



EXEMPLE FIL ROUGE

Après l'audit **ACF-11** coté 2,9 sur 5, **Lendari** éprouve la supervision de « Margaux » :
ce que le superviseur voit vraiment et ce qu'il en fait.

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT ÉPROUVÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

DATE DE L'ÉPREUVE

08/10/2026

CONDUITE PAR

Camille Roussel (DDAO)

SUPERVISEUR EN POSTE (ACF-P5)

Léa Fontaine, revue quotidienne
d'un échantillon

PERSONNES INFORMÉES À L'AVANCE

Principe annoncé au comité du
15/09, date non communiquée

DATE DE LA PROCHAINE ÉPREUVE

1er trimestre 2027, date non
fixée

2 LA PROMESSE DE SUPERVISION, À ÉCRIRE AVANT L'ÉPREUVE

ÉVÉNEMENTS QUE LE SUPERVISEUR DOIT VOIR

Escalades, dépassements de
plafond, réclamations sensibles

RYTHME DU REGARD

Quotidien, en heures ouvrées

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

Moins de 4 heures ouvrées

GESTE ATTENDU SELON LA GRAVITÉ

Valider, corriger ou arrêter

POUVOIR RÉELLEMENT DÉTENU

Refus, reprise du dossier,
déclenchement du kill switch
(ACF-07)

CHARGE RÉELLE PAR SÉANCE

40 à 70 dossiers par jour, pour 30
minutes inscrites au poste



EXEMPLE FIL ROUGE

La forme retenue et ce qu'elle a donné : 120 escalades du mois de septembre, relues par 2 relecteurs.

3 PROTOCOLE DE L'ÉPREUVE

FORME RETENUE · UNE SEULE

- ✓ **Relecture d'un échantillon.** On reprend des décisions déjà validées et l'on compte ce qui aurait dû être arrêté.
- ✗ **Cas inséré.** Un cas limite plausible, réversible, sans effet sur un tiers, annulable à tout instant.
- ✗ **Épreuve de silence.** On coupe un flux d'alertes et l'on mesure le temps avant que quelqu'un remarque le mutisme.

OBJET DE L'ÉPREUVE	RÉVERSIBILITÉ, PAR QUI ET EN COMBIEN DE TEMPS	CRITÈRE D'ARRÊT ANTICIPÉ
120 escalades validées entre le 01/09 et le 30/09	Sans objet, aucune décision nouvelle n'est produite	Préjudice client non traité, arrêt immédiat et remontée

4 RELEVÉ DES MESURES

Chaque mesure porte sa source, faute de quoi elle ne se vérifie pas.

MESURE	RÉSULTAT	SOURCE
L'anomalie a-t-elle été vue	Non, 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés	Relecture contradictoire par 2 relecteurs
Par qui	Personne avant la présente épreuve	Journal de supervision (ACF-P4)
Délai de détection	38 jours, à l'occasion de l'épreuve	Horodatage des dossiers
Geste produit	Validation en bloc, aucun refus sur le mois	Export de l'outil de ticketing
Délai avant le geste	34 secondes en médiane entre ouverture et validation	Traces d'interface
Trace retrouvable par un tiers	Oui, mais sans motif écrit	Registre des décisions (ACF-09)



EXEMPLE FIL ROUGE

Le dispositif ne voit pas : 7 dossiers sur 120 auraient dû être refusés et **aucun** ne l'a été. La correction porte sur la charge, pas sur le superviseur.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT SUR LE DISPOSITIF

CONCLUSION - UNE SEULE LIGNE

- ✗ **Il tient.** Vu, dans le délai, avec le geste attendu et une trace.
- ✗ **Il voit sans agir.** L'anomalie est vue, le geste ne suit pas ou arrive trop tard.
- ✓ **Il ne voit pas.** Rien n'est vu. La supervision annoncée n'existe pas.

6 ✍ RÈGLES D'USAGE ET SIGNATURES

CORRECTION DÉCIDÉE

Échantillon porté à 10 %, motif écrit obligatoire, charge inscrite au poste

FICHE CONCERNÉE

ACF-06 et ACF-13

ÉCHÉANCE

31/10/2026

L'épreuve porte sur le dispositif et jamais sur une personne. Le principe est annoncé, la date ne l'est pas. Le résultat ne se rattache à aucun nom et ne sert à aucune sanction. Celui qui éprouve n'est jamais celui qui est éprouvé.

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Hugo Bertin - Resp. service client

H. Bertin

Épreuve inscrite au journal de supervision (ACF-P4) le 08/10/2026 · prochaine épreuve au 1er trimestre 2027, date tenue hors du calendrier partagé.

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch**, dont cette épreuve suppose le pouvoir, et l'**ACF-17 - Revue de validité**, qui rouvre le mandat quand le dispositif ne tient plus.