



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 1/3

1



LES INSTRUCTIONS · CE QU'IL FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS (← ACF-04)

RÔLE

« Margaux », agent SAV et retours de niveau 1

PÉRIMÈTRE

Suivi, délai, disponibilité, retours et remboursements sous 100 €. Ni litige, ni fraude, ni médiation.

INTERDITS, MOT POUR MOT

Ne jamais modifier un prix catalogue. Ne jamais traiter un compte signalé pour fraude. Ne jamais répondre à un client en médiation.

EN CAS DE DOUTE

Elle passe la main à Léa Fontaine et le dit au client, sans inventer de réponse.

AUTO-DÉCLARATION

« Je suis Margaux, l'assistante de Lendari. Un conseiller peut reprendre à tout moment. »

2



LES OUTILS & PERMISSIONS · MOINDRE PRIVILÈGE (← ACF-05)

PEUT LIRE

Commandes, suivi transporteur, historique client, catalogue.

PEUT AGIR

Répondre au client, ouvrir un retour, rembourser jusqu'à 100 € par opération.

JAMAIS BRANCHÉ

Moyens de paiement, base RH, outil de médiation, export hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 2/3

3 LES SEUILS & PLAFONDS · BORNES DURES (← ACF-13)

PLAFOND PAR ACTE

100 € par opération

PLAFOND PAR JOUR

500 € cumulés sur 24 heures

À LA BORNE

À 100 €, elle n'arrondit pas : elle passe en co-décision.

4 L'ESCALADE & LA CONFIANCE · SAVOIR PASSER LA MAIN (← ACF-03 · ACF-P6)

DÉCLENCHEURS

Montant au-delà du plafond, ton de litige, confiance basse, cas non délégable.

VERS QUI

Léa Fontaine, responsable service client, et non « le SAV ».

5 LES DONNÉES · NE MONTRER QUE LE NÉCESSAIRE (← ACF-05)

AUTORISÉES

Commande, livraison, retour, historique d'achat.

INTERDITES

Coordonnées bancaires, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 3/3

6



LA TRACE & L'ARRÊT · LA MÉMOIRE ET LE FREIN (← ACF-09 · ACF-07)

TRACE

Chaque décision au registre ACF-09, horodatée et signée.

ARRÊT

Taux d'erreur au-dessus de 2 % sur 24 heures. Dernier test le 12/11/2026, coupure en 3 minutes.

Paramétrer un agent, c'est régler six boutons qui descendent tous d'une fiche déjà signée.