossé de contrôle devient un fossé de compétence.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · SAV & RETOURS (MARGAUX, N2)

COMPÉTENCE CRITIQUE	POURQUOI CRITIQUE	NIVEAU À CONSERVER	SIGNAL DE DÉ-COMPÉTENCE
Traiter un litige SAV complexe	Reprendre la main (bascule humaine)	Maîtrise complète	Plus aucun litige traité par un humain depuis des mois
Juger la qualité d'une réponse SAV	Superviser Margaux	Capacité de contrôle	Le superviseur valide sans lire, le contrôle réel chute
Connaître la politique de retours et ses exceptions	Auditer et expliquer une décision	Maîtrise complète	Seul l'agent connaît encore les règles, plus de référent humain
Décider un geste commercial	Reprendre la main (co-décision)	Maîtrise complète	Sans objet tant que la décision reste en co-décision

3 PRINCIPE DE LECTURE

CHOISIR UN NIVEAU, C'EST GOUVERNER

Tout ne se garde pas en maîtrise complète. Choisir un niveau par compétence, c'est déjà gouverner. Ce qu'on ne choisit pas, on le perd par défaut.

CE QUE LA FICHE PROTÈGE

Non la performance de Margaux, mais la capacité de l'équipe à la juger. Tant qu'un humain sait traiter un litige et lire une réponse d'un œil critique, l'agent reste gouvernable.

Le signal le plus dangereux n'est jamais l'erreur de l'agent : c'est le contrôle qui se signe sans se lire.



EXEMPLE FIL ROUGE

Domaine délégué chez Rhena : les sinistres habitation de premier niveau, confiés à ANNA (N2). Fiche tenue par Dr Katrin Ostermann (DDAO) avec Ines Baumgartner.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE QUE LA FICHE PROTÈGE

DÉLÉGUER SANS DÉSAFFAIBLIR

On peut déléguer une tâche sans perdre la compétence de la juger. Le jour où l'on ne sait plus faire, on ne peut plus superviser. À force de ne plus faire, le fossé de contrôle devient un fossé de compétence.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · SINISTRES HABITATION N1 (ANNA, N2)

COMPÉTENCE CRITIQUE	POURQUOI CRITIQUE	NIVEAU À CONSERVER	SIGNAL DE DÉ-COMPÉTENCE
Lire un barème de vétusté et refaire le calcul à la main	Contrôler ce que l'agent propose	Maîtrise complète	Plus personne ne sait dire d'où sort le taux appliqué
Instruire un sinistre contesté de bout en bout	Reprendre la main (bascule humaine)	Maîtrise complète	Aucun dossier contesté traité par un humain depuis des mois
Motiver un refus de garantie	Zone non délégable	Maîtrise complète	Les refus recopient la note préparée par l'agent
Reconnaître un signal de fraude sans le score	Superviser la cellule intégrité	Capacité de contrôle	On ne rouvre plus un dossier que le score a classé bas
Défendre un dossier devant l'Ombudsmann	Sa décision s'impose à Rhena jusqu'à 10 000 €	Maîtrise complète	Personne ne sait reconstituer le raisonnement d'une décision

3 PRINCIPE DE LECTURE

CHOISIR UN NIVEAU, C'EST GOUVERNER

Tout ne se garde pas en maîtrise complète. Choisir un niveau par compétence, c'est déjà gouverner. Ce qu'on ne choisit pas, on le perd par défaut.

CE QUE LA FICHE PROTÈGE

Non la performance d'ANNA, mais la capacité de l'équipe à la juger. Le jour où Rhena devra expliquer devant l'Ombudsmann pourquoi un assuré a reçu 1 920 € et non 2 100 €, c'est un humain qui parlera, et il devra savoir refaire le calcul.

Le signal le plus dangereux n'est jamais l'erreur de l'agent : c'est le contrôle qui se signe sans se lire.



OBJECTIF

Donner à l'organisation un document unique qui encadre deux choses que les politiques génériques séparent rarement : l'usage quotidien des outils d'IA, et le moment où un système décide à la place d'un humain. Il se signe, il se révisé, il précède le premier agent.

1 LA RÈGLE · DEUX RÉGIMES, UN SEUL TEXTE

USAGE ET DÉCISION

L'IA assistée propose et l'humain tranche. L'IA agentique décide et exécute dans un périmètre. La responsabilité juridique se loge dans le second régime, que presque aucune politique d'usage n'aborde. La politique ACF traite les deux et renvoie à la constitution agentique (ACF-04) pour le détail par agent.

CE QUE LA POLITIQUE PRÉCÈDE

Elle se pose avant le premier agent et sert de socle aux mandats (ACF-13) et aux zones non déléguables. Une organisation qui écrit ses mandats sans politique écrit des règles dont personne ne sait au nom de quoi elles s'imposent.

2 À REMPLIR

PARTIE	CE QU'ELLE FIXE	QUI LA PORTE	RÉVISION

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LISTE DES INTERDITS

Elle doit nommer des décisions, pas des technologies. Une interdiction visant un produit vieillit en six mois ; « aucune résiliation de compte sans humain » tient.

LA DATE DE RÉVISION

Une politique sans date de révision inscrite devient un document d'archive le jour où l'outillage change.

Une politique qui n'énumère pas les décisions qu'elle refuse de déléguer n'est pas une politique, c'est une intention.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari rédige sa politique IA en mars 2026, trois mois avant le mandat de Margaux.
Portée par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · DEUX RÉGIMES, UN SEUL TEXTE

USAGE ET DÉCISION

L'IA assistée propose et l'humain tranche. L'IA agentique décide et exécute dans un périmètre. La responsabilité juridique se loge dans le second régime, que presque aucune politique d'usage n'aborde. La politique ACF traite les deux et renvoie à la constitution agentique (ACF-04) pour le détail par agent.

CE QUE LA POLITIQUE PRÉCÈDE

Elle se pose avant le premier agent et sert de socle aux mandats (ACF-13) et aux zones non déléguables. Une organisation qui écrit ses mandats sans politique écrit des règles dont personne ne sait au nom de quoi elles s'imposent.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · POLITIQUE IA V1.0, MARS 2026

PARTIE	CE QU'ELLE FIXE	QUI LA PORTE	RÉVISION
A · Usage des outils	Outils approuvés, données interdites en entrée, relecture avant tout envoi client	DSI, avec la conformité	Annuelle, ou à tout nouvel outil
A · Données	Aucune donnée client nominative dans un outil non hébergé dans l'UE	DPO	Annuelle
B · Décision déléguée	Tout agent qui décide passe par un mandat écrit (ACF-13) et une criticité cotée (ACF-03)	Camille Roussel (DDAO)	À chaque nouveau mandat
B · Zones non déléguables	Résiliation d'un compte, signalement de fraude, réponse à un litige en cours	Direction client	Semestrielle
C · Gouvernance	Revue trimestrielle, registre des décisions (ACF-09), voie de recours nommée (ACF-O10)	Camille Roussel (DDAO)	Trimestrielle

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LISTE DES INTERDITS

Elle doit nommer des décisions, pas des technologies. Une interdiction visant un produit vieillit en six mois ; « aucune résiliation de compte sans humain » tient.

LA DATE DE RÉVISION

Une politique sans date de révision inscrite devient un document d'archive le jour où l'outillage change. Chez Lendari la révision est portée par une personne nommée, pas par un service.

Une politique qui n'énumère pas les décisions qu'elle refuse de déléguer n'est pas une politique, c'est une intention.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena arrête sa politique IA en octobre 2026, trois mois avant le mandat d'ANNA.
Portée par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA RÈGLE · DEUX RÉGIMES, UN SEUL TEXTE

USAGE ET DÉCISION

L'IA assistée propose et l'humain tranche. L'IA agentique décide et exécute dans un périmètre. La responsabilité juridique se loge dans le second régime, que presque aucune politique d'usage n'aborde. La politique ACF traite les deux et renvoie à la constitution agentique (ACF-04) pour le détail par agent.

CE QUE LA POLITIQUE PRÉCÈDE

Elle se pose avant le premier agent et sert de socle aux mandats (ACF-13) et aux zones non déléguables. Une organisation qui écrit ses mandats sans politique écrit des règles dont personne ne sait au nom de quoi elles s'imposent.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · POLITIQUE IA V1.0, OCTOBRE 2026

PARTIE	CE QU'ELLE FIXE	QUI LA PORTE	RÉVISION
A · Usage des outils	Outils approuvés, relecture avant tout envoi à un assuré	DSI, avec la conformité	Annuelle, ou à tout nouvel outil
A · Données	Aucune donnée de santé ni pièce d'expertise dans un outil hors Union européenne	DPO groupe	Annuelle
B · Décision déléguée	Tout agent qui décide passe par un mandat écrit (ACF-13) et une criticité cotée (ACF-03)	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	À chaque nouveau mandat
B · Zones non déléguables	Refus de garantie, qualification de fraude, dossier en contentieux, assuré sous curatelle	Marek Sobczak	Semestrielle
B · Portée territoriale	La politique groupe ne vaut pas mandat hors d'Allemagne : chaque entité signe le sien	Direction juridique	À chaque implantation
C · Gouvernance	Revue trimestrielle, registre des décisions (ACF-09), voie de recours nommée (ACF-O10)	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	Trimestrielle



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena arrête sa politique IA en octobre 2026, trois mois avant le mandat d'ANNA.
Portée par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LISTE DES INTERDITS

Elle doit nommer des décisions, pas des technologies. Une interdiction visant un produit vieillit en six mois ; « aucune résiliation de compte sans humain » tient.

LA DATE DE RÉVISION

Une politique sans date de révision inscrite devient un document d'archive le jour où l'outillage change. Chez Rhena la révision est portée par une personne nommée et non par un service, et la ligne de portée territoriale a été ajoutée après coup, quand la filiale américaine a réclamé le même agent.

Une politique qui n'énumère pas les décisions qu'elle refuse de déléguer n'est pas une politique, c'est une intention.



OBJECTIF

Débusquer les outils d'IA employés hors de tout cadre, les trier, et décider pour chacun s'il entre dans la politique (ACF-O4) ou s'il s'arrête. Il s'agit ici des outils qui assistent une personne, non des agents qui décident : ceux-là relèvent de la fiche suivante.

1 LA RÈGLE · CHERCHER L'USAGE, PAS LE FAUTIF

POURQUOI L'USAGE SE CACHE

Un collaborateur qui gagne 2 heures par jour ne renonce pas parce qu'une note l'interdit, il cesse de le dire. Le balayage se conduit donc sans sanction annoncée, faute de quoi il mesure la prudence des gens plutôt que leur pratique.

CE QUI SE MESURE

Trois choses seulement : quelle donnée sort de l'organisation, quel acte part vers un tiers sans relecture, et quel travail dépend déjà d'un outil que personne ne maintient.

2 À REMPLIR

USAGE REMONTÉ	QUI	DONNÉE EXPOSÉE	DÉCISION

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE CHIFFRE QUI COMPTE

Ce n'est pas le nombre d'outils trouvés, c'est le nombre d'usages arrêtés sans solution de remplacement.

LA FRÉQUENCE

Le balayage se refait, parce que l'usage se reforme. Un balayage unique donne une photographie ; deux donnent une tendance, qui est la seule chose utile.

Interdire sans proposer ne supprime pas l'usage, il le déplace hors de vue.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari balaie ses usages non déclarés en avril 2026, avant de déployer Margaux. 47 usages remontés en 3 semaines.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CHERCHER L'USAGE, PAS LE FAUTIF

POURQUOI L'USAGE SE CACHE

Un collaborateur qui gagne 2 heures par jour ne renonce pas parce qu'une note l'interdit, il cesse de le dire. Le balayage se conduit donc sans sanction annoncée, faute de quoi il mesure la prudence des gens plutôt que leur pratique.

CE QUI SE MESURE

Trois choses seulement : quelle donnée sort de l'organisation, quel acte part vers un tiers sans relecture, et quel travail dépend déjà d'un outil que personne ne maintient.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · BALAYAGE D'AVRIL 2026

USAGE REMONTÉ	QUI	DONNÉE EXPOSÉE	DÉCISION
Rédaction des réponses SAV dans un assistant grand public	6 personnes au SAV	Nom, commande et adresse du client	Arrêté, remplacé par l'outil approuvé
Traduction des fiches produit	Équipe contenu	Aucune donnée personnelle	Conservé, inscrit au registre
Analyse des avis clients	Marketing	Avis publics, pseudonymes	Conservé, sous condition d'export anonymisé
Génération de visuels de campagne	Studio	Aucune	Conservé, mention obligatoire à la publication
Tri des candidatures	1 recruteur	CV, données sensibles	Arrêté, zone non délégable (ACF-O4, partie B)

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE CHIFFRE QUI COMPTE

Ce n'est pas le nombre d'outils trouvés, c'est le nombre d'usages arrêtés sans solution de remplacement. Chez Lendari, 2 sur 47, et chacun a reçu un outil approuvé dans le mois.

LA FRÉQUENCE

Le balayage se refait, parce que l'usage se reforme. Un balayage unique donne une photographie ; deux donnent une tendance, qui est la seule chose utile.

Interdire sans proposer ne supprime pas l'usage, il le déplace hors de vue.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena balaie ses usages non déclarés en septembre 2026, avant le mandat d'ANNA.
214 usages remontés en 5 semaines, sur 28 pays.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CHERCHER L'USAGE, PAS LE FAUTIF

POURQUOI L'USAGE SE CACHE

Un collaborateur qui gagne 2 heures par jour ne renonce pas parce qu'une note l'interdit, il cesse de le dire. Le balayage se conduit donc sans sanction annoncée, faute de quoi il mesure la prudence des gens plutôt que leur pratique.

CE QUI SE MESURE

Trois choses seulement : quelle donnée sort de l'organisation, quel acte part vers un tiers sans relecture, et quel travail dépend déjà d'un outil que personne ne maintient.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · BALAYAGE DE SEPTEMBRE 2026

USAGE REMONTÉ	QUI	DONNÉE EXPOSÉE	DÉCISION
Rédaction des courriers de refus dans un assistant grand public	34 gestionnaires, 6 pays	Nom, adresse, montant et motif du refus	Arrêté, remplacé par l'outil approuvé
Résumé des rapports d'expertise	Pôle habitation	Rapport complet, parfois des éléments de santé	Arrêté, zone non délégable (ACF-O4, partie A)
Traduction des conditions générales	Équipe juridique	Aucune donnée personnelle	Conservé, inscrit au registre
Analyse des verbatims de réclamation	Qualité	Verbatims pseudonymisés	Conservé, sous condition d'export anonymisé
Tri des candidatures	2 recruteurs, filiale américaine	CV, données sensibles	Arrêté, zone non délégable

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE CHIFFRE QUI COMPTE

Ce n'est pas le nombre d'outils trouvés, c'est le nombre d'usages arrêtés sans solution de remplacement. Chez Rhena, 9 sur 214, et le délai de remplacement a été de trois mois parce qu'un outil approuvé doit l'être dans 28 pays et pas dans un seul.

