



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, interdictions) - 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.