



EXEMPLE FIL ROUGE

Après la fiche agent (ACF-05) et l'évaluation des risques (ACF-12), Lendari formalise le **mandat officiel** de l'agent « Margaux ». Rédigé par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOM DE L'AGENT

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

Service client / SAV - e-
commerce

MATURITÉ (ACF-05)

N2 - Agents gouvernés

DATE DE PRISE D'EFFET

15/06/2026

DATE DE REVUE PRÉVUE

15/12/2026 (6 mois)

RESPONSABLE DU MANDAT (DDAO)

Camille Roussel

2 MISSION DE L'AGENT

MISSION PRINCIPALE - POURQUOI IL EXISTE

Traiter de façon autonome les demandes SAV de niveau 1 (suivi, retours, remboursements simples) pour réduire le délai de réponse et décharger les conseillers des tâches répétitives - sans dégrader la qualité ni la conformité.

OBJECTIFS PRIORITAIRES (TOP 3)

- 1 Résoudre 70 % des demandes SAV niv.1 sans escalade.
- 2 Délai de première réponse < 4 h ouvrées.
- 3 Zéro remboursement hors plafond ou hors politique.

3 PÉRIMÈTRE D'AUTORISATION

✓ ACTIONS AUTORISÉES

- ✓ Répondre aux questions de suivi commande / livraison
- ✓ Initier un retour produit selon la politique standard
- ✓ Émettre un remboursement ≤ 100 € sur motif éligible
- ✓ Envoyer une étiquette de retour prépayée
- ✓ Escalader au conseiller tout cas hors périmètre

✗ ACTIONS INTERDITES - ZONE ROUGE

- ✗ Rembourser au-delà de 100 € sans validation humaine
- ✗ Accorder seul un geste commercial / avoir exceptionnel
- ✗ Modifier une commande payée ou des données de paiement
- ✗ Communiquer les données d'un autre client
- ✗ Promettre un délai ou une compensation hors politique



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat fixe les **plafonds**, l'**autonomie déléguée décision par décision** et les **accès aux données** de Margaux.

PAGE 2/4

4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

PLAFOND FINANCIER

100 € / transaction · 500 € / jour cumulé

FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

Réponses 24/7 · remboursements exécutés en heures ouvrées

PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

France + UE - langues FR / EN

CATÉGORIES DE CLIENTS EXCLUES

Litiges juridiques en cours · comptes signalés fraude · clients sous médiation

5 ↗ NIVEAU D'AUTONOMIE DÉLÉGUÉE (PAR DÉCISION)

TYPE DE DÉCISION	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	SEUIL / CONDITION
SAV niveau 1 - suivi, information	AUTONOME SUPERVISÉ	Contrôle a posteriori - échantillon quotidien
Retour produit standard	AUTONOME SUPERVISÉ	Selon la politique retours en vigueur
Remboursement ≤ 100 €	AUTONOME SUPERVISÉ	Cap dur 100 € / transaction
Remboursement > 100 €	CO-DÉCISION	Validation conseiller puis DDAO
Geste commercial / avoir	CO-DÉCISION	Accord du superviseur SAV
Litige / cas hors périmètre	SUGGESTIF	Escalade - décision 100 % humaine

SUGGESTIF l'agent propose, l'humain décide

CO-DÉCISION validation humaine avant exécution

AUTONOME SUPERVISÉ agit seul, contrôle a posteriori

AUTONOME agit seul, sans contrôle systématique

Maturité globale de l'agent : **N2 · Agents gouvernés** (ACF-05). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03) - distincte de la maturité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat précise **qui supervise** Margaux, **qui prévenir** en cas d'incident et comment **tracer** chaque décision (registre **ACF-09**).

PAGE 3/4

6 DONNÉES & ACCÈS

NIVEAU D'ACCÈS	DONNÉES CONCERNÉES
Lecture	Commandes, statut de livraison, historique SAV du client concerné, politique retours / remboursements.
Écriture	Tickets SAV, statut de retour, ordre de remboursement ($\leq$ plafond), journal des décisions (ACF-09).
Interdites	Données de paiement complètes (PAN / CVV), données d'autres clients, données RH / internes, catégories sensibles (santé, opinions).

7 CONTRÔLES & SUPERVISION

SUPERVISION HUMAINE EFFECTIVE

Superviseur SAV en heures ouvrées (revue quotidienne d'un échantillon) · Camille Roussel (DDAO) en escalade. Réponse attendue < 4 h ouvrées.

KPI DE QUALITÉ DÉCISIONNELLE

- Taux de résolution autonome (sans escalade)
- Taux d'erreur - **kill switch** > 2 % (ACF-07)
- Taux d'escalade & satisfaction post-contact (CSAT)

PROCÉDURE D'ESCALADE AU DDAO

Tout incident, dépassement de plafond ou réclamation sensible est transmis au DDAO avec : n° de commande, client, motif, montant et recommandation.

8 PARTIES PRENANTES & À RISQUE

PARTIES À INFORMER EN CAS D'INCIDENT

Superviseur SAV · DDAO (Camille Roussel) · Compliance / DPO · Direction client si incident majeur.

CATÉGORIES D'UTILISATEURS À RISQUE

Clients vulnérables · réclamations sensibles (santé, sécurité produit) · mineurs.

9 TRAÇABILITÉ & REPORTING - LIEN ACF-09

FORMAT DE LOGGING

Chaque décision tracée au registre ACF-09 (horodatage, entrée, décision, justification, superviseur).

FRÉQUENCE DE REPORTING

Tableau de bord hebdomadaire + revue mensuelle de gouvernance.

DESTINATAIRES

Superviseur SAV · DDAO · Compliance.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat de Margaux devient **opposable** par **4 signatures** : métier, technique, conformité et DDAO.

PAGE 4/4

10 VALIDATION OFFICIELLE - 4 SIGNATURES REQUISES

RESPONSABLE MÉTIER

Léa Fontaine - Resp. Service Client

L. Fontaine

RESPONSABLE TECHNIQUE

Paul Dubois - Lead IA / Data

P. Dubois

COMPLIANCE OFFICER

Sofia Nguyen - DPO / Conformité

S. Nguyen

DDAO

Camille Roussel

C. Roussel

Mandat actif - date de validation : 15/06/2026 · prochaine revue : 15/12/2026. Toute modification du périmètre exige une nouvelle validation.

BONNES PRATIQUES

- ✓ Lister les interdictions aussi explicitement que les autorisations
- ✓ Régler l'autonomie décision par décision, pas en bloc
- ✓ Revoir le mandat à date fixe et après tout incident

POINTS DE VIGILANCE

- ! Un mandat sans plafond chiffré n'est pas opposable
- ! Ne pas confondre maturité (N0→N3) et autonomie par décision
- ! Pas de mise en production sans les 4 signatures

Et ensuite : ce mandat encadre la **fiche agent ACF-05**, applique l'autonomie fixée en **ACF-02 / ACF-03**, trace les décisions au **registre ACF-09**, s'arrête via le **kill switch ACF-07** et se supervise avec **ACF-06**.