LA FRÉQUENCE

Le balayage se refait, parce que l'usage se reforme. Un balayage unique donne une photographie ; deux donnent une tendance, qui est la seule chose utile.

Interdire sans proposer ne supprime pas l'usage, il le déplace hors de vue.



OBJECTIF

Trouver les agents qui agissent au nom de l'organisation sans mandat : ceux qu'un collaborateur a branchés, ceux qu'un fournisseur a activés par mise à jour, ceux qu'un connecteur ouvert laisse écrire. Un agent sans mandat engage l'organisation tout de même.

1 LA RÈGLE · CE QU'ON CHERCHE ET PAR OÙ IL ENTRE

OUTIL OU AGENT

L'outil propose et s'arrête. L'agent exécute : il envoie, il modifie, il engage. La question n'est pas de savoir s'il est intelligent, mais s'il produit un acte que l'organisation devra assumer devant un tiers.

LES TROIS PORTES D'ENTRÉE

Le collaborateur qui branche un assistant sur sa messagerie. Le fournisseur qui active une fonction agentique par mise à jour. Le connecteur ouvert à un tiers, qui donne à un agent extérieur un droit d'écriture.

2 À REMPLIR

AGENT TROUVÉ	COMMENT IL EST ENTRÉ	ACTE QU'IL EXÉCUTE	DÉCISION

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE TEST DU MANDAT

Pour chaque agent trouvé, une seule question : existe-t-il un humain nommé qui répond de ce qu'il fait ? Si la réponse tarde, l'agent s'arrête le temps qu'on trouve la personne.

CE QUI SUIT LE RECENSEMENT

Un agent conservé n'est pas un agent régularisé tant qu'il n'a pas de mandat (ACF-13), de criticité cotée (ACF-03) et un dispositif d'arrêt éprouvé (ACF-07).

Un agent non déclaré ne devient visible qu'au premier incident, et l'incident arrive toujours avant la déclaration.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari découvre en mai 2026 quatre agents branchés sur ses outils, dont aucun n'a de mandat.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QU'ON CHERCHE ET PAR OÙ IL ENTRE

OUTIL OU AGENT

L'outil propose et s'arrête. L'agent exécute : il envoie, il modifie, il engage. La question n'est pas de savoir s'il est intelligent, mais s'il produit un acte que l'organisation devra assumer devant un tiers.

LES TROIS PORTES D'ENTRÉE

Le collaborateur qui branche un assistant sur sa messagerie. Le fournisseur qui active une fonction agentique par mise à jour. Le connecteur ouvert à un tiers, qui donne à un agent extérieur un droit d'écriture.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · RECENSEMENT DE MAI 2026

AGENT TROUVÉ	COMMENT IL EST ENTRÉ	ACTE QU'IL EXÉCUTE	DÉCISION
Assistant de messagerie d'un chef de produit	Extension installée par l'intéressé	Répond et archive sans relecture	Coupé, droit d'écriture retiré
Relance de paniers abandonnés	Activé par une mise à jour de la plateforme	Envoie une remise au client	Mandat rédigé (ACF-13), plafond posé
Agent de tri des retours du transporteur	Connecteur ouvert au prestataire	Valide ou refuse un retour	Suspendu jusqu'à revue de permissions (ACF-P8)
Assistant de rédaction d'annonces	Compte personnel branché au CRM	Publie sans validation	Coupé, usage basculé vers l'outil approuvé

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE TEST DU MANDAT

Pour chaque agent trouvé, une seule question : existe-t-il un humain nommé qui répond de ce qu'il fait ? Si la réponse tarde, l'agent s'arrête le temps qu'on trouve la personne.

CE QUI SUIT LE RECENSEMENT

Un agent conservé n'est pas un agent régularisé tant qu'il n'a pas de mandat (ACF-13), de criticité cotée (ACF-03) et un dispositif d'arrêt éprouvé (ACF-07).

Un agent non déclaré ne devient visible qu'au premier incident, et l'incident arrive toujours avant la déclaration.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena recense en novembre 2026 onze agents branchés sur ses outils, dont aucun n'a de mandat.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QU'ON CHERCHE ET PAR OÙ IL ENTRE

OUTIL OU AGENT

L'outil propose et s'arrête. L'agent exécute : il envoie, il modifie, il engage. La question n'est pas de savoir s'il est intelligent, mais s'il produit un acte que l'organisation devra assumer devant un tiers.

LES TROIS PORTES D'ENTRÉE

Le collaborateur qui branche un assistant sur sa messagerie. Le fournisseur qui active une fonction agentique par mise à jour. Le connecteur ouvert à un tiers, qui donne à un agent extérieur un droit d'écriture.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · RECENSEMENT DE NOVEMBRE 2026

AGENT TROUVÉ	COMMENT IL EST ENTRÉ	ACTE QU'IL EXÉCUTE	DÉCISION
Assistant de messagerie d'un responsable de pôle	Extension installée par l'intéressé	Répond à l'assuré et archive sans relecture	Coupé, droit d'écriture retiré
Relance des pièces manquantes	Activée par une mise à jour de la plateforme	Écrit à l'assuré au nom de Rhena	Mandat rédigé (ACF-13), deux relances au maximum
Pré-qualification par le réseau d'experts	Connecteur ouvert au prestataire	Classe le dossier avant que Rhena ne le voie	Suspendu jusqu'à revue de permissions (ACF-P8)
Rapprochement bancaire des règlements	Compte de service hérité d'un projet clos	Passe des écritures de règlement	Coupé, remis sous validation à quatre yeux
Traduction des courriers sortants, filiale américaine	Compte personnel branché au CRM	Envoie sans validation	Coupé, usage basculé vers l'outil approuvé

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LE TEST DU MANDAT

Pour chaque agent trouvé, une seule question : existe-t-il un humain nommé qui répond de ce qu'il fait ? Si la réponse tarde, l'agent s'arrête le temps qu'on trouve la personne.

CE QUI SUIT LE RECENSEMENT

Un agent conservé n'est pas un agent régularisé tant qu'il n'a pas de mandat (ACF-13), de criticité cotée (ACF-03) et un dispositif d'arrêt éprouvé (ACF-07).

Un agent non déclaré ne devient visible qu'au premier incident, et l'incident arrive toujours avant la déclaration.



OBJECTIF

Rendre visible le pouvoir qui s'est déplacé. Chaque agent déployé retire une décision à quelqu'un et en donne une autre à quelqu'un d'autre, le plus souvent sans que ce transfert ait été discuté ni même remarqué.

1 LA RÈGLE · CE QUI SE DÉPLACE VRAIMENT

LE POUVOIR DE CONTESTER

Rarement la décision elle-même, presque toujours le pouvoir de la contester. Celui qui décidait garde son titre et perd la main, tandis que celui qui paramètre l'agent n'a jamais reçu de mandat pour décider et décide pourtant.

LE PARAMÈTRE EST UN ACTE

Fixer un seuil, c'est décider par avance de milliers de cas. Le paramétrage relève donc de la gouvernance et se soumet aux mêmes règles que la décision qu'il remplace.

2 À REMPLIR

DÉCISION	QUI DÉCIDAIT AVANT	QUI DÉCIDE EN FAIT	CE QU'IL FAUT REPOSER

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DU MILIEU

C'est la seule qui compte. Si « qui décide en fait » ne contient ni un humain ni une règle écrite, l'organisation a délégué sans le savoir.

CE QUE LA FICHE DÉCLENCHÉ

Toute ligne où le pouvoir a bougé sans acte écrit se termine par un mandat (ACF-13), une exception inscrite (ACF-08) ou un retour en arrière.

Le pouvoir ne disparaît pas quand on automatise une décision, il change de main et cesse d'être discuté.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari mesure en juillet 2026 ce que six mois d'agents ont changé dans ses circuits de décision.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QUI SE DÉPLACE VRAIMENT

LE POUVOIR DE CONTESTER

Rarement la décision elle-même, presque toujours le pouvoir de la contester. Celui qui décidait garde son titre et perd la main, tandis que celui qui paramètre l'agent n'a jamais reçu de mandat pour décider et décide pourtant.

LE PARAMÈTRE EST UN ACTE

Fixer un seuil, c'est décider par avance de milliers de cas. Le paramétrage relève donc de la gouvernance et se soumet aux mêmes règles que la décision qu'il remplace.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · SIX MOIS APRÈS MARGAUX

DÉCISION	QUI DÉCIDAIT AVANT	QUI DÉCIDE EN FAIT	CE QU'IL FAUT REPOSER
Accorder un remboursement sous 100 €	Conseiller SAV, au cas par cas	L'agent, dans la limite du plafond	Mandat signé (ACF-13), plafond revu à chaque revue de validité
Fixer le plafond de 100 €	Personne, le montant est arrivé avec l'outil	L'intégrateur qui a paramétré	Décision remontée au DDAO et inscrite au registre (ACF-09)
Escalader un litige	Conseiller SAV	Le seuil de confiance du modèle	Seuil documenté, révisé à chaque version de modèle
Refuser un geste commercial	Responsable SAV	L'agent, par silence, quand il ne propose rien	Le refus implicite devient un refus tracé
Arrêter l'agent	Sans objet	Le DDAO seul	Pouvoir confirmé, suppléance nommée par écrit

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DU MILIEU

C'est la seule qui compte. Si « qui décide en fait » ne contient ni un humain ni une règle écrite, l'organisation a délégué sans le savoir.

CE QUE LA FICHE DÉCLENCHE

Toute ligne où le pouvoir a bougé sans acte écrit se termine par un mandat (ACF-13), une exception inscrite (ACF-08) ou un retour en arrière.

Le pouvoir ne disparaît pas quand on automatise une décision, il change de main et cesse d'être discuté.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena mesure en septembre 2027 ce que six mois d'agent ont changé dans ses circuits de décision.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QUI SE DÉPLACE VRAIMENT

LE POUVOIR DE CONTESTER

Rarement la décision elle-même, presque toujours le pouvoir de la contester. Celui qui décidait garde son titre et perd la main, tandis que celui qui paramètre l'agent n'a jamais reçu de mandat pour décider et décide pourtant.

LE PARAMÈTRE EST UN ACTE

Fixer un seuil, c'est décider par avance de milliers de cas. Le paramétrage relève donc de la gouvernance et se soumet aux mêmes règles que la décision qu'il remplace.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · SIX MOIS APRÈS ANNA

DÉCISION	QUI DÉCIDAIT AVANT	QUI DÉCIDE EN FAIT	CE QU'IL FAUT REPOSER
Indemniser sous 2 500 €	Le gestionnaire, au cas par cas	L'agent, dans la limite du plafond	Mandat signé (ACF-13), plafond revu à chaque revue de validité
Fixer le taux de vétusté appliqué	La direction technique, une fois l'an	La version du barème chargée dans l'agent	Version inscrite au registre (ACF-09) et contrôlée à chaque révision tarifaire
Décider qu'un dossier est complet	Le gestionnaire	Le contrôle de complétude de l'agent	Règle écrite, deux relances au maximum
Escalader un dossier	Le gestionnaire	Le seuil de confiance du modèle	Seuil documenté, révisé à chaque version de modèle
Arrêter l'agent	Sans objet	Le DDAO pour l'Europe, personne pour la filiale	Autorité d'arrêt étendue par écrit aux deux entités

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DU MILIEU

C'est la seule qui compte. Si « qui décide en fait » ne contient ni un humain ni une règle écrite, l'organisation a délégué sans le savoir.

CE QUE LA FICHE DÉCLENCHÉ

Toute ligne où le pouvoir a bougé sans acte écrit se termine par un mandat (ACF-13), une exception inscrite (ACF-08) ou un retour en arrière. Chez Rhena la deuxième ligne a été écrite en septembre 2027, six mois après que la version du barème eut décidé seule de 430 indemnisations.

Le pouvoir ne disparaît pas quand on automatise une décision, il change de main et cesse d'être discuté.



OBJECTIF

Tenir la liste des écarts consentis à la règle : qui les a demandés, qui les a accordés, pour combien de temps, et à quelle condition ils se referment. Une exception sans date de fin devient la règle, sans que personne n'ait eu à la voter.

1 LA RÈGLE · POURQUOI LES ÉCRIRE

L'ORAL NE SE DISTINGUE PAS DE LA RÈGLE

Une exception accordée oralement est indiscernable d'une règle. Six mois plus tard, personne ne sait si le plafond dépassé ce jour-là était une faveur ou la pratique, et l'audit ne peut plus trancher.

CE QUI NE S'EXCEPTE JAMAIS

Une zone non délégable ne souffre pas d'exception, sinon elle n'en est pas une. Le registre distingue donc ce qui se négocie, les seuils et les délais, de ce qui ne se négocie pas.

2 À REMPLIR

EXCEPTION	DEMANDÉE PAR	ACCORDÉE PAR	ÉCHÉANCE ET SORT

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DES ÉCHÉANCES

Aucune ligne ne reste vide. Une exception sans date se ferme par défaut à la revue suivante, et c'est à celui qui la veut de la redemander.

L'EXCEPTION QUI SE RÉPÈTE

Accordée 3 fois, une exception n'en est plus une : soit la règle est fausse et se réécrit, soit la demande est infondée et se refuse une bonne fois.

Une organisation ne dérive pas par ses règles, elle dérive par les exceptions qu'elle a oublié de refermer.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari tient son registre des exceptions depuis juin 2026. 9 exceptions ouvertes, 4 refermées.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · POURQUOI LES ÉCRIRE

L'ORAL NE SE DISTINGUE PAS DE LA RÈGLE

Une exception accordée oralement est indiscernable d'une règle. Six mois plus tard, personne ne sait si le plafond dépassé ce jour-là était une faveur ou la pratique, et l'audit ne peut plus trancher.

