



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

On délègue l'exécution, jamais la responsabilité. L'agent peut porter le « R » (il exécute) ; il ne porte jamais le « A » (il ne répond pas de ses actes). Le « A » se pose toujours sur un humain nommé.

LA COLONNE « RÈGLE »

N'est pas un acteur qui décide : c'est la borne qui rend l'autonomie gouvernable, soit un plafond, un déclencheur d'arrêt, une interdiction. Elle vient du mandat (ACF-13) et du dispositif d'arrêt (ACF-07).

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · SAV & RETOURS (AGENT MARGAUX, N2)

ACTE DU PROCESSUS	EXÉCUTE (R)	RÉPOND (A)	RÈGLE QUI BORNE	DANS LA BOUCLE · AUTONOMIE
Répondre à une demande SAV niveau 1 (suivi, délai, dispo)	Agent	Léa Fontaine	Réponses sourcées ; escalade hors périmètre	Superviseur SAV, contrôle a posteriori · autonome supervisé
Rembourser / avoir < 100 €	Agent	Léa Fontaine	Plafond 100 €/opération, 500 €/jour (ACF-13) ; journalisation ACF-09	Relecture humaine quotidienne · autonome supervisé
Accorder un geste commercial (réduction)	Agent propose, humain valide	Léa Fontaine	Jamais de modification des prix catalogue ; validation avant envoi	Responsable SAV valide chaque cas · co-décision
Traiter un litige / une demande hors périmètre	Humain (équipe SAV)	Léa Fontaine	Bascule humaine obligatoire ; l'agent ne tranche pas	L'agent oriente au mieux · suggestif
Couper l'agent en cas d'incident	DDAO (Camille Roussel)	Camille Roussel	Déclencheur : taux d'erreur > 2 % sur 24 h (ACF-07)	Jamais exécuté par l'agent sur lui-même · zone non délégable



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

Que des noms d'humains, du premier acte au dernier, alors même que l'agent en exécute trois sur cinq. La responsabilité n'a pas suivi l'exécution.

DERNIER ACTE

Couper l'agent n'est jamais exécuté par l'agent. Une organisation qui le laisserait décider de sa propre extinction n'aurait pas un dispositif d'arrêt, mais une suggestion.

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.