



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 1/1

1 LES RÔLES CHEZ LENDARI

MÉTIER (SAV)

Léa Fontaine, responsable service client

DDAO

Camille Roussel, directrice de la transformation digitale

TECHNIQUE

Paul Dubois, lead IA et données

CONFORMITÉ

Sofia Nguyen, DPO et conformité

DIRECTION

Étienne Mercier, direction générale

2 LA MATRICE RACI

ACTIVITÉ	MÉTIER	DDAO	TECH.	CONF.	DIR.
Définir les décisions & plafonds	R	A	—	C	I
Rédiger & signer constitution + mandat	C	A	C	C	R
Câbler les six réglages (paramétrage)	C	A	R	—	—
Armer & tester le dispositif d'arrêt	—	A	R	—	I
Superviser & relire l'échantillon	R	A	I	—	—
Décider le lancement (go / no-go)	C	R	—	C	A
Répondre en cas d'incident	C	A	R	—	I

R réalise · A approuve et rend compte · C consulté · I informé · — non concerné. Un seul A par ligne, et jamais sur l'agent.