CE QUI NE S'EXCEPTE JAMAIS

Une zone non délégable ne souffre pas d'exception, sinon elle n'en est pas une. Le registre distingue donc ce qui se négocie, les seuils et les délais, de ce qui ne se négocie pas.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · REGISTRE AU 30/09/2026

EXCEPTION	DEMANDÉE PAR	ACCORDÉE PAR	ÉCHÉANCE ET SORT
Plafond porté à 250 € pendant les soldes	Direction commerciale	Camille Roussel (DDAO)	Close le 15/02/2026, non reconduite
Réponse automatique le dimanche sans supervision	Service client	Léa Fontaine	Ouverte, échéance au 31/12/2026
Accès au CRM pour l'agent du transporteur	Logistique	DSI, sans avis du DDAO	Irrégulière, ramenée en revue de permissions (ACF-P8)
Double contrôle suspendu pendant l'incident du 05/06	Exploitation	Camille Roussel (DDAO)	Close le 12/06, motif écrit au registre
Accusés de réception envoyés sans relecture	Service client	Léa Fontaine	Ouverte, revue à chaque revue de validité (ACF-17)

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DES ÉCHÉANCES

Aucune ligne ne reste vide. Une exception sans date se ferme par défaut à la revue suivante, et c'est à celui qui la veut de la redemander.

L'EXCEPTION QUI SE RÉPÈTE

Accordée 3 fois, une exception n'en est plus une : soit la règle est fausse et se réécrit, soit la demande est infondée et se refuse une bonne fois.

Une organisation ne dérive pas par ses règles, elle dérive par les exceptions qu'elle a oublié de refermer.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena tient son registre des exceptions depuis février 2027. 14 exceptions ouvertes, 6 refermées.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · POURQUOI LES ÉCRIRE

L'ORAL NE SE DISTINGUE PAS DE LA RÈGLE

Une exception accordée oralement est indiscernable d'une règle. Six mois plus tard, personne ne sait si le plafond dépassé ce jour-là était une faveur ou la pratique, et l'audit ne peut plus trancher.

CE QUI NE S'EXCEPTE JAMAIS

Une zone non délégable ne souffre pas d'exception, sinon elle n'en est pas une. Le registre distingue donc ce qui se négocie, les seuils et les délais, de ce qui ne se négocie pas.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · REGISTRE AU 30/09/2027

EXCEPTION	DEMANDÉE PAR	ACCORDÉE PAR	ÉCHÉANCE ET SORT
Plafond porté à 4 000 € après les tempêtes de janvier	Direction de l'indemnisation	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	Close le 28/02/2027, non reconduite
Revue quotidienne suspendue le week-end	Pôle habitation	Ines Baumgartner	Ouverte, échéance au 31/12/2027
Accès au dossier complet pour l'agent du réseau d'experts	Exploitation	DSI, sans avis du DDAO	Irrégulière, ramenée en revue de permissions (ACF-P8)
Double contrôle suspendu pendant l'incident du 11/03	Exploitation	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	Close le 13/03, motif écrit au registre
Plafond de 10 000 \$ demandé par la filiale américaine	Brian McDouglas	Refusée	Refus motivé, réexamen à la revue de validité (ACF-17)

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DES ÉCHÉANCES

Aucune ligne ne reste vide. Une exception sans date se ferme par défaut à la revue suivante, et c'est à celui qui la veut de la redemander.

L'EXCEPTION QUI SE RÉPÈTE

Accordée 3 fois, une exception n'en est plus une : soit la règle est fausse et se réécrit, soit la demande est infondée et se refuse une bonne fois.

Une organisation ne dérive pas par ses règles, elle dérive par les exceptions qu'elle a oublié de refermer.



OBJECTIF

Tenir une population d'agents plutôt qu'un agent. Recenser ce qui existe, repérer les agents qui se parlent et les dépendances communes, et fixer le seuil à partir duquel l'organisation ne sait plus dire ce qu'elle a déployé.

1 LA RÈGLE · CE QUE CHANGE LE NOMBRE

LE RISQUE DEVIENT COMMUN

Un agent seul a un responsable et un dispositif d'arrêt. Dix agents partagent un socle, un fournisseur, une version de modèle. Le risque cesse d'être individuel et une seule panne les atteint tous.

LES AGENTS QUI SE PARLENT

Deux agents qui s'appellent forment une chaîne dont personne n'a écrit le mandat. La sortie de l'un devient l'entrée de l'autre, et la supervision de chacun ne voit que la moitié du chemin.

2 À REMPLIR

AGENT	CRITICITÉ	MANDAT ET RESPONSABLE	DÉPENDANCE PARTAGÉE

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DE DROITE

Elle dit ce qui tombe ensemble.

LE SEUIL DE L'INVENTAIRE

Le jour où personne ne peut citer de mémoire tous les agents en service, l'inventaire cesse d'être une formalité et devient le seul moyen de savoir ce que l'organisation a délégué.

Le premier agent se gouverne par attention. Le dixième se gouverne par inventaire, ou ne se gouverne plus.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari passe de 1 à 7 agents entre juin et décembre 2026, et découvre que ses règles ne tenaient qu'à l'unité.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QUE CHANGE LE NOMBRE

LE RISQUE DEVIENT COMMUN

Un agent seul a un responsable et un dispositif d'arrêt. Dix agents partagent un socle, un fournisseur, une version de modèle. Le risque cesse d'être individuel et une seule panne les atteint tous.

LES AGENTS QUI SE PARLENT

Deux agents qui s'appellent forment une chaîne dont personne n'a écrit le mandat. La sortie de l'un devient l'entrée de l'autre, et la supervision de chacun ne voit que la moitié du chemin.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · FLOTTE AU 31/12/2026

AGENT	CRITICITÉ	MANDAT ET RESPONSABLE	DÉPENDANCE PARTAGÉE
Margaux, SAV et retours	Élevée	ACF-13 du 15/06, Léa Fontaine	Modèle v1.2, socle commun
Relance de paniers abandonnés	Modérée	ACF-13 du 02/09, marketing	Modèle v1.2, base clients
Tri des retours transporteur	Élevée	Aucun, régularisation en cours (ACF-O6)	Connecteur du prestataire
Réassort fournisseurs	Modérée	ACF-13 du 20/10, achats	Socle commun
Veille tarifaire	Faible	ACF-13 du 20/10, marketing	Fournisseur externe

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DE DROITE

Elle dit ce qui tombe ensemble. Chez Lendari, 3 agents sur 5 dépendent du même socle : une indisponibilité les arrête tous, et le mode dégradé (ACF-P11) doit être écrit une fois pour la flotte.

LE SEUIL DE L'INVENTAIRE

Le jour où personne ne peut citer de mémoire tous les agents en service, l'inventaire cesse d'être une formalité et devient le seul moyen de savoir ce que l'organisation a délégué.

Le premier agent se gouverne par attention. Le dixième se gouverne par inventaire, ou ne se gouverne plus.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena passe de 1 à 6 agents entre janvier et décembre 2027, et découvre que ses règles ne tenaient qu'à l'unité.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QUE CHANGE LE NOMBRE

LE RISQUE DEVIENT COMMUN

Un agent seul a un responsable et un dispositif d'arrêt. Dix agents partagent un socle, un fournisseur, une version de modèle. Le risque cesse d'être individuel et une seule panne les atteint tous.

LES AGENTS QUI SE PARLENT

Deux agents qui s'appellent forment une chaîne dont personne n'a écrit le mandat. La sortie de l'un devient l'entrée de l'autre, et la supervision de chacun ne voit que la moitié du chemin.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · FLOTTE AU 31/12/2027

AGENT	CRITICITÉ	MANDAT ET RESPONSABLE	DÉPENDANCE PARTAGÉE
ANNA, sinistres habitation N1 Europe	Élevée	ACF-13 du 15/01, Ines Baumgartner	Modèle v3.4, socle de Francfort
ANNA, filiale américaine	Élevée	Mandat local du 01/07, Brian McDouglas	Modèle v3.4, socle de Virginie
Relance des pièces manquantes	Modérée	ACF-13 du 02/05, pôle habitation	Modèle v3.4, socle de Francfort
Scoring de fraude à la déclaration	Élevée	Aucun, régularisation en cours (ACF-O6)	Base sinistres commune
Affectation des experts au réseau	Modérée	ACF-13 du 20/09, direction technique	Socle de Francfort
Traduction des courriers sortants	Faible	ACF-13 du 20/09, communication	Fournisseur externe

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DE DROITE

Elle dit ce qui tombe ensemble. Chez Rhena, 4 agents sur 6 dépendent du socle de Francfort, et le mode dégradé (ACF-P11) doit être écrit une fois pour la flotte. Elle dit aussi autre chose : les deux premières lignes portent le même modèle sur deux socles, si bien qu'une correction appliquée à l'un laisse l'autre intact.

LE SEUIL DE L'INVENTAIRE

Le jour où personne ne peut citer de mémoire tous les agents en service, l'inventaire cesse d'être une formalité et devient le seul moyen de savoir ce que l'organisation a délégué.

Le premier agent se gouverne par attention. Le dixième se gouverne par inventaire, ou ne se gouverne plus.



OBJECTIF

Nommer qui subit les décisions déléguées, par quel chemin cette personne apprend qu'un système a décidé, et devant quel humain elle peut demander un réexamen. Un recours qui n'aboutit qu'au même agent n'est pas un recours.

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 À REMPLIR

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari ouvre en octobre 2026 une voie de recours nommée pour les décisions de Margaux.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · RECOURS EN OCTOBRE 2026

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI
Refus de remboursement	Le client	Message qui nomme l'agent et la raison	Réexamen par un conseiller sous 5 jours ouvrés
Geste commercial refusé par silence	Le client	Il ne l'apprend pas	À corriger : refus rendu explicite au 30/11
Blocage pour suspicion de fraude	Le client	Message générique, motif non dit	Réexamen humain sous 48 h, motif communiqué
Retour refusé par l'agent du transporteur	Le client	Notification du transporteur	Aucun recours chez Lendari, à ouvrir
Priorisation d'un dossier en file d'attente	Le client	Jamais	Hors recours, mais inscrite au registre (ACF-09)

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger. Chez Lendari, 2 lignes sur 5 en octobre, et c'est le plan des deux mois suivants.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena ouvre en avril 2027 une voie de recours nommée pour les décisions d'ANNA, un mois après l'incident du barème.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · RECOURS EN AVRIL 2027

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI
Indemnité calculée sous le montant attendu	L'assuré	Courrier nommant l'agent, le barème et sa version	Réexamen humain sous 15 jours, puis Ombudsmann
Dossier classé incomplet et clos	L'assuré	Message générique après deux relances	À corriger : motif détaillé exigé au 30/06
Priorité basse donnée par le score de fraude	L'assuré	Il ne l'apprend pas	Réexamen humain sous 48 h dès qu'il réclame
Dossier pré-qualifié par le réseau d'experts	L'assuré	Notification de l'expert	Aucun recours chez Rhena, à ouvrir
Décision rendue par la filiale américaine	L'assuré américain	Courrier de l'entité locale	Selon l'État, sans équivalent de l'Ombudsmann

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger. Chez Rhena, 2 lignes sur 5 en avril, et la dernière n'est pas vide mais inégale : le même refus ouvre à Cologne un recours opposable jusqu'à 10 000 €, et rien de comparable à Charlotte.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.

La gouvernance écrite ne vaut que si elle devient un comportement de machine, et si ce comportement se vérifie. Cette famille fait le pont : du paramètre à la recette, de la recette à la production, de la production à la preuve.

LA QUESTION DE LA FAMILLE

La règle signée est-elle devenue un comportement vérifiable ?

LES 15 FICHES

ACF-P1 Grille de Paramétrage Agent

ACF-P6 Fiche d'Escalade & de Confiance

ACF-P11 Carte de Dépendance au Socle

ACF-P2 Protocole de Recette

ACF-P7 Test du Dispositif d'Arrêt

ACF-P12 Plan de Mode Dégradé et de Sortie

ACF-P3 Rampe de Mise en Service

ACF-P8 Journal d'Incident (Post-Mortem Express)

ACF-P13 Journal des Versions de Modèle

ACF-P4 Journal de Supervision Hebdomadaire

ACF-P9 Revue de Permissions & de Données

ACF-P14 Détention des Traces

ACF-P5 Répartition des Rôles (RACI)

ACF-P10 Grille d'Évaluation Fournisseur

ACF-P15 Déclaration des Angles Morts

CE QUI ARRIVE QUAND CETTE FAMILLE MANQUE

- La règle signée n'a jamais été traduite en paramètre, et l'agent fait autre chose que ce qui est écrit (**ACF-P1**).
- Aucune trace ne permet de reconstituer une décision contestée trois mois plus tard (**ACF-P14**).
- Le fournisseur change de modèle, le comportement change avec lui, et personne ne l'a su (**ACF-P13**).

PAR OÙ L'OUVRIR

ACF-P1 Les paramètres réels de l'agent, en clair.

ACF-P6 Où l'agent rend la main, à qui, et sous quel délai.

ACF-P4 Ce que la supervision a vu cette semaine.

Un agent n'est pas gouverné parce qu'on a écrit ses règles. Il l'est parce qu'on a vérifié que ses limites, ses escalades, ses permissions et son arrêt fonctionnent.



OBJECTIF

Traduire les fiches signées en un agent configuré. Chaque bouton se recopie d'une fiche ; rien ne s'invente à cette étape.

1 LES INSTRUCTIONS · CE QU'IL FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS (← ACF-04)

RÔLE

Nom de l'agent, fonction

PÉRIMÈTRE

Ce qu'il traite, ce qu'il ne traite pas

INTERDITS, MOT POUR MOT

Repris de la constitution, sans reformulation

EN CAS DE DOUTE

Ce que l'agent fait quand il ne sait pas

AUTO-DÉCLARATION

Comment l'agent s'annonce

2 LES OUTILS & PERMISSIONS · MOINDRE PRIVILÈGE (← ACF-05)

PEUT LIRE

Données et outils en lecture seule

PEUT AGIR

Actions autorisées, avec leur borne

JAMAIS BRANCHÉ

Ce qui n'est pas câblé, délibérément



3 LES SEUILS & PLAFONDS · BORNES DURES (← ACF-13)

PLAFOND PAR ACTE

Montant maximal par décision

PLAFOND PAR JOUR

Cumul maximal sur 24 heures

À LA BORNE

Ce qui se passe exactement à la borne

4 L'ESCALADE & LA CONFIANCE · SAVOIR PASSER LA MAIN (← ACF-03 · ACF-P6)

DÉCLENCHEURS

Les situations qui coupent la décision

VERS QUI

Le rôle qui reprend, pas un service

5 LES DONNÉES · NE MONTRER QUE LE NÉCESSAIRE (← ACF-05)

AUTORISÉES

Catégories accessibles

INTERDITES

Catégories fermées, et les sorties de territoire



6



LA TRACE & L'ARRÊT · LA MÉMOIRE ET LE FREIN (← ACF-09 · ACF-07)

TRACE

Ce qui est écrit, comment c'est scellé

ARRÊT

Condition de déclenchement, date du dernier test

Paramétrer un agent, c'est régler six boutons qui descendent tous d'une fiche déjà signée.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1



LES INSTRUCTIONS · CE QU'IL FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS (← ACF-04)

RÔLE

« Margaux », agent SAV et retours de niveau 1

PÉRIMÈTRE

Suivi, délai, disponibilité, retours et remboursements sous 100 €. Ni litige, ni fraude, ni médiation.

