



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari n'a qu'un seul agent gouverné à ce jour, Margaux (SAV, N2) ; le reste de l'organisation est encore humain ou algorithmique.

PAGE 1/1

1 CE QU'ELLE MONTRE · ET L'ÉTAT « À CADRER »

L'ANGLE MORT

L'endroit où l'autonomie s'est déjà glissée sans cadre : un moteur de scoring, une règle d'affectation, une automatisation héritée que plus personne ne surveille comme un agent.

ÉTAT « À CADRER »

Le plus important de la carte : là, une décision se prend déjà sans gouvernance. Une organisation mûre ne vise pas le tout-« Gouverné » ; elle vise zéro « À cadrer » qu'elle ignore.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · VUE DE PORTEFEUILLE

DOMAINE / PROCESSUS	QUI EXÉCUTE	SOUS QUELLE RÈGLE	QUI RÉPOND	ÉTAT
Relation client · SAV & retours	Agent « Margaux » (N2)	Autonome supervisé, plafond 100 €/500 € (ACF-13)	Léa Fontaine	Gouverné
Recommandation produit & merchandising	Algorithme, supervisé	Décide de fait, sans mandat écrit ni cadre ACF	Direction e-commerce	À cadrer
Tarification	Algorithme + arbitrage humain	Surveillé et débranchable, hors gouvernance formelle	Direction commerciale	À cadrer (sensible)
Paiement & remboursement au-delà du plafond	Humain	Non délégable au-delà de 100 €/500 €	Finance	Non délégable
Marketing & contenu · logistique · RH	Humain	—	Responsables métier	Humain

3 CE QU'ELLE DONNE À VOIR

LECTURE LENDARI

Une seule chose gouvernée pour de bon (Margaux) ; deux domaines qui décident déjà sans cadre (recommandation, tarification) ; une frontière nette (le paiement au-delà du plafond ne se délègue pas) ; le reste humain.

PROCHAINS ENNUIS

Pas l'agent qu'on surveille, déjà tenu, mais les deux cases « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent. Chaque « À cadrer » atterrit au plan d'action (ACF-10).

Le vrai risque n'est pas l'agent qu'on surveille, mais le domaine « À cadrer » que personne ne regarde comme un agent.