



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.