



EXEMPLE FIL ROUGE

Six mois après la signature du mandat (ACF-13), Lendari rouvre la délégation de l'agent « Margaux » à son échéance. Revue conduite par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« Margaux » - SAV & retours
niv.1

MANDAT ROUVERT (ACF-13)

Mandat du 15/06/2026,
échéance 15/12/2026

DATE DE LA PRÉSENTE REVUE

15/12/2026

MOTIF DE LA REVUE

Échéance des 6 mois inscrite au
mandat

CONDUITE PAR (DDAO)

Camille Roussel, avec Léa
Fontaine (métier)

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

15/06/2027, ou plus tôt sur
changement de version

2 LE MANDAT TEL QU'IL A ÉTÉ SIGNÉ

Recopier les valeurs en vigueur, sans les reformuler.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

SAV et retours niveau 1 · France
et UE · FR / EN

PLAFONDS CHIFFRÉS

100 € par transaction · 500 € par
jour cumulé

REFUS OBLIGATOIRES

Litiges en cours · fraude signalée
· clients en médiation

CRITICITÉ COTÉE (ACF-03)

2 décisions modérées, 1 élevée

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE

Autonome supervisé sous 100 €,
co-décision au-delà

RESPONSABLE NOMMÉ (ACF-14)

Léa Fontaine, responsable
service client



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce qui a bougé autour de « Margaux » depuis juin, puis la grille question par question. Rien n'a été enfreint.

PAGE 2/3

3 ⌚ CE QUI A CHANGÉ DEPUIS LA DERNIÈRE VALIDATION

Une ligne par changement constaté, même sans conséquence apparente.

NATURE	CE QUI A CHANGÉ	DEPUIS	EFFET POSSIBLE SUR LE MANDAT
Périmètre	Ouverture de la Belgique et des Pays-Bas	09/2026	Le néerlandais n'est pas une langue couverte
Volume	210 puis 640 demandes par jour	11/2026	L'échantillon supervisé n'est plus représentatif
Prix ou barème	Panier moyen de 78 € porté à 119 €	10/2026	Le plafond de 100 € ne couvre plus un retour simple
Fournisseur ou modèle	Passage du modèle v1.0 à v1.2	04/11/2026	Ton des réponses modifié, seuils non revalidés
Réglementation	Obligations de transparence applicables	08/2026	Mention d'agent à vérifier sur les canaux ouverts
Personnes	Léa Fontaine promue, supervision par intérim	01/12/2026	Le responsable nommé n'est plus en poste sur le sujet

4 📋 GRILLE DE VALIDITÉ

Verdict par ligne : tient, à corriger, ne tient plus. Un seul « ne tient plus » interdit la reconduction.

#	QUESTION	VERDICT	MOTIF EN UNE PHRASE
1	Le périmètre autorisé correspond-il encore à l'usage réel ?	Ne tient plus	Belgique et Pays-Bas absents du mandat signé
2	Les seuils chiffrés disent-ils encore ce qu'ils voulaient dire ?	Ne tient plus	Le plafond de 100 € était calé sur un panier de 78 €
3	La fréquence des décisions déléguées a-t-elle changé de nature ?	À corriger	3 fois plus de décisions, la même règle d'échantillon
4	La criticité cotée reflète-t-elle l'impact d'aujourd'hui ?	Tient	Impact et réversibilité inchangés sur le retour simple
5	L'indicateur poursuivi mesure-t-il toujours ce que l'on veut obtenir ?	À corriger	La résolution autonome monte, les réouvertures aussi
6	La supervision humaine se lit-elle encore, ou se signe-t-elle sans se lire ?	À corriger	94 % des escalades validées en moins de 40 secondes
7	La personne nommée est-elle en poste, informée et capable d'arrêter ?	Ne tient plus	La personne nommée au mandat n'est plus en charge
8	Le dispositif d'arrêt a-t-il été éprouvé, et dans quel délai agit-il ?	Tient	Arrêt testé le 12/11, effet complet en 3 minutes



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari tranche : le mandat ne tient plus sur 3 points et repart **corrigé**, non reconduit tel quel.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT

Une seule issue pour l'ensemble du mandat.

ISSUE RETENUE

- ✗ **Reconduire en l'état.** Le mandat tient. Motif écrit obligatoire, même en cas d'accord unanime.
- ✓ **Corriger puis reconduire.** Seuils, périmètre ou indicateur réécrits, puis signature.
- ✗ **Restreindre.** Autonomie abaissée, décisions ramenées en co-décision ou à l'humain.
- ✗ **Retirer.** Fin de la délégation à une date écrite, reprise humaine organisée.

6 ✍ CE QUE LA REVUE CHANGE ET SIGNATURES

CORRECTIONS À PORTER

Périmètre étendu au Benelux,
plafond porté à 150 €,
responsable renommé

FICHES À REPRENDRE

ACF-13 mandat · ACF-03 criticité ·
ACF-14 responsabilité

ÉCHÉANCE DE LA RESIGNATURE

09/01/2027

DDAO

Camille Roussel - Dir. transformation digitale

C. Roussel

RESPONSABLE MÉTIER

Hugo Bertin - Resp. service client (intérim)

H. Bertin

Revue inscrite au registre des décisions (ACF-09) le 15/12/2026 · prochaine revue de validité le 15/06/2027, avancée en cas de changement de version du modèle.

À garder sous la main : le **ACF-13 - Mandat d'Agent**, qui porte les valeurs que cette revue juge, et le **ACF-09 - Registre des Décisions**, où la revue s'inscrit comme toute décision qui engage.