



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari mesure en juillet 2026 ce que six mois d'agents ont changé dans ses circuits de décision.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · CE QUI SE DÉPLACE VRAIMENT

LE POUVOIR DE CONTESTER

Rarement la décision elle-même, presque toujours le pouvoir de la contester. Celui qui décidait garde son titre et perd la main, tandis que celui qui paramètre l'agent n'a jamais reçu de mandat pour décider et décide pourtant.

LE PARAMÈTRE EST UN ACTE

Fixer un seuil, c'est décider par avance de milliers de cas. Le paramétrage relève donc de la gouvernance et se soumet aux mêmes règles que la décision qu'il remplace.

2 EXEMPLE REMPLI · LENDARI · SIX MOIS APRÈS MARGAUX

DÉCISION	QUI DÉCIDAIT AVANT	QUI DÉCIDE EN FAIT	CE QU'IL FAUT REPOSER
Accorder un remboursement sous 100 €	Conseiller SAV, au cas par cas	L'agent, dans la limite du plafond	Mandat signé (ACF-13), plafond revu à chaque revue de validité
Fixer le plafond de 100 €	Personne, le montant est arrivé avec l'outil	L'intégrateur qui a paramétré	Décision remontée au DDAO et inscrite au registre (ACF-09)
Escalader un litige	Conseiller SAV	Le seuil de confiance du modèle	Seuil documenté, révisé à chaque version de modèle
Refuser un geste commercial	Responsable SAV	L'agent, par silence, quand il ne propose rien	Le refus implicite devient un refus tracé
Arrêter l'agent	Sans objet	Le DDAO seul	Pouvoir confirmé, suppléance nommée par écrit

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA COLONNE DU MILIEU

C'est la seule qui compte. Si « qui décide en fait » ne contient ni un humain ni une règle écrite, l'organisation a délégué sans le savoir.

CE QUE LA FICHE DÉCLENCHE

Toute ligne où le pouvoir a bougé sans acte écrit se termine par un mandat (ACF-13), une exception inscrite (ACF-08) ou un retour en arrière.

Le pouvoir ne disparaît pas quand on automatise une décision, il change de main et cesse d'être discuté.