



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari journalise les décisions de son agent « **Margaux** » (SAV niveau 1). Tenu par **Camille Roussel** (DDAO), supervisé avec **Léa Fontaine** (SAV).

PAGE 1/2

1 REGISTRE DES DÉCISIONS & INCIDENTS

DATE / HEURE	AGENT	DÉCISION / ÉVÉNEMENT	RISQUE	VALIDÉ PAR	RÉSULTAT / IMPACT	SUIVI
03/06 09:14	Margaux	Remboursement 78 € - article défectueux retourné	● Modéré	Auto (supervisé)	Remboursé, client notifié < 2 min	Log - revue hebdo
03/06 11:47	Margaux	Demande remboursement 240 € - au-delà du plafond 100 €	● Élevé	Co-décision L. Fontaine	Escaladé, approuvé après vérif facture	Revue 24 h (mandat ACF-13)
04/06 15:30	Margaux	Geste commercial -15 % sur litige livraison	● Modéré	Co-décision L. Fontaine	Avoir 32 € émis	Satisfaction J+7
05/06 08:02	Margaux	Taux d'erreur 2,3 % > seuil 2 %	● Critique	Auto → alerte C. Roussel (DDAO)	Kill switch armé, agent suspendu 40 min	Post- mortem ACF-10
05/06 10:20	Margaux	Reprise après correction du prompt	● Élevé	C. Roussel (DDAO)	Reprise OK, taux retombé à 0,7 %	Revue 24 h
05/06 16:05	Margaux	Litige client menaçant un avis public négatif	● Élevé	Co-décision L. Fontaine	Hors périmètre → traité par un conseiller	Clos J+1

● Critique = arrêt immédiat ● Élevé = revue 24 h ● Modéré = revue hebdo ● Faible = log seul
● Très faible = échantillonnage



2 NOTES & CONTEXTE

Incident #4 (05/06). Pic d'erreurs causé par une synchronisation catalogue défailante - faux « article indisponible ». Correctif : resynchronisation + garde-fou ajouté au prompt. Aucune perte client. Post-mortem complet → **ACF-10**.

Conformité au mandat. Tous les remboursements > 100 € de la semaine ont été escaladés conformément au mandat (**ACF-13**). Aucune décision « geste commercial » prise en autonomie sans co-décision.

Indicateurs. CSAT hebdomadaire : 4,4 / 5. Taux de résolution niveau 1 sans humain : 73 %.

3 RÈGLES DE GOUVERNANCE DU REGISTRE



POURQUOI TENIR CE REGISTRE ?

- Exigence AI Act (art. 12 - journalisation) & DORA
- Preuve de gouvernance pour l'audit fiduciaire
- Sans trace, pas de redevabilité



CONFIDENTIALITÉ

- ! Contient des données sensibles (clients, montants)
- ! Accès restreint : DDAO, DPO, direction
- ! Conservation & purge selon politique RGPD



FRÉQUENCE DE REVUE

- ✓ Critique / Élevé : revue sous 24 h
- ✓ Modéré : revue hebdomadaire
- ✓ Revue d'ensemble mensuelle (DDAO + DPO)

Et ensuite : transformer les incidents tracés en plan d'amélioration avec l'**ACF-10**, déclencher l'**ACF-07 - Kill Switch** si un seuil est franchi, et rattacher chaque décision au **mandat ACF-13**.