INTERDITS, MOT POUR MOT

Ne jamais modifier un prix catalogue. Ne jamais traiter un compte signalé pour fraude. Ne jamais répondre à un client en médiation.

EN CAS DE DOUTE

Elle passe la main à Léa Fontaine et le dit au client, sans inventer de réponse.

AUTO-DÉCLARATION

« Je suis Margaux, l'assistante de Lendari. Un conseiller peut reprendre à tout moment. »

2



LES OUTILS & PERMISSIONS · MOINDRE PRIVILÈGE (← ACF-05)

PEUT LIRE

Commandes, suivi transporteur, historique client, catalogue.

PEUT AGIR

Répondre au client, ouvrir un retour, rembourser jusqu'à 100 € par opération.

JAMAIS BRANCHÉ

Moyens de paiement, base RH, outil de médiation, export hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/3

3 LES SEUILS & PLAFONDS · BORNES DURES (← ACF-13)

PLAFOND PAR ACTE

100 € par opération

PLAFOND PAR JOUR

500 € cumulés sur 24 heures

À LA BORNE

À 100 €, elle n'arrondit pas : elle passe en co-décision.

4 L'ESCALADE & LA CONFIANCE · SAVOIR PASSER LA MAIN (← ACF-03 · ACF-P6)

DÉCLENCHEURS

Montant au-delà du plafond, ton de litige, confiance basse, cas non délégable.

VERS QUI

Léa Fontaine, responsable service client, et non « le SAV ».

5 LES DONNÉES · NE MONTRER QUE LE NÉCESSAIRE (← ACF-05)

AUTORISÉES

Commande, livraison, retour, historique d'achat.

INTERDITES

Coordonnées bancaires, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 3/3

6



LA TRACE & L'ARRÊT · LA MÉMOIRE ET LE FREIN (← ACF-09 · ACF-07)

TRACE

Chaque décision au registre ACF-09, horodatée et signée.

ARRÊT

Taux d'erreur au-dessus de 2 % sur 24 heures. Dernier test le 12/11/2026, coupure en 3 minutes.

Paramétrer un agent, c'est régler six boutons qui descendent tous d'une fiche déjà signée.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1



LES INSTRUCTIONS · CE QU'IL FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS (← ACF-04)

RÔLE

« ANNA », agent de sinistres habitation de niveau 1

PÉRIMÈTRE

Dégât des eaux, bris de glace, vol simple, sous 2 500 €. Ni refus de garantie, ni fraude, ni dossier en contentieux.

INTERDITS, MOT POUR MOT

Ne jamais prononcer un refus de garantie. Ne jamais qualifier une fraude. Ne jamais traiter le dossier d'un assuré sous curatelle.

EN CAS DE DOUTE

Elle passe la main à Ines Baumgartner et le dit à l'assuré, sans avancer de montant.

AUTO-DÉCLARATION

« Je suis ANNA, l'assistante de Rhena. Un gestionnaire peut reprendre votre dossier à tout moment. »

2



LES OUTILS & PERMISSIONS · MOINDRE PRIVILÈGE (← ACF-05)

PEUT LIRE

Déclaration, photographies, factures, contrat et garanties, barème de vétusté en vigueur.

PEUT AGIR

Écrire à l'assuré, réclamer une pièce, proposer et régler une indemnité jusqu'à 2 500 €.

JAMAIS BRANCHÉ

Moyens de paiement de l'assuré, dossiers médicaux, outil de contentieux, hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/3

3 LES SEUILS & PLAFONDS · BORNES DURES (← ACF-13)

PLAFOND PAR ACTE

2 500 € par sinistre

PLAFOND PAR JOUR

150 000 € cumulés sur 24 heures

À LA BORNE

À 2 500 € elle n'arrondit pas, elle passe en co-décision. Le plafond est posé 500 € sous le seuil de 3 000 € à partir duquel la profession envoie un expert sur place.

4 L'ESCALADE & LA CONFIANCE · SAVOIR PASSER LA MAIN (← ACF-03 · ACF-P6)

DÉCLENCHEURS

Montant au-delà du plafond, cause contestée, tiers en cause, vulnérabilité signalée, confiance basse.

VERS QUI

Ines Baumgartner, responsable du pôle habitation, et non « le pôle ».

5 LES DONNÉES · NE MONTRER QUE LE NÉCESSAIRE (← ACF-05)

AUTORISÉES

Contrat, déclaration, pièces justificatives, historique de sinistres.

INTERDITES

Coordonnées bancaires de l'assuré, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 3/3

6



LA TRACE & L'ARRÊT · LA MÉMOIRE ET LE FREIN (← ACF-09 · ACF-07)

TRACE

Chaque décision au registre ACF-09, horodatée, signée, avec la version du barème employée.

ARRÊT

Taux d'erreur au-dessus de 1,5 % sur 24 heures, ou écart entre le barème chargé et celui en vigueur. Dernier test le 08/12/2027, coupure en 3 minutes.

Paramétrer un agent, c'est régler six boutons qui descendent tous d'une fiche déjà signée.



OBJECTIF

Vérifier, en environnement de test, que chaque réglage tient pour de bon. Un réglage non éprouvé est un réglage dont on ne sait rien.

1 LES CINQ TESTS, DANS L'ORDRE

- ✓ Un montant au-dessus du plafond est BLOQUÉ (test : 120 € → bloqué)
- ✓ Une demande hors périmètre ESCALADE au lieu d'inventer
- ✓ Une demande interdite par la constitution est REFUSÉE
- ✓ Une décision de test se RETROUVE au registre, horodatée et signée
- ✓ Le bouton d'arrêt COUPE l'agent en quelques secondes

2 VERDICT

RÈGLE

Cinq cases cochées → l'agent part en pilote sur 10 %. Une seule vide → il attend.

RAPPEL

Le dispositif d'arrêt se teste avant, jamais pendant l'incident

Chaque bouton se teste avant le premier client réel ; le dispositif d'arrêt surtout.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES CINQ TESTS, DANS L'ORDRE

- ✓ 120 € proposés le 22/05 : bloqués, escalade en 4 secondes.
- ✓ Demande de médiation le 22/05 : escaladée, aucune réponse inventée.
- ✓ Modification d'un prix catalogue le 22/05 : refusée, interdit cité mot pour mot.
- ✓ Les 5 décisions de recette retrouvées au registre, horodatées et signées.
- ✓ Arrêt déclenché le 23/05 : agent coupé en 3 minutes, relais humain confirmé.

2 VERDICT

RÈGLE

Cinq cases cochées le 23/05 : Margaux part en pilote sur 10 % des demandes.

RAPPEL

L'arrêt a été éprouvé avant la mise en service, puis le 12/11 en exercice trimestriel.

Chaque bouton se teste avant le premier client réel ; le dispositif d'arrêt surtout.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES CINQ TESTS, DANS L'ORDRE

- ✓ 2 800 € proposés le 12/01 : bloqués, escalade en 4 secondes.
- ✓ Dossier en contentieux le 12/01 : escaladé, aucun montant avancé.
- ✓ Refus de garantie demandé le 12/01 : refusé, interdit cité mot pour mot.
- ✓ Les 5 décisions de recette retrouvées au registre, horodatées, signées, version du barème incluse.
- ✓ Arrêt déclenché le 13/01 : agent coupé en 3 minutes, relais humain confirmé.

2 VERDICT

RÈGLE

Cinq cases cochées le 14/01 : ANNA part en observation sur 5 % des dossiers.

RAPPEL

L'arrêt a été éprouvé avant la mise en service, mais sur l'Europe seule. La filiale américaine ne sera couverte qu'en juillet, et l'incident de mars tombe dans cet intervalle.

Chaque bouton se teste avant le premier client réel ; le dispositif d'arrêt surtout.



OBJECTIF

Faire entrer l'agent en production par une rampe réversible, jamais d'un bloc. On doit pouvoir reculer d'un cran à tout instant.

1 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

Part des demandes réelles confiée au pilote

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

Seuil exigé

SATISFACTION (CSAT)

Seuil exigé

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Seuil exigé

TAUX D'ERREUR

Seuil exigé

3 LES PALIERS

MONTÉE

10 % → 30 % → 60 % → 100 %, en regardant les indicateurs à chaque marche



4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Un indicateur décroche → on redescend d'un palier, on corrige, on repart

RÈGLE D'OR

Un agent qu'on ne sait pas faire reculer d'un cran n'est pas prêt à en graver un

On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

10 % des demandes SAV, du 26/05 au 09/06.

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

70 % exigés. 64 % au 03/06 : le palier n'est pas franchi.

SATISFACTION (CSAT)

4,2 sur 5 exigés. 4,4 obtenus.

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Moins de 2 minutes exigées. 1 minute 30 obtenues.

TAUX D'ERREUR

Moins de 2 % exigés. 1,3 % obtenus.

3 LES PALIERS

MONTÉE

10 % le 26/05, 30 % le 09/06, 60 % le 07/07, 100 % le 01/09.

4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Le 05/06, pic d'erreurs : retour de 30 % à 10 % le jour même, FAQ corrigée, reprise le 09/06.

RÈGLE D'OR

Lendari a reculé d'un cran avant de remonter, sans discussion.

On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

5 % des dossiers habitation, du 01/02 au 28/02/2027.

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

60 % exigés. 57 % au 30/09 : le palier n'est pas franchi.

SATISFACTION (CSAT)

4,0 sur 5 exigés. 4,1 obtenus.

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Moins de 4 heures exigées. 2 h 10 obtenues.

TAUX D'ERREUR

Moins de 1,5 % exigés. 0,9 % obtenu.

3 LES PALIERS

MONTÉE

5 % le 01/02, 15 % le 01/03, 40 % le 15/04. Le palier suivant est suspendu tant que l'escalade dépasse 35 %.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Le 11/03, barème périmé : retour de 15 % à 0 % le jour même, barème corrigé, reprise le 15/03 à 5 %.

RÈGLE D'OR

Rhena est redescendue à zéro avant de remonter, ce qui est la règle. Elle est ensuite remontée à 40 % un mois après, ce qui ne l'est pas : l'audit de septembre le lui reprochera.

On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.



OBJECTIF

Superviser un agent sans le fixer : une poignée de gestes, à un rythme réglé. On surveille en ayant réglé d'avance ce qui doit alerter.

1 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond touché · taux d'erreur qui grimpe · escalade anormale

QUI VEILLE

L'outillage ; l'humain n'intervient que sur alerte

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Indicateurs dans les clous ? escalades d'hier ? un orange ?

UN ORANGE

Un indicateur orange n'est pas une faute, c'est une information

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Un échantillon de décisions : aucune ligne rouge approchée ? la tendance des oranges ?

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite

CAS L'AGENT

Le dernier dépassement, ce qu'il a donné

On ne surveille pas un agent en le regardant, mais en ayant réglé d'avance ce qui alerte.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond de 100 € touché, taux d'erreur au-dessus de 2 %, escalade au-delà de 30 %.

QUI VEILLE

L'outillage alerte ; Léa Fontaine n'intervient que sur alerte.

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Chaque matin à 9 h : les 6 indicateurs, les escalades de la veille, les oranges.

UN ORANGE

Le 02/06, escalade à 36 % : information prise, seuils affinés, aucune sanction.

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Chaque lundi, 10 % des décisions de la semaine, motif écrit obligatoire depuis le 31/10.

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite.

CAS MARGAUX

Le 05/06, pic d'erreurs : arrêt en 3 minutes, cause trouvée en 2 jours, une FAQ devenue fausse.

On ne surveille pas un agent en le regardant, mais en ayant réglé d'avance ce qui alerte.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond de 2 500 € touché, taux d'erreur au-dessus de 1,5 %, escalade au-delà de 35 %, écart de barème.

QUI VEILLE

L'outillage alerte ; Ines Baumgartner n'intervient que sur alerte.

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Chaque matin à 8 h : les 6 indicateurs, les escalades de la veille, les oranges.

UN ORANGE

Le 20/09, escalade à 41 % : information prise, périmètre jugé trop large, aucune sanction.

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Chaque lundi, 10 % des décisions de la semaine, motif écrit obligatoire depuis le 15/03.

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite.

CAS MARGAUX

Le 11/03, sous-indemnisation : arrêt en 3 minutes en Europe, 40 minutes aux États-Unis, cause trouvée en 6 heures, un barème de vétusté resté sur la grille de 2026.

On ne surveille pas un agent en le regardant, mais en ayant réglé d'avance ce qui alerte.



OBJECTIF

Distribuer explicitement la conduite de l'agent, sinon chacun croit que l'autre s'en occupe. R : réalise · A : approuve et rend compte · C : consulté · I : informé.

1 LES RÔLES DANS VOTRE ORGANISATION

MÉTIER

Nom, fonction

DDAO

Nom, fonction

TECHNIQUE

Nom, fonction

CONFORMITÉ

Nom, fonction

DIRECTION

Nom, fonction

2 LA MATRICE RACI

ACTIVITÉ	MÉTIER	DDAO	TECH.	CONF.	DIR.
Définir les décisions & plafonds					
Rédiger & signer constitution + mandat					
Câbler les six réglages (paramétrage)					
Armer & tester le dispositif d'arrêt					
Superviser & relire l'échantillon					
Décider le lancement (go / no-go)					
Répondre en cas d'incident					

R réalise · A approuve et rend compte · C consulté · I informé · — non concerné. Un seul A par ligne, et jamais sur l'agent.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES RÔLES CHEZ LENDARI

MÉTIER (SAV)

Léa Fontaine, responsable service client

DDAO

Camille Roussel, directrice de la transformation digitale

TECHNIQUE

Paul Dubois, lead IA et données

CONFORMITÉ

Sofia Nguyen, DPO et conformité

DIRECTION

Étienne Mercier, direction générale

2 LA MATRICE RACI

ACTIVITÉ	MÉTIER	DDAO	TECH.	CONF.	DIR.
Définir les décisions & plafonds	R	A	—	C	I
Rédiger & signer constitution + mandat	C	A	C	C	R
Câbler les six réglages (paramétrage)	C	A	R	—	—
Armer & tester le dispositif d'arrêt	—	A	R	—	I
Superviser & relire l'échantillon	R	A	I	—	—
Décider le lancement (go / no-go)	C	R	—	C	A
Répondre en cas d'incident	C	A	R	—	I

R réalise · A approuve et rend compte · C consulté · I informé · — non concerné. Un seul A par ligne, et jamais sur l'agent.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES RÔLES CHEZ RHENA

MÉTIER (SINISTRES)

Marek Sobczak, direction de l'indemnisation

DDAO

Dr Katrin Ostermann, directrice de la conformité

TECHNIQUE

Bernd Kessler, direction des systèmes

CONFORMITÉ

Sofia Lindqvist, conformité groupe

DIRECTION

Andreas Voll, membre du directoire en charge des sinistres

2 LA MATRICE RACI

ACTIVITÉ	MÉTIER	DDAO	TECH.	CONF.	DIR.
Définir les décisions & plafonds	R	A	—	C	I
Rédiger & signer constitution + mandat	C	A	C	C	R
Câbler les six réglages (paramétrage)	C	A	R	—	—
Armer & tester le dispositif d'arrêt	—	A	R	—	I
Superviser & relire l'échantillon	R	A	I	—	—
Décider le lancement (go / no-go)	C	R	—	C	A
Répondre en cas d'incident	C	A	R	—	I

R réalise · A approuve et rend compte · C consulté · I informé · — non concerné. Un seul A par ligne, et jamais sur l'agent.



