



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 📋 INVENTAIRE DES OUTILS · LIRE VS AGIR (← ACF-05)

SUIVI DE COMMANDE

Lire ☒ · Agir ☐