



EXEMPLE FIL ROUGE

À la suite de l'incident #4 (pic d'erreurs du 05/06, kill switch déclenché), Lendari bâtit le plan d'action de son agent « Margaux ». Piloté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 🔍 CONTEXTE & CAUSE RACINE

AGENT CONCERNÉ

Margaux - SAV niveau 1

PÉRIODE COUVERTE

Semaine du 03 au 05/06/2026

DÉCLENCHEUR

Incident #4 - pic d'erreurs

DESCRIPTION DU DÉCLENCHEUR

Taux d'erreur 2,3 % > seuil 2 % le 05/06 à 08:02. Kill switch armé (ACF-07), agent suspendu 40 min. Tracé au registre ACF-09.

CAUSE RACINE IDENTIFIÉE

Synchronisation du flux catalogue défaillante → faux « article indisponible » renvoyés aux clients. Aucun garde-fou de fraîcheur de données.

2 🔧 ACTIONS CORRECTIVES IDENTIFIÉES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	CRITÈRE DE SUCCÈS	STATUT
Resynchroniser le flux catalogue + monitoring de fraîcheur	IT / Ops	06/06	0 désync > 15 min	● Terminé
Garde-fou prompt : vérifier la dispo en temps réel avant réponse	C. Roussel	08/06	Taux d'erreur < 1 %	● En cours
Abaissier le seuil d'alerte kill switch 2 % → 1,5 %	C. Roussel	09/06	Alerte testée OK	● En cours
Rejouer 30 cas « faux indisponible » en validation	L. Fontaine	10/06	100 % rejoués	● À faire
Contacter les clients impactés (geste -10 %)	L. Fontaine	07/06	100 % contactés	● Terminé

● Terminé ● En cours ● À faire ● Bloqué - escalade requise



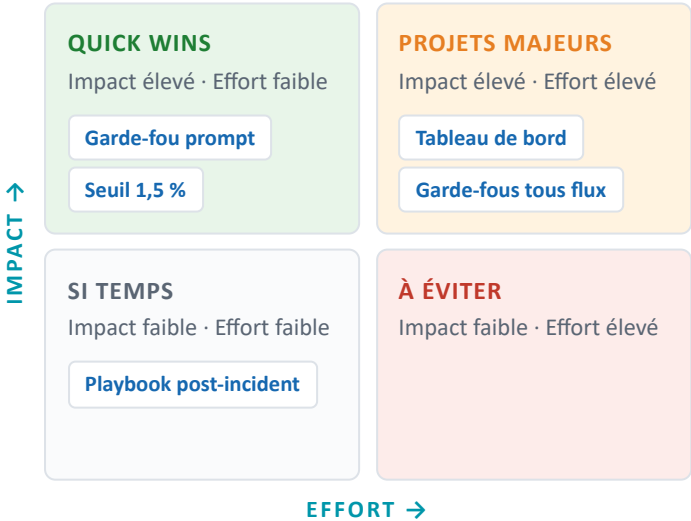
EXEMPLE FIL ROUGE

Au-delà du correctif immédiat, **Lendari** capitalise : initiatives d'amélioration continue et priorisation **Effort × Impact**.

3 ACTIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

INITIATIVE	BÉNÉFICE ATTENDU	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tableau de bord temps réel : taux d'erreur + CSAT	Visibilité continue	IT / Ops	15/06
Systématiser la revue hebdo du registre ACF-09	Détection précoce	C. Roussel	Récurrent
Étendre les garde-fous de fraîcheur à tous les flux	Robustesse globale	IT / Ops	30/06
Rédiger un playbook post-incident réutilisable	Réactivité accrue	C. Roussel	20/06

4 PRIORISATION - MATRICE EFFORT × IMPACT



TOP 3 PRIORITÉS

Impact élevé, effort raisonnable.

- 1 Garde-fou prompt temps réel - vérif dispo avant réponse
- 2 Abaisser le seuil kill switch 2 % → 1,5 %
- 3 Tableau de bord temps réel taux d'erreur + CSAT



EXEMPLE FIL ROUGE

Le plan ne vaut que s'il est suivi : indicateurs, fréquence de revue et validation par le DDAO.

PAGE 3/3

5 SUIVI & ÉVALUATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne (S1) puis
hebdomadaire

PROCHAINE REVUE PRÉVUE

12/06/2026

RESPONSABLE DU SUIVI

Camille Roussel (DDAO)

INDICATEURS DE SUIVI

Taux d'erreur < 1 % · CSAT ≥ 4,2 / 5 · 0 désynchronisation catalogue > 15 min · % d'actions correctives terminées (objectif 100 % au 12/06).

6 VALIDATION

RESPONSABLE PLAN D'ACTION

Léa Fontaine · Resp. SAV

DDAO

Camille Roussel

DATE

06/06/2026

 BONNES PRATIQUES

- ✓ Actions SMART : un responsable unique, une échéance
- ✓ Critère de succès mesurable pour chaque action
- ✓ Traiter la cause racine, pas seulement le symptôme
- ✓ Revue régulière jusqu'à clôture complète

 POINTS DE VIGILANCE

- ! Action sans échéance ni responsable = action morte
- ! Trop d'actions simultanées : prioriser
- ! Corriger le symptôme sans la cause racine
- ! Pas de suivi = pas d'amélioration réelle

Et ensuite : reporter les actions clôturées au registre **ACF-09**, ajuster la supervision avec l'**ACF-06**, et réviser le mandat **ACF-13** si les seuils ou le périmètre ont changé.