



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**.