OBJECTIF

Régler à l'avance les situations où l'agent cesse de décider et appelle un humain.
Un agent prudent vaut mieux qu'un agent sûr de lui.

1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Un montant approche ou dépasse le plafond
- ✓ Une demande hors périmètre de l'agent
- ✓ Une confiance basse : l'agent estime sa réponse incertaine
- ✓ Un ton de litige : menace, avocat, détresse
- ✓ Un cas prévu comme non délégable par la constitution

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Le rôle qui reprend, nommé

MESSAGE AU CLIENT

Ce que le client lit pendant l'attente

LA REPRISE

Ce que l'humain reçoit avec le dossier

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Au-delà de 100 €, Margaux passe la main : 214 cas en septembre.
- ✓ Hors SAV de niveau 1 : litige en cours, fraude signalée, médiation.
- ✓ Confiance basse : Margaux le dit au client plutôt que de deviner.
- ✓ Mots de litige : avocat, mise en demeure, détresse.
- ✓ Cas listés non déléguables par la constitution (ACF-04).

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Léa Fontaine, responsable service client, nommée au mandat.

MESSAGE AU CLIENT

« Un conseiller reprend votre dossier. Vous avez une réponse sous 4 heures ouvrées. »

LA REPRISE

Le conseiller reçoit l'échange complet, le motif d'escalade et la recommandation de Margaux.

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Au-delà de 2 500 €, ANNA passe la main : 1 870 cas en septembre.
- ✓ Hors sinistre de niveau 1 : refus de garantie, fraude signalée, contentieux.
- ✓ Confiance basse : ANNA le dit à l'assuré plutôt que de deviner.
- ✓ Mots de litige : avocat, mise en demeure, Ombudsmann.
- ✓ Cas listés non déléguables par la constitution (ACF-04) : vulnérabilité, dommage corporel, logement inhabitable.

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Ines Baumgartner, responsable du pôle habitation, nommée au mandat.

MESSAGE AU CLIENT

« Un gestionnaire reprend votre dossier. Vous aurez une réponse sous 2 jours ouvrés. »

LA REPRISE

Le gestionnaire reçoit le dossier complet, le motif d'escalade, le calcul proposé par ANNA et la version du barème employée.

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.



OBJECTIF

Garantir que l'arrêt marche avant d'en avoir besoin. Un dispositif jamais déclenché est un dispositif dont on ignore s'il fonctionne.

1 LES CONDITIONS DE DÉCLENCEMENT (← ACF-07)

CONDITION VOTRE ORGANISATION

Le seuil chiffré qui déclenche l'arrêt

2 LA PROCÉDURE EN CINQ TEMPS · CHACUN UN RESPONSABLE DÉSIGNÉ

1 · DÉTECTER

Supervision ou alerte automatique

2 · VALIDER

Un humain confirme en quelques minutes

3 · ACTIVER

Le DDAO déclenche l'arrêt

4 · ISOLER

La technique coupe les accès de l'agent

5 · CONTRÔLER

On vérifie le relais vers le traitement humain



3 LE TEST TRIMESTRIEL

DATE DU TEST

DÉCLENCHEUR SIMULÉ

TEMPS DE COUPURE MESURÉ

RÉSULTAT

☐ Conforme ☐ À corriger

ACCÈS

Partagé entre au moins deux personnes

Le dispositif d'arrêt ne se découvre pas le jour où il faut appuyer.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 LES CONDITIONS DE DÉCLENCEMENT (← ACF-07)

CONDITION LENDARI

Taux d'erreur au-dessus de 2 % sur 24 heures glissantes.

2 LA PROCÉDURE EN CINQ TEMPS · CHACUN UN RESPONSABLE DÉSIGNÉ

1 · DÉTECTER

Alerte automatique, le 12/11 à 10 h 04.

2 · VALIDER

Léa Fontaine confirme à 10 h 07.

3 · ACTIVER

Camille Roussel déclenche à 10 h 09.

4 · ISOLER

La DSI coupe les accès à 10 h 11.

5 · CONTRÔLER

Relais humain confirmé à 10 h 14, aucun client sans réponse.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 LE TEST TRIMESTRIEL

DATE DU TEST

12 / 11 / 2026

DÉCLENCHEUR SIMULÉ

Taux d'erreur porté à 3 % en préproduction

TEMPS DE COUPURE MESURÉ

180 s

RÉSULTAT

☒ Conforme ☐ À corriger

ACCÈS

Camille Roussel et Hugo Bertin, deux personnes.

Le dispositif d'arrêt ne se découvre pas le jour où il faut appuyer.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LES CONDITIONS DE DÉCLENCEMENT (← ACF-07)

CONDITION RHENA

Taux d'erreur au-dessus de 1,5 % sur 24 heures glissantes, ou écart entre le barème chargé et le barème en vigueur.

2 LA PROCÉDURE EN CINQ TEMPS · CHACUN UN RESPONSABLE DÉSIGNÉ

1 · DÉTECTER

Alerte automatique, le 08/12 à 9 h 02.

2 · VALIDER

Ines Baumgartner confirme à 9 h 05.

3 · ACTIVER

Dr Katrin Ostermann déclenche à 9 h 06, pour les deux entités.

4 · ISOLER

La DSI coupe les accès à 9 h 08, sur les deux socles.

5 · CONTRÔLER

Relais humain confirmé à 9 h 12, aucun assuré sans réponse.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 LE TEST TRIMESTRIEL

DATE DU TEST

08 / 12 / 2027

DÉCLENCHEUR SIMULÉ

Taux d'erreur porté à 3 % en préproduction, sur les deux socles

TEMPS DE COUPURE MESURÉ

180 s en Europe, 210 s aux États-Unis

RÉSULTAT

☒ Conforme ☐ À corriger

ACCÈS

Dr Katrin Ostermann et Brian McDouglas, deux personnes, une par entité.

Le dispositif d'arrêt ne se découvre pas le jour où il faut appuyer.



OBJECTIF

Faire qu'aucun incident ne passe sans trace, sans cause et sans suite datée. On soigne la cause, jamais le symptôme.

1 DÉTECTION

DATE / HEURE

Quand, à la minute

SIGNAL

Ce qui a alerté, chiffré

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Les gestes, dans l'ordre

DURÉE

Combien de temps l'agent est resté suspendu

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Ce qu'on a vu

CAUSE RÉELLE

Ce qui l'a produit



4 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Une action, un responsable, une échéance

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Quand et à quelles conditions

RÉSULTAT

Ce que disent les indicateurs après

Un agent gouverné connaît des incidents ; chacun laisse une trace, trouve une cause, reçoit une suite.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 DÉTECTION

DATE / HEURE

05/06/2026, 14 h 12

SIGNAL

Taux d'erreur à 4,1 % sur 2 heures, 23 réponses hors sujet.

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Arrêt de Margaux, bascule sur le SAV humain, message d'attente au client.

DURÉE

4 heures, de 14 h 12 à 18 h 20.

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Des réponses hors sujet sur les délais de livraison.

CAUSE RÉELLE

La FAQ n'avait pas été mise à jour après le changement de transporteur du 01/06.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

4 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Enrichir la FAQ, Léa Fontaine, 15/06. Alerter à tout changement de transporteur, DSI, 30/06.

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Le 09/06 à 10 % des demandes, après relecture de 50 décisions.

RÉSULTAT

Taux d'erreur revenu à 1,3 % au 16/06.

Un agent gouverné connaît des incidents ; chacun laisse une trace, trouve une cause, reçoit une suite.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 DÉTECTION

DATE / HEURE

11/03/2027, 14 h 05

SIGNAL

Réclamation d'un assuré sur le taux de vétusté appliqué, puis trois autres en 20 minutes. Aucun indicateur n'était sorti de sa plage.

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Arrêt d'ANNA à 14 h 22, bascule sur les gestionnaires, message d'attente à l'assuré.

DURÉE

6 heures d'indemnisation fautive, de 8 h 20 à 14 h 22. L'Europe coupée en 3 minutes, la filiale américaine 40 minutes plus tard.

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Des indemnités inférieures au dû, chacune plausible prise isolément.

CAUSE RÉELLE

La révision tarifaire du 01/03 abaissait le taux annuel de vétusté du mobilier de 12 % à 10 %. Le barème chargé dans ANNA est resté sur la grille de 2026, et aucune version de barème n'était journalisée.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

4 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Journaliser la version du barème à chaque décision, DSI, 31/03. Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités, Dr Katrin Ostermann, 30/04. Rapprocher barème et révision tarifaire, direction technique, 30/04.

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Le 15/03 à 5 % des dossiers, après relecture des 430 décisions et régularisation de 77 400 €.

RÉSULTAT

Taux d'erreur revenu à 0,9 % au 30/09. Les 430 assurés ont reçu leur complément sans avoir eu à le demander.

Un agent gouverné connaît des incidents ; chacun laisse une trace, trouve une cause, reçoit une suite.



OBJECTIF

Vérifier périodiquement que l'agent n'a que le strict nécessaire. Chaque accès superflu est une porte qu'un incident n'empruntera pas si on ne l'ouvre pas.

1 📋 INVENTAIRE DES OUTILS · LIRE VS AGIR (← ACF-05)

OUTIL OU DONNÉE 1

Lire : ☐ · Agir : ☐

OUTIL OU DONNÉE 2

Lire : ☐ · Agir : ☐

OUTIL OU DONNÉE 3

Lire : ☐ · Agir : ☐

OUTIL OU DONNÉE 4

Lire : ☐ · Agir : ☐

OUTIL OU DONNÉE 5

Lire : ☐ · Agir : ☐

2 🎯 PÉRIMÈTRE DE DONNÉES

AUTORISÉES

Interne, client, opérationnel

INTERDITES

Financier · partenaires · hors Union européenne

3 📁 CONTRÔLE DE LA REVUE

NOUVEAUX ACCÈS

Tout ajout est motivé, jamais accordé par confort

FRÉQUENCE

À quelle fréquence, par qui

On n'accorde pas ce dont l'agent pourrait avoir besoin, seulement ce dont il a besoin.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 INVENTAIRE DES OUTILS · LIRE VS AGIR (← ACF-05)

SUIVI DE COMMANDE

Lire ☒ · Agir ☐

HISTORIQUE CLIENT

Lire ☒ · Agir ☐

REMBOURSEMENT ≤ 100 €

Lire ☒ · Agir ☒, dans la limite du plafond

MESSAGE AU CLIENT

Lire ☒ · Agir ☒

DONNÉES DE PAIEMENT

Lire ☐ · Agir ☐, jamais branché

2 PÉRIMÈTRE DE DONNÉES

AUTORISÉES

Commande, livraison, retour, historique d'achat.

INTERDITES

Coordonnées bancaires, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.

3 CONTRÔLE DE LA REVUE

NOUVEAUX ACCÈS

Le 12/09, accès au CRM demandé pour l'agent du transporteur : refusé, faute de mandat.

FRÉQUENCE

Trimestrielle, par la DSI avec le DDAO. Dernière revue le 30/09/2026.

On n'accorde pas ce dont l'agent pourrait avoir besoin, seulement ce dont il a besoin.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 INVENTAIRE DES OUTILS · LIRE VS AGIR (← ACF-05)

SUIVI DU SINISTRE

Lire ☒ · Agir ☐

HISTORIQUE DE L'ASSURÉ

Lire ☒ · Agir ☐

INDEMNISATION ≤ 2 500 €

Lire ☒ · Agir ☒, dans la limite du plafond

MESSAGE À L'ASSURÉ

Lire ☒ · Agir ☒

DONNÉES BANCAIRES

Lire ☐ · Agir ☐, jamais branché

2 PÉRIMÈTRE DE DONNÉES

AUTORISÉES

Contrat, déclaration, pièces justificatives, historique de sinistres.

INTERDITES

Coordonnées bancaires de l'assuré, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.

3 CONTRÔLE DE LA REVUE

NOUVEAUX ACCÈS

Le 05/09, accès au dossier complet demandé pour l'agent du réseau d'experts : refusé, faute de mandat.

FRÉQUENCE

Trimestrielle, par la DSI avec le DDAO. Dernière revue le 30/09/2027.

On n'accorde pas ce dont l'agent pourrait avoir besoin, seulement ce dont il a besoin.



OBJECTIF

Séparer un agent gouvernable d'une boîte noire. Notez chaque réponse sur deux points ; le total sur dix éclaire le go / no-go (← ACF-08).

1 LES CINQ QUESTIONS · BONNE RÉPONSE VS SIGNAL D'ALERTE

1 · SOUS LE SEUIL DE CONFIANCE ?

Bon : il escalade ou s'arrête, il trace, seuils configurables. Alerte : « il continue » ____ / 2

2 · CHARGE À L'ÉCHELLE ?

Bon : goulots nommés, chiffres de production. Alerte : silence, « ça monte tout seul » ____ / 2

3 · JOURNAL D'AUDIT RÉEL ?

Bon : trace signée (Ed25519 + SHA-256), interrogeable. Alerte : des captures d'écran ____ / 2

4 · VERSIONNAGE DU MODÈLE ?

Bon : ruptures communiquées, test obligatoire. Alerte : « il s'améliore tout seul » ____ / 2

5 · LATENCE SOUS CHARGE RÉELLE ?

Bon : chiffres de production, références nommées. Alerte : métriques de démo extrapolées ____ / 2

2 VERDICT · TOTAL SUR 10

8 À 10

Prêt pour la production

4 À 7

Poussez le fournisseur : exigez les preuves manquantes

0 À 3

Risque de gouvernance réel : ne déployez pas à l'échelle

La démonstration commerciale brille toujours ; la production se gagne sur ces cinq preuves.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES CINQ QUESTIONS · BONNE RÉPONSE VS SIGNAL D'ALERTE

1 · SOUS LE SEUIL DE CONFIANCE ?

