



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.
- Modéré** - impact limité et réversible. (*plafond remboursement 100 €*)
- Élevé** - impact significatif sur opérations ou réputation.
- 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)



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