



## 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