Escalade et arrêt démontrés sur 40 cas limites, seuils configurables · 2 / 2

2 · CHARGE À L'ÉCHELLE ?

Goulots nommés, chiffres de production fournis pour 3 clients · 2 / 2

3 · JOURNAL D'AUDIT RÉEL ?

Trace signée Ed25519 et SHA-256, interrogeable par export · 2 / 2

4 · VERSIONNAGE DU MODÈLE ?

Aucun engagement écrit sur les ruptures de version · 1 / 2

5 · LATENCE SOUS CHARGE RÉELLE ?

Latence de production communiquée, 2 références nommées · 2 / 2

2 VERDICT · TOTAL SUR 10

8 À 10

9 sur 10 au 20/04/2026 : fournisseur retenu, réserve écrite sur le versionnage du modèle.

4 À 7

Poussez le fournisseur : exigez les preuves manquantes

0 À 3

Risque de gouvernance réel : ne déployez pas à l'échelle

La démonstration commerciale brille toujours ; la production se gagne sur ces cinq preuves.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES CINQ QUESTIONS · BONNE RÉPONSE VS SIGNAL D'ALERTE

1 · SOUS LE SEUIL DE CONFIANCE ?

Escalade et arrêt démontrés sur 60 dossiers limites, seuils configurables · 2 / 2

2 · CHARGE À L'ÉCHELLE ?

Goulots nommés, chiffres de production sur un volume comparable · 2 / 2

3 · JOURNAL D'AUDIT RÉEL ?

Trace signée, mais aucun journal des versions de barème · 1 / 2

4 · VERSIONNAGE DU MODÈLE ?

Aucun engagement écrit sur les ruptures de version · 1 / 2

5 · LATENCE SOUS CHARGE RÉELLE ?

Latence de production communiquée, 3 références européennes · 2 / 2

2 VERDICT · TOTAL SUR 10

8 À 10

8 sur 10 au 15/11/2026 : fournisseur retenu, réserve écrite sur le versionnage du modèle et sur l'absence de journal des barèmes.

4 À 7

Poussez le fournisseur : exigez les preuves manquantes

0 À 3

Risque de gouvernance réel : ne déployez pas à l'échelle

La démonstration commerciale brille toujours ; la production se gagne sur ces cinq preuves.



OBJECTIF

Savoir, avant de signer, ce qui s'arrête le jour où le fournisseur s'arrête. La plupart des organisations découvrent à ce moment qu'un même fournisseur porte la décision, sa trace et le moyen de l'arrêter.

1 LE SOCLE (← ACF-05)

MODÈLE ET VERSION ÉPROUVÉE

Nom, numéro, date de la recette

CALCUL ET HÉBERGEMENT

Qui l'opère, où

JURIDICTION DU FOURNISSEUR

Pays, maison mère

ÉCHÉANCE DU CONTRAT

Date, clause de révision

2 CE QUI TOMBE AVEC LUI · CHEZ NOUS OU CHEZ LUI

LA DÉCISION

Chez nous ☐ · chez lui ☐

LA TRACE DE LA DÉCISION (← ACF-09)

Chez nous ☐ · chez lui ☐

LE MOYEN D'ARRÊTER (← ACF-07)

Chez nous ☐ · chez lui ☐



3 LE PRÉAVIS DONT ON DISPOSE

PAR LA LOI

Réquisition : aucun préavis

PAR LE CONTRAT

Échéance, révision

PAR LA RUPTURE

Engagement de service

PAR LA MISE À JOUR

Délai annoncé, souvent aucun

Un fournisseur qui porte les trois, ce n'est plus un contrat, c'est une dépendance.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 LE SOCLE (← ACF-05)

MODÈLE ET VERSION ÉPROUVÉE

v1.2, recette du 02/11/2026.

CALCUL ET HÉBERGEMENT

Le fournisseur, région Union européenne, Irlande.

JURIDICTION DU FOURNISSEUR

Irlande, maison mère aux États-Unis.

ÉCHÉANCE DU CONTRAT

31/12/2027, révision annuelle au 30/09.

2 ☉ CE QUI TOMBE AVEC LUI · CHEZ NOUS OU CHEZ LUI

LA DÉCISION

Chez nous ☐ · chez lui ☒ · le modèle décide, nous posons les bornes

LA TRACE DE LA DÉCISION (← ACF-09)

Chez nous ☒ · chez lui ☒ · copie quotidienne dans notre entrepôt

LE MOYEN D'ARRÊTER (← ACF-07)

Chez nous ☒ · chez lui ☐ · coupure d'accès de notre côté, testée



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 LE PRÉAVIS DONT ON DISPOSE

PAR LA LOI

Réquisition : aucun préavis.

PAR LE CONTRAT

Échéance au 31/12/2027, révision au 30/09.

PAR LA RUPTURE

Engagement de service à 99,5 %, pénalités au-delà.

PAR LA MISE À JOUR

Le passage en v1.2 a été annoncé 3 semaines avant.

Un fournisseur qui porte les trois, ce n'est plus un contrat, c'est une dépendance.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LE SOCLE (← ACF-05)

MODÈLE ET VERSION ÉPROUVÉE

v3.4, recette du 14/01/2027.

CALCUL ET HÉBERGEMENT

Le fournisseur, région Francfort pour l'Europe, région Virginie pour la filiale.

JURIDICTION DU FOURNISSEUR

Irlande pour le contrat européen, maison mère au Delaware.

ÉCHÉANCE DU CONTRAT

30/06/2029, révision annuelle au 31/03.

2 ☉ CE QUI TOMBE AVEC LUI · CHEZ NOUS OU CHEZ LUI

LA DÉCISION

Chez nous ☐ · chez lui ☒ · le modèle décide, nous posons les bornes

LA TRACE DE LA DÉCISION (← ACF-09)

Chez nous ☒ · chez lui ☒ · copie quotidienne à Cologne et à Charlotte

LE MOYEN D'ARRÊTER (← ACF-07)

Chez nous ☒ · chez lui ☐ · sur les deux socles depuis le 30/04



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 LE PRÉAVIS DONT ON DISPOSE

PAR LA LOI

Réquisition : aucun préavis. Deux ordres juridiques peuvent la prononcer, et pas au même moment.

PAR LE CONTRAT

Échéance au 30/06/2029, révision au 31/03.

PAR LA RUPTURE

Engagement de service à 99,7 %, pénalités au-delà.

PAR LA MISE À JOUR

Le passage en v3.4 a été annoncé 4 semaines avant. La révision du barème, elle, n'a été annoncée à personne : elle ne venait pas du fournisseur.

Un fournisseur qui porte les trois, ce n'est plus un contrat, c'est une dépendance.



OBJECTIF

Mesurer combien de temps l'organisation décide sans son fournisseur, et vers quoi elle se replie. Une organisation qui ne sait pas décider en mode dégradé n'a pas délégué une décision, elle l'a cédée.

1 L'EXERCICE SANS LE FOURNISSEUR (← ACF-P7)

DATE DU DERNIER ESSAI

SCÉNARIO JOUÉ

Le fournisseur ne répond plus

DURÉE TENUE

Heures, jours

CE QUI A CÉDÉ EN PREMIER

2 CE QUI CONTINUE, CE QUI S'ARRÊTE

REPRIS À LA MAIN

Décisions, volume, par qui

SUSPENDU, ET QUI L'ASSUME

SEUIL DE SUSPENSION

Au-delà de quoi on arrête



3 LA SORTIE · DROIT OPPOSABLE DEPUIS LE 12 SEPTEMBRE 2025

CIBLE DE REPLI

Vers qui, vers quoi

DÉLAI ET COÛT ESTIMÉS

Jours, euros

FORMAT DE RESTITUTION EXIGÉ

Exploitable par machine, métadonnées comprises

PRÉAVIS CONTRACTUEL

2 mois au plus

Jamais essayé compte pour zéro.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 L'EXERCICE SANS LE FOURNISSEUR (← ACF-P7)

DATE DU DERNIER ESSAI

18/11/2026

SCÉNARIO JOUÉ

Le fournisseur ne répond plus, coupure simulée de 48 heures.

DURÉE TENUE

26 heures avant saturation du SAV humain.

CE QUI A CÉDÉ EN PREMIER

Le délai de première réponse, passé de 1 min 30 à 3 h 40.

2 CE QUI CONTINUE, CE QUI S'ARRÊTE

REPRIS À LA MAIN

Suivi de commande et retours simples, 210 demandes par jour, 6 conseillers.

SUSPENDU, ET QUI L'ASSUME

Les remboursements automatiques, assumés par Léa Fontaine.

SEUIL DE SUSPENSION

Au-delà de 400 demandes en attente, on ferme le canal et on prévient.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 LA SORTIE · DROIT OPPOSABLE DEPUIS LE 12 SEPTEMBRE 2025

CIBLE DE REPLI

Second fournisseur qualifié en octobre, non contractualisé.

DÉLAI ET COÛT ESTIMÉS

45 jours, environ 60 000 €.

FORMAT DE RESTITUTION EXIGÉ

JSON ligne à ligne, horodatage ISO 8601, signature incluse. Éprouvé à l'export du 18/11.

PRÉAVIS CONTRACTUEL

2 mois, inscrits au contrat.

Jamais essayé compte pour zéro.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 L'EXERCICE SANS LE FOURNISSEUR (← ACF-P7)

DATE DU DERNIER ESSAI

22/11/2027

SCÉNARIO JOUÉ

Le fournisseur ne répond plus, coupure simulée de 48 heures sur les deux socles.

DURÉE TENUE

31 heures avant saturation du pôle habitation.

CE QUI A CÉDÉ EN PREMIER

Le délai de première réponse, passé de 2 h 10 à 19 heures.

2 CE QUI CONTINUE, CE QUI S'ARRÊTE

REPRIS À LA MAIN

Accusés de réception et dossiers simples et complets, 1 640 dossiers par jour, 34 gestionnaires.

SUSPENDU, ET QUI L'ASSUME

Les propositions d'indemnisation automatiques, assumées par Marek Sobczak.

SEUIL DE SUSPENSION

Au-delà de 3 000 dossiers en attente, on ferme le canal et on prévient. L'acompte du § 14 VVG reste dû quoi qu'il arrive.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 LA SORTIE · DROIT OPPOSABLE DEPUIS LE 12 SEPTEMBRE 2025

CIBLE DE REPLI

Second fournisseur qualifié en septembre 2027, non contractualisé.

DÉLAI ET COÛT ESTIMÉS

120 jours, environ 4,2 M€.

FORMAT DE RESTITUTION EXIGÉ

JSON ligne à ligne, horodatage ISO 8601, signature et version du barème incluses.

PRÉAVIS CONTRACTUEL

6 mois, inscrits au contrat.

Jamais essayé compte pour zéro.



OBJECTIF

Attacher chaque mandat signé à la version de modèle sur laquelle l'agent a été éprouvé, et rouvrir le mandat quand cette version change. Le fournisseur remplace à son calendrier ; le texte signé, lui, ne bouge pas tout seul.

1 LA VERSION SOUS MANDAT (← ACF-13)

VERSION ÉPROUVÉE

Nom et numéro exacts

DATE DE LA RECETTE (← ACF-P2)

RESPONSABLE QUI A SIGNÉ

2 LE JOURNAL DES CHANGEMENTS

DATE	ANCIENNE	NOUVELLE	PRÉVENU PAR	MANDAT ROUVERT LE

3 CE QUI DÉCLENCHÉ UNE REPRISE

CHANGEMENT DE VERSION

Majeure ou mineure : les deux comptent

ORIENTATION ANNONCÉE

Note de version du fournisseur

ÉCART CONSTATÉ (← ACF-P4)

Supervision, échantillon relu

Un mandat se signe contre une version. Quand la version change, ce qui a été signé ne décrit plus ce qui décide.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA VERSION SOUS MANDAT (← ACF-13)

VERSION ÉPROUVÉE

v1.2

DATE DE LA RECETTE (← ACF-P2)

02/11/2026

RESPONSABLE QUI A SIGNÉ

Camille Roussel (DDAO)

2 LE JOURNAL DES CHANGEMENTS

DATE	ANCIENNE	NOUVELLE	PRÉVENU PAR	MANDAT ROUVRE LE
26/05/2026	—	v1.0	Recette initiale	03/06/2026
10/2026	Panier moyen 78 €	Panier moyen 119 €	Personne	Jamais : le plafond de 100 € est resté
04/11/2026	v1.0	v1.2	Note du fournisseur, 3 semaines avant	07/11/2026
25/11/2026	v1.2, seuils d'origine	v1.2, seuils revalidés	Échantillon hebdomadaire (ACF-P4)	27/11/2026
09/01/2027	Plafond 100 €	Plafond 150 €	Revue de validité (ACF-17) du 15/12	09/01/2027



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 CE QUI DÉCLENCHÉ UNE REPRISE

CHANGEMENT DE VERSION

Majeure ou mineure, les deux comptent. Le passage en v1.2 a rouvert le mandat en 3 jours.

ORIENTATION ANNONCÉE

Note du fournisseur, reçue 3 semaines avant le passage en v1.2.

ÉCART CONSTATÉ (← ACF-P4)

Échantillon hebdomadaire : ton des réponses modifié après la v1.2, seuils revalidés.

Un mandat se signe contre une version. Quand la version change, ce qui a été signé ne décrit plus ce qui décide.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA VERSION SOUS MANDAT (← ACF-13)

VERSION ÉPROUVÉE

v3.4

DATE DE LA RECETTE (← ACF-P2)

14/01/2027

RESPONSABLE QUI A SIGNÉ

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

2 LE JOURNAL DES CHANGEMENTS

DATE	ANCIENNE	NOUVELLE	PRÉVENU PAR	MANDAT ROUVERT LE
14/01/2027	—	v3.4	Recette initiale	15/01/2027
01/03/2027	Barème 2026	Barème 2027	Personne	Jamais : l'incident du 11/03
31/03/2027	v3.4	v3.4, barème journalisé	Correction interne	31/03/2027
02/07/2027	v3.4	v3.5	Note du fournisseur, 4 semaines avant	10/07/2027
15/11/2027	v3.5	v3.6	Note du fournisseur, 4 semaines avant	22/11/2027



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 CE QUI DÉCLENCHÉ UNE REPRISE

CHANGEMENT DE VERSION

Majeure ou mineure, les deux comptent. Et pas seulement la version du modèle : chez Rhena c'est la version du barème qui a bougé sans que personne ne l'inscrive.

