



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari ouvre en octobre 2026 une voie de recours nommée pour les décisions de Margaux.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · RECOURS EN OCTOBRE 2026

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI
Refus de remboursement	Le client	Message qui nomme l'agent et la raison	Réexamen par un conseiller sous 5 jours ouvrés
Geste commercial refusé par silence	Le client	Il ne l'apprend pas	À corriger : refus rendu explicite au 30/11
Blocage pour suspicion de fraude	Le client	Message générique, motif non dit	Réexamen humain sous 48 h, motif communiqué
Retour refusé par l'agent du transporteur	Le client	Notification du transporteur	Aucun recours chez Lendari, à ouvrir
Priorisation d'un dossier en file d'attente	Le client	Jamais	Hors recours, mais inscrite au registre (ACF-09)

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger. Chez Lendari, 2 lignes sur 5 en octobre, et c'est le plan des deux mois suivants.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.