



EXEMPLE FIL ROUGE

Domaine délégué chez Lendari : SAV & retours, confié à l'agent Margaux (N2). Fiche tenue par Camille Roussel (DDAO) avec Léa Fontaine (SAV).

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE QUE LA FICHE PROTÈGE

DÉLÉGUER SANS DÉSAAPPRENDRE

On peut déléguer une tâche sans perdre la compétence de la juger. Le jour où l'on ne sait plus faire, on ne peut plus superviser. À force de ne plus faire, le fossé de contrôle devient un fossé de compétence.

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

COMPÉTENCE CRITIQUE	POURQUOI CRITIQUE	NIVEAU À CONSERVER	SIGNAL DE DÉ-COMPÉTENCE
Traiter un litige SAV complexe	Reprendre la main (bascule humaine)	Maîtrise complète	Plus aucun litige traité par un humain depuis des mois
Juger la qualité d'une réponse SAV	Superviser Margaux	Capacité de contrôle	Le superviseur valide sans lire, le contrôle réel chute
Connaître la politique de retours et ses exceptions	Auditer et expliquer une décision	Maîtrise complète	Seul l'agent connaît encore les règles, plus de référent humain
Décider un geste commercial	Reprendre la main (co-décision)	Maîtrise complète	Sans objet tant que la décision reste en co-décision

3 PRINCIPE DE LECTURE

CHOISIR UN NIVEAU, C'EST GOUVERNER

Tout ne se garde pas en maîtrise complète. Choisir un niveau par compétence, c'est déjà gouverner. Ce qu'on ne choisit pas, on le perd par défaut.

CE QUE LA FICHE PROTÈGE

Non la performance de Margaux, mais la capacité de l'équipe à la juger. Tant qu'un humain sait traiter un litige et lire une réponse d'un œil critique, l'agent reste gouvernable.

Le signal le plus dangereux n'est jamais l'erreur de l'agent : c'est le contrôle qui se signe sans se lire.