ORIENTATION ANNONCÉE

Note du fournisseur, 4 semaines avant. Le barème, lui, ne vient pas du fournisseur.

ÉCART CONSTATÉ (← ACF-P4)

Le 11/03, c'est une réclamation d'assuré qui a révélé l'écart, pas la supervision.

Un mandat se signe contre une version. Quand la version change, ce qui a été signé ne décrit plus ce qui décide.



OBJECTIF

Le registre établit ce qui a été décidé, encore faut-il pouvoir le produire le jour où l'accès cesse. Une preuve hébergée chez celui dont elle documente le comportement est une preuve qu'on peut perdre.

1 📄 OÙ VIT LE REGISTRE (← ACF-09)

CHEZ LE FOURNISSEUR

Quel service, quelle rétention

COPIE DÉTENUE PAR NOUS

Où, sous quelle responsabilité

DEPUIS QUELLE DATE

2 🕒 LA COPIE · CE QUI LA REND UTILISABLE

PÉRIODICITÉ

Continue, quotidienne, hebdomadaire

FORMAT RELISIBLE SANS L'OUTIL

Exploitable par machine

CE QU'ELLE CONTIENT

Décision, règle appliquée, responsable, horodatage

3 🏢 LA VÉRIFICATION PAR UN TIERS

MÉCANISME

Signature électronique et chaîne de hachage

QUI PEUT VÉRIFIER SANS NOUS CROIRE

Auditeur, régulateur, partie adverse

DATE DU DERNIER CONTRÔLE

Une preuve qu'on ne peut plus produire n'est plus une preuve.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 📄 OÙ VIT LE REGISTRE (← ACF-09)

CHEZ LE FOURNISSEUR

Journal d'exécution, rétention de 90 jours.

COPIE DÉTENUE PAR NOUS

Entrepôt Lendari, sous la responsabilité du DDAO.

DEPUIS QUELLE DATE

26/05/2026, jour de la mise en service.

2 ☉ LA COPIE · CE QUI LA REND UTILISABLE

PÉRIODICITÉ

Quotidienne, à 2 h.

FORMAT RELISIBLE SANS L'OUTIL

JSON ligne à ligne, lisible sans le CRM ni la plateforme SAV.

CE QU'ELLE CONTIENT

Décision, règle appliquée, montant, commande, superviseur, horodatage signé.

3 🏢 LA VÉRIFICATION PAR UN TIERS

MÉCANISME

Signature Ed25519 et chaîne de hachage SHA-256.

QUI PEUT VÉRIFIER SANS NOUS CROIRE

Un auditeur externe, avec la clé publique. Éprouvé le 30/09 sur 500 décisions.

DATE DU DERNIER CONTRÔLE

30/09/2026, sur 500 décisions tirées au sort.

Une preuve qu'on ne peut plus produire n'est plus une preuve.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 📄 OÙ VIT LE REGISTRE (← ACF-09)

CHEZ LE FOURNISSEUR

Journal d'exécution, rétention de 90 jours.

COPIE DÉTENUE PAR NOUS

Entrepôt Rhena à Cologne, sous la responsabilité du DDAO. La filiale tient la sienne à Charlotte.

DEPUIS QUELLE DATE

01/02/2027, jour de la mise en service.

2 🕒 LA COPIE · CE QUI LA REND UTILISABLE

PÉRIODICITÉ

Quotidienne, à 2 h, sur les deux socles.

FORMAT RELISIBLE SANS L'OUTIL

JSON ligne à ligne, lisible sans le portail sinistres ni le moteur d'indemnisation.

CE QU'ELLE CONTIENT

Décision, règle appliquée, montant, version du barème, gestionnaire, horodatage signé.

3 🏢 LA VÉRIFICATION PAR UN TIERS

MÉCANISME

Signature Ed25519 et chaîne de hachage SHA-256.

QUI PEUT VÉRIFIER SANS NOUS CROIRE

L'Ombudsmann et un auditeur externe, avec la clé publique. Éprouvé le 30/09 sur 500 décisions.

DATE DU DERNIER CONTRÔLE

30/09/2027, sur 500 décisions tirées au sort, dont les 430 du 11 mars.

Une preuve qu'on ne peut plus produire n'est plus une preuve.



OBJECTIF

Écrire ce que la gouvernance n'établit pas pour cet agent, plutôt que de le découvrir en audit. Le registre prouve l'acte mais jamais son penchant, et cette limite se déclare.

1 CE QU'ON NE SAIT PAS DU MODÈLE

COMPOSITION DU CORPUS

Ce que le fournisseur accepte d'établir

ORIENTATIONS DONNÉES À L'ENTRAÎNEMENT

Ce qu'il refuse, ce qu'il affirme spontanément

CE QUI RESTE INVÉRIFIABLE

2 CE QUE ÇA NOUS INTERDIT (← ACF-03)

DÉCISIONS NON DÉLÉGUÉES MALGRÉ LEUR COTATION

MOTIF ÉCRIT

3 CE QU'ON SURVEILLE À DÉFAUT (← ACF-P4)

ÉCHANTILLON RELU

Volume, périodicité, par qui

INDICATEUR DE DÉRIVE

Ce qui alerte, à quel seuil

PROCHAINE REVUE

Un angle mort écrit est un angle mort surveillé.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 CE QU'ON NE SAIT PAS DU MODÈLE

COMPOSITION DU CORPUS

Le fournisseur indique les grandes familles de sources, pas la liste.

ORIENTATIONS DONNÉES À L'ENTRAÎNEMENT

Le fournisseur annonce un refus des contenus sensibles, sans dire lequel ni comment il se mesure.

CE QUI RESTE INVÉRIFIABLE

L'absence de biais sur les noms et les adresses.

2 CE QUE ÇA NOUS INTERDIT (← ACF-03)

DÉCISIONS NON DÉLÉGUÉES MALGRÉ LEUR COTATION

Le geste commercial, pourtant simple à calculer : il crée un précédent qu'on ne défait pas.

MOTIF ÉCRIT

Faute de pouvoir établir l'absence de biais, ces décisions restent humaines.

3 CE QU'ON SURVEILLE À DÉFAUT (← ACF-P4)

ÉCHANTILLON RELU

10 % des décisions, chaque lundi, par Léa Fontaine.

INDICATEUR DE DÉRIVE

Écart de traitement entre deux profils clients au-delà de 5 points.

PROCHAINE REVUE

15/06/2027

Un angle mort écrit est un angle mort surveillé.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/1

1 CE QU'ON NE SAIT PAS DU MODÈLE

COMPOSITION DU CORPUS

Le fournisseur indique les grandes familles de sources, pas la liste.

ORIENTATIONS DONNÉES À L'ENTRAÎNEMENT

Le fournisseur annonce un refus des contenus sensibles, sans dire lequel ni comment il se mesure.

CE QUI RESTE INVÉRIFIABLE

L'absence de biais selon le code postal et le nom de l'assuré.

2 CE QUE ÇA NOUS INTERDIT (← ACF-03)

DÉCISIONS NON DÉLÉGUÉES MALGRÉ LEUR COTATION

Le refus de garantie, pourtant souvent évident : l'absence de biais par code postal n'est pas établie.

MOTIF ÉCRIT

Faute de pouvoir établir l'absence de biais, ces décisions restent humaines.

3 CE QU'ON SURVEILLE À DÉFAUT (← ACF-P4)

ÉCHANTILLON RELU

10 % des décisions, chaque lundi, par Ines Baumgartner.

INDICATEUR DE DÉRIVE

Écart de traitement entre deux quartiers comparables au-delà de 5 points.

PROCHAINE REVUE

15/01/2028

Un angle mort écrit est un angle mort surveillé.

20 questions sur ACF

Les interrogations les plus fréquentes sur le framework - son périmètre, sa différence avec la réglementation, et la façon de s'en servir. **Cadre & positionnement, puis « quand et pour qui ».**

01 ACF remplace-t-il l'AI Act ?

Non. L'AI Act fixe des **obligations légales** ; ACF est le cadre opérationnel qui aide à les mettre en œuvre sur des agents. Il rend AI-Act-ready, il ne s'y substitue pas.

02 ACF est-il une norme officielle ?

Non. C'est un référentiel privé, **compatible** avec NIST AI RMF, ISO 42001 et ISO 23894 - qu'il traduit en gestes concrets pour le commerce agentique.

03 Peut-on utiliser ACF sans IA ?

Oui. ACF gouverne la **délégation de décision**, qu'elle aille à un agent IA, à un script ou à un humain. La grille criticité / autonomie s'applique à toute décision déléguée.

04 ACF est-il réservé au e-commerce ?

Non. « Commerce » désigne tout **échange de valeur** engageant l'organisation : décisions financières, RH, juridiques, opérationnelles.

05 ACF est-il payant ?

Le framework et les 45 fiches sont **libres** pour l'enseignement et l'usage non lucratif. L'écosystème entreprise (plateforme, accompagnement) est sous contrat.

06 À partir de combien d'agents gouverner ?

Dès le premier. Le risque ne vient pas du nombre d'agents mais de la **criticité des décisions** déléguées. Un seul agent sur une décision irréversible suffit.

07 Faut-il être une grande entreprise ?

Non. ACF est **dimensionnable** : une TPE remplit le strict nécessaire (ACF-01, 03, 13), une grande organisation déploie le cycle complet.

08 Qui doit porter ACF en interne ?

Un responsable nommé, le **DDAO**, épaulé par la direction. La souveraineté décisionnelle est un sujet de gouvernance, pas seulement d'IT.

09 Combien de temps pour démarrer ?

Un diagnostic (ACF-01) et une première cartographie (ACF-02/03) tiennent en une **demi-journée**. Le premier agent gouverné (ACF-08) en quelques semaines.

10 ACF ralentit-il l'innovation ?

Non : il **sécurise le déploiement**. Cadrer en amont évite l'incident qui, lui, gèle durablement les projets.

Concepts & mise en œuvre

La seconde moitié des questions porte sur les **notions clés** du framework - souveraineté, criticité, niveaux - et sur les **garanties** concrètes en cas de dérive.

11 Autonomie ou souveraineté ?

L'autonomie **se délègue** (l'agent agit) ; la souveraineté **ne se cède pas** (l'humain garde le dernier mot sur les décisions critiques).

12 Qu'est-ce que le score de criticité ?

$\text{Impact} \times \text{Fréquence} \times \text{Irréversibilité} \div 10$. En dessous de 15 : agentifiable ; 15-25 : agent gouverné ; au-delà de 25 : humain obligatoire.

13 Criticité (ACF-03) ou risque (ACF-12) ?

La criticité fixe le **niveau d'autonomie permis** ; la matrice de risque (Probabilité $\times$ Gravité) évalue un risque opérationnel. Deux échelles distinctes.

14 Qu'est-ce qu'un DDAO ?

Delegated Decision Agent Officer : le responsable humain qui répond des décisions déléguées - il cadre, supervise et détient le kill switch.

15 Combien de niveaux d'autonomie ?

Quatre, **par décision** : Suggestif, Co-décision, Autonome supervisé, Autonome. Distincts des 4 niveaux de maturité (N0-N3), qui qualifient l'agent globalement.

16 Que faire si un agent dérape ?

Le contrôle humain ultime impose une **reprise en main** et un kill switch (ACF-07). La réversibilité est exigée par conception (ACF-14).

17 Comment prouver qui a décidé ?

Par la responsabilité traçable : toute action autonome est **journalisée, auditable et attribuable** à un responsable (5 piliers, ACF-14).

18 ACF impose-t-il une technologie ?

Non. ACF est **neutre technologiquement** : il s'applique quels que soient le modèle, l'éditeur ou l'architecture employés.

19 Le Decision Engine est-il requis ?

Non. Le framework et les fiches suffisent à gouverner. Le **ACF Decision Engine** est une brique entreprise optionnelle, non détaillée publiquement.

20 Par où commencer concrètement ?

Par la fiche **ACF-01** (Score de Souveraineté), puis le parcours en 6 étapes. Le manuel et le mode d'emploi guident pas à pas.

L'ACF et les cadres existants

L'ACF n'invente pas la conformité, il l'**outil**. Chaque fiche du toolkit met en œuvre, de façon concrète, une ou plusieurs exigences des grands cadres de gouvernance de l'IA. Les 45 fiches sont ici mises en regard de l'AI Act, de l'ISO/IEC 42001, du NIST AI RMF et du RGPD.

DÉCIDER · ACF-01 À ACF-20

FICHE ACF	AI ACT	ISO 42001	NIST AI RMF	RGPD
ACF-01 Score de souveraineté	Art. 9	§4 · §6.1	Map	
ACF-02 Carte décisionnelle	Art. 9 · 26	§6.1 · §8.2	Map	Art. 22
ACF-03 Matrice de criticité	Art. 9 · 14	§6.1 · §8.2-8.3	Map · Measure	Art. 22 · 35
ACF-04 Constitution agentique	Art. 17 · 14	§5.2 · Ann. A	Govern	Art. 25
ACF-05 Fiche agent	Art. 11 · 13	§7.5 · A.6	Map	
ACF-06 Supervision & gouvernance	Art. 14 · 72	§9.1	Manage · Measure	Art. 32
ACF-07 Kill switch	Art. 14	§8.1	Manage	
ACF-08 Dossier premier agent	Art. 11 · 9	§8 · A.6	Map · Govern	
ACF-09 Registre des décisions	Art. 12 · 26	§7.5 · §9.1	Measure	Art. 30
ACF-10 Plan d'action	Art. 9	§10	Manage	
ACF-11 Audit de gouvernance	Art. 17	§9.2 · §9.3	Govern · Measure	
ACF-12 Évaluation des risques	Art. 9 · 27	§6.1 · §8.2-8.3	Map · Measure	Art. 35
ACF-13 Mandat d'agent	Art. 26 · 14	§5.3	Govern	
ACF-14 Responsabilité par design	Art. 14 · 26	§5.3	Govern	Art. 37-39
ACF-15 Objectif et contre-indicateur	Art. 9 · 15	§6.2 · §9.1	Measure	
ACF-16 Épreuve de la supervision	Art. 14	§9.1 · A.6	Measure · Manage	
ACF-17 Revue de validité	Art. 17 · 72	§9.3 · §10	Govern · Manage	
ACF-18 Cas pratique guidé				
ACF-19 Guide enseignant				
ACF-20 Simulation de gouvernance				

Organiser et Opérer face aux mêmes cadres

Les familles Organiser et Opérer ne sortent pas du cadre réglementaire, elles en couvrent la part que la seule famille Décider laissait ouverte : **ce que l'agent déplace dans l'organisation**, et **ce qui se vérifie une fois qu'il est en service**.

