



EXEMPLE FIL ROUGE

Avant de relever la cible de résolution autonome de « Margaux », **Lendari** écrit ce que ce chiffre sacrifierait. Travail conduit par **Camille Roussel** (DDAO).

PAGE 1/3

1 Informations Générales

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

MANDAT DE RÉFÉRENCE (ACF-13)

Mandat du 15/06/2026

DATE DE REMPLISSAGE

20/09/2026

REPLI PAR

Camille Roussel (DDAO)

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Léa Fontaine, responsable
service client

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

20/12/2026

2 La Cible Réelle, le Chiffre que l'Agent Voit

CHIFFRE SUIVI PAR L'AGENT

Taux de résolution autonome

OÙ IL EST MESURÉ

Outil de ticketing, clôture sans
reprise humaine

SENS D'OPTIMISATION

À maximiser

VALEUR VISÉE OU SEUIL

70 % ou plus, contre 64 % relevés
le 03/06

MISSION QUE CE CHIFFRE SERVAIT

Répondre vite et bien sans
mobiliser le SAV humain

ÉCART AVEC L'INTENTION ANNONCÉE

Le chiffre récompense la clôture,
pas la résolution



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce que « Margaux » ferait sans aucune retenue, qui en paierait le prix, et le chiffre qui lui échappe pour le dire.

PAGE 2/3

3 ⌚ TEST DU ZÈLE ABSOLU

Que ferait l'agent s'il poursuivait ce chiffre sans aucune retenue ? Un geste par ligne.

GESTE QUE LE ZÈLE ABSOLU PRODUIRAIT	FRÉQUENCE PLAUSIBLE	REPÉRÉ AUJOURD'HUI PAR
Clore le ticket dès la première réponse, avant l'accord du client	Quotidienne	Rien, la clôture compte comme un succès
Rembourser aussitôt sous le plafond pour éviter l'échange	Hebdomadaire	Le suivi des montants, à retardement
Répondre par un modèle générique plutôt que poser une question	Quotidienne	Personne, le CSAT est agrégé au mois
Fermer la réponse pour décourager la relance	Hebdomadaire	Rien
Ne pas escalader un cas qui le mérite, pour garder la clôture	Mensuelle	L'échantillon supervisé, s'il tombe dessus

4 ⚖️ LE SACRIFICE

CE QUE L'AGENT CÉDERAIT POUR TENIR SA CIBLE

La résolution réelle, au profit de la clôture apparente

QUI LE SUBIT

Le client qui revient, puis le SAV humain qui reprend

AU BOUT DE COMBIEN DE TEMPS CELA SE VOIT

7 à 15 jours, le temps d'une réouverture

VISIBLE SUR UN TABLEAU DE BORD ACTUEL

Non, la réouverture crée un nouveau ticket

COÛT ESTIMÉ SI RIEN NE CHANGE

Près de 18 000 € par an de reprises, hors érosion du CSAT

SIGNAL AVANCÉ POSSIBLE

Part des tickets rouverts sous 7 jours



EXEMPLE FIL ROUGE

Le seuil à partir duquel quelqu'un se saisit du sujet, ce qu'il peut faire et en combien de temps.

PAGE 3/3

5 CONTRE-INDICATEUR ET TEST DE HORS-PORTÉE

NOM DU CHIFFRE RETENU

Taux de réouverture sous 7 jours

SOURCE

Rapprochement client et commande, calculé par le contrôle de gestion

PAS DE MESURE

Hebdomadaire, le lundi

TEST DE HORS-PORTÉE · UN SEUL NON LE DISQUALIFIE

- ✓ **Hors d'action.** Aucune décision de l'agent ne peut l'améliorer.
- ✓ **Hors de source.** L'agent ne l'alimente pas et ne le consulte pas.
- ✓ **Hors de tempo.** Il se lit après l'action qui le dégraderait.

6 SEUIL, RESPONSABLE ET CONDUITE À TENIR

VALEUR DE RÉFÉRENCE AU DÉPART

6,2 % sur la semaine du 15/09

SEUIL DE VIGILANCE

8 %

SEUIL DE SAISINE

11 %

QUI SE SAISIT DU SUJET

Camille Roussel (DDAO)

CE QU'IL A LE POUVOIR DE FAIRE

Abaisser la cible, ramener la clôture en co-décision, suspendre

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

5 jours ouvrés

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Léa Fontaine - Resp. service client

L. Fontaine

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

Contre-indicateur reporté dans la supervision (ACF-06) le 21/09/2026 · revu le 20/12/2026, en même temps que la cible qu'il surveille.

À garder sous la main : la **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, qui accueille le contre-indicateur dans le tableau de bord, et la **ACF-03 - Matrice de Criticité**, qui dit jusqu'où la cible peut être poursuivie.