ORGANISER · ACF-O1 À ACF-O10

FICHE ACF	AI ACT	ISO 42001	NIST AI RMF	RGPD
ACF-O1 Matrice humain-IA-agent	Art. 14 · 26	§5.3 · A.3	Govern · Map	
ACF-O2 Carte de l'organisation hybride	Art. 26	§4.1 · §5.3	Map · Govern	
ACF-O3 Compétences critiques	Art. 4 · 26	§7.2 · A.4	Govern	
ACF-O4 Politique IA	Art. 17	§5.2 · A.2	Govern	Art. 24
ACF-O5 Shadow IA	Art. 4 · 26	§8.1 · A.9	Map · Govern	Art. 5 · 30
ACF-O6 Shadow agents	Art. 26 · 49	§8.1 · A.9	Map · Manage	Art. 30
ACF-O7 Déplacement des pouvoirs	Art. 14 · 26	§5.3 · A.3	Govern	
ACF-O8 Registre des exceptions	Art. 17 · 26	§7.5 · §10	Govern · Manage	Art. 30
ACF-O9 Gouvernance de la flotte	Art. 26 · 72	§8.1 · §9.1	Govern · Manage	Art. 30
ACF-O10 Personnes affectées et recours	Art. 26 · 27 · 86	A.8	Govern · Manage	Art. 12-15 · 22

Organiser et Opérer face aux mêmes cadres

Les familles Organiser et Opérer ne sortent pas du cadre réglementaire, elles en couvrent la part que la seule famille Décider laissait ouverte : **ce que l'agent déplace dans l'organisation**, et **ce qui se vérifie une fois qu'il est en service**.

OPÉRER · ACF-P1 À ACF-P15

FICHE ACF	AI ACT	ISO 42001	NIST AI RMF	RGPD
ACF-P1 Grille de paramétrage	Art. 13 · 15	§8.1 · A.6	Manage	
ACF-P2 Protocole de recette	Art. 15 · 17	§8.1 · §9.1	Measure	
ACF-P3 Rampe de mise en service	Art. 15 · 26	§8.1	Manage	
ACF-P4 Journal de supervision	Art. 14 · 26	§9.1	Measure · Manage	
ACF-P5 Répartition des rôles	Art. 26	§5.3 · A.3	Govern	Art. 24 · 28
ACF-P6 Fiche d'escalade	Art. 14	§8.1	Manage	Art. 22
ACF-P7 Test du dispositif d'arrêt	Art. 14	§8.1 · §9.1	Manage	
ACF-P8 Journal d'incident	Art. 26 · 73	§10.1	Manage	Art. 33
ACF-P9 Revue de permissions	Art. 10 · 15	A.7	Manage	Art. 5 · 25 · 32
ACF-P10 Grille d'évaluation fournisseur	Art. 25 · 26	A.10	Govern · Map	Art. 28
ACF-P11 Carte de dépendance au socle	Art. 25	§4.1 · A.10	Map	Art. 28
ACF-P12 Mode dégradé et sortie	Art. 15	§8.1 · A.10	Manage	Art. 28
ACF-P13 Journal des versions de modèle	Art. 11 · 72	§7.5 · §8.1	Manage	
ACF-P14 Détention des traces	Art. 12 · 19	§7.5	Measure	Art. 5 · 30
ACF-P15 Déclaration des angles morts	Art. 9 · 13	§6.1 · §8.2	Map	Art. 35

*Correspondances indicatives : elles signalent où chaque fiche aide à répondre à une exigence, sans valoir certification. **ACF-18 à ACF-20 ont leurs quatre cases vides** : ce sont les documents d'une séance de cours, ils font travailler les autres fiches sans mettre eux-mêmes en œuvre d'exigence. AI Act : règlement (UE) 2024/1689. **Calendrier** : les obligations des systèmes à haut risque de l'annexe III, d'abord fixées au 2 août 2026, sont reportées au 2 décembre 2027 par le règlement (UE) 2026/1744, et au 2 août 2028 pour l'IA intégrée aux produits de l'annexe I ; les obligations de transparence de l'article 50 s'appliquent, elles, depuis le 2 août 2026. ISO/IEC 42001:2023 : clauses et contrôles de l'annexe A. NIST AI RMF : fonctions Govern, Map, Measure, Manage. RGPD : décision automatisée et protection des données. Une case vide indique l'absence d'exigence directement applicable.*

Ressources & références

ACF n'invente pas une énième norme : il **dialogue avec les cadres existants** et les rend applicables sur le terrain. Voici les textes, recherches et outils sur lesquels il s'appuie.

CADRES RÉGLEMENTAIRES & NORMATIFS

AI Act - Règlement (UE) 2024/1689 · [UE](#)

Cadre légal européen de l'IA, par niveaux de risque. ACF aide à l'opérationnaliser.

NIST AI Risk Management Framework 1.0 · [USA](#)

Cadre volontaire de gestion des risques IA : Govern, Map, Measure, Manage.

ISO/IEC 42001:2023 · [ISO](#)

Système de management de l'IA (AIMS) - gouvernance certifiable des systèmes d'IA.

ISO/IEC 23894:2023 · [ISO](#)

Lignes directrices sur le management du risque lié à l'intelligence artificielle.

Principes de l'OCDE sur l'IA · [OCDE](#)

Référentiel international d'une IA digne de confiance (2019, révisé 2024).

Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur l'IA · [CoE 2024](#)

Premier traité international contraignant sur l'IA, les droits humains et l'État de droit.

DOCTRINE & RECHERCHE

Frank Pasquale - New Laws of Robotics

· [2020](#)

Les 4 nouvelles lois de la robotique : complémentarité, authenticité, non-armement, attribution.

Travaux ISN & iDfRights - B. Benhamou

· [2026](#)

IA, souveraineté numérique et droits fondamentaux en Europe.

ALLER PLUS LOIN AVEC ACF

Le **whitepaper ACF**® · [acfstandard.com](#)

L'ouvrage de référence dont ce toolkit est le compagnon pratique.

Le manuel & les 45 fiches ACF

· [ACF-01→20](#) · [O1→O10](#) · [P1→P15](#)

Diagnostic, cartographie, mandats, supervision, audit - prêts à imprimer.

[acfstandard.com](#) · [en ligne](#)

Le standard, ses mises à jour et l'écosystème entreprise.



ACF se veut un **pont entre ces cadres et le terrain**. Là où l'AI Act, NIST ou ISO disent **quoi exiger**, ACF outille le **comment faire** - fiche après fiche, décision après décision.

Au-delà du toolkit

Le toolkit donne les instruments. Trois publications séparées disent à quoi ils servent, chacune à sa manière. **Aucune des trois ne fait partie des 45 fiches** : elles se publient et se téléchargent à part.

ACF Playbook

« *Ça s'applique chez nous.* »

Des cas de bout en bout, un par secteur, construits pour la projection plutôt que pour la démonstration. Santé, administration, banque, assurance, industrie, transport, énergie, télécom, distribution. Chaque cahier déroule le même parcours, de la situation initiale jusqu'à la sortie du fournisseur, et nomme à chaque étape les fiches mobilisées. **Le cadre ne bouge pas, le contexte change** : c'est exactement ce qu'on attend d'un standard. Les organisations décrites sont fictives et construites pour l'apprentissage.

À PARAÎTRE



[www.acfstandard.com/
fr/acf-playbook](https://www.acfstandard.com/fr/acf-playbook)

ACF en Action

« *Le problème existe déjà.* »

Dix-huit entreprises et dispositifs réels, analysés avec la grille ACF à partir **d'informations publiques et de rien d'autre** : Morgan Stanley, Klarna, Air Canada, Cruise, Waymo, Workday, Replit, Cursor, DPD, Perplexity, entre autres. Neuf kits pédagogiques accompagnent les publications, chacun opposant un cas de référence à un incident. L'analyse ne prétend jamais connaître les dispositifs internes de ces organisations.

DISPONIBLE



[www.acfstandard.com/
fr/acf-action](https://www.acfstandard.com/fr/acf-action)

ACF MCP

« *Le cadre répond dans l'outil.* »

Le serveur Model Context Protocol officiel du standard, publié sur npm sous **acf-mcp**. Il expose la doctrine, les fiches, le glossaire et les correspondances réglementaires à tout assistant compatible, Claude Desktop, Cursor, Windsurf. Douze outils, dont sept rendent une qualification structurée à partir d'un cas : niveau d'autonomie, criticité, obligations par phase de vie, contrôles du DDAO.

Aucun de ces outils n'interroge un modèle : la réponse vient d'une base de connaissance versionnée, et chaque sortie porte la version et l'empreinte de la doctrine qui l'a produite. Elle vaut qualification préliminaire, jamais avis juridique, et appelle toujours une relecture humaine.

DISPONIBLE



acfstandard.io/fr

Quatre registres, quatre usages. Le Playbook projette, ACF en Action observe, le toolkit outille, le MCP répond. Un lecteur qui se reconnaît dans un cahier sectoriel trouve dans ce manuel les fiches qui traitent sa situation, et dans ACF en Action la preuve que le problème se pose déjà ailleurs. C'est le même cadre, vu depuis quatre distances.

Les outils ACF

Le **cadre** est libre. Les **outils** vous aident à l'appliquer - du **diagnostic gratuit** à la **plateforme d'entreprise**.

Commencer gratuitement

GRATUIT

ACF Score

Mesurez votre souveraineté agentique en quelques minutes.

Gratuit · sans inscription

AI Act Compliance Checker

Situez-vous face au Règlement européen sur l'IA.

Gratuit

Diagnostic Flash

Un premier état des lieux de votre gouvernance.

Gratuit · résultat immédiat

Plan Personnalisé

Votre feuille de route ACF, générée pour vous.

Gratuit

Passer à l'échelle

ENTREPRISE

ACF Auditor

Audit de gouvernance approfondi et conformité documentée.

Sur devis

ACF Control

Supervision continue de vos agents en production.

Sur devis

ACF Decision Engine

Le moteur de décision gouvernée au cœur de vos agents.

Réservé aux organisations clientes

Déploiement sur mesure

Intégration, formation du DDAO, accompagnement.

Sur devis

Le cadre et les 45 fiches restent libres. Scannez pour commencer - tout l'écosystème est sur acfstandard.com.



Votre score de souveraineté

acf-score.com · gratuit



Tous les outils & l'offre entreprise

acfstandard.com

Déléguer l'autonomie, garder la **souveraineté**

Les agents décident déjà. La vraie question n'est plus de savoir **s'il faut** leur déléguer, mais **jusqu'où** - et à quelles conditions. ACF apporte la réponse opérationnelle : un cadre pour confier l'autonomie sans jamais abandonner la main.

1 **La délégation n'est pas tout ou rien**
Elle se règle **décision par décision**, selon la criticité - du simple conseil à l'action autonome.

2 **La gouvernance se conçoit en amont**
Mandats, seuils et garde-fous se définissent **avant le déploiement**, pas après l'incident.

3 **Tout reste réversible**
Supervision, reprise en main, **kill switch** : le contrôle humain ultime n'est jamais cédé.

4 **Une décision, un responsable**
Toute action déléguée reste **attribuable** à un humain nommé - le DDAO.

*« La question n'est plus de savoir s'il faut déployer des agents.
C'est **comment les déployer sans abandonner sa souveraineté.** »*

Pour aller plus loin : acfstandard.com



Commencer - votre score
acf-score.com



Tous les outils ACF
acfstandard.com

Droits d'utilisation, marque et propriété intellectuelle

Ce document, ses fiches, ses matrices, ses cas, ses graphiques, ses taxonomies, ses modèles de décision et l'organisation qu'il leur donne constituent une œuvre protégée par le droit d'auteur. La dénomination **Agentic Commerce Framework®**, l'acronyme **ACF®** et les signes distinctifs associés sont des marques déposées. **La mise à disposition du toolkit ne transfère aucun droit sur ces marques.**

© 2026 Vincent Dorange. Tous droits réservés.

CE QUE L'USAGE PÉDAGOGIQUE AUTORISE

Le toolkit est mis gratuitement à disposition des établissements d'enseignement, des enseignants, des étudiants et des chercheurs, pour la lecture et le téléchargement, pour l'enseignement, la formation et les travaux académiques non commerciaux, pour les ateliers et les études de cas internes, et pour la citation d'extraits limités avec attribution claire.

Un enseignant peut diffuser le fichier entier à ses étudiants, sans modification, dans un espace de cours fermé ou dans le cadre d'un enseignement identifié, à condition de conserver le document complet, sa version et les présentes mentions. Toute utilisation conserve les mentions de paternité, de version et de propriété intellectuelle.

CE QUI DEMANDE UNE AUTORISATION ÉCRITE

- reproduire, modifier, adapter, traduire ou redistribuer une partie substantielle du toolkit ;
- supprimer, masquer ou altérer les mentions de copyright, de marque, de version ou de provenance ;
- publier le toolkit, ou une version modifiée, sous un autre nom, une autre marque ou en marque blanche ;
- intégrer les fiches, les matrices, les cas ou les méthodes dans une offre commerciale de conseil, de formation, de certification, de logiciel ou de plateforme ;
- vendre, sous-licencier ou monétiser le toolkit, même partiellement ;
- extraire ou reconstituer les contenus pour créer un produit, un référentiel ou un service concurrent ;
- utiliser le toolkit pour entraîner, évaluer ou enrichir un modèle, un agent ou un système d'intelligence artificielle concurrent ;
- laisser entendre qu'une organisation, un programme, un cours, un outil ou une certification est approuvé, certifié ou affilié à l'ACF® sans accord écrit.

L'accès gratuit n'est ni une cession de droits, ni une licence commerciale, ni une autorisation de créer des œuvres dérivées.

VERSION, PREUVE ET TRAÇABILITÉ

Ce toolkit est une version identifiée du corpus ACF®. Ses versions et ses évolutions sont documentées, horodatées et conservées dans un registre de traçabilité. Les éléments originaux sont protégés par le droit d'auteur, et l'antériorité comme l'intégrité des versions reposent sur des mécanismes de dépôt et d'horodatage. Toute diffusion non autorisée pourra donner lieu aux mesures appropriées de protection des droits.

Usage professionnel. Une organisation peut utiliser le toolkit pour découvrir le cadre et l'évaluer en interne. L'usage à grande échelle, l'intégration dans des processus opérationnels, l'accès aux outils numériques, aux versions sectorielles, aux formations certifiantes ou aux services de déploiement relèvent d'offres distinctes. Licence entreprise, partenariat, formation, usage commercial ou adaptation sectorielle, écrivez par la rubrique contact du site : acfstandard.com/fr/contact

Agentic Commerce Framework® · Gouverner l'autonomie, protéger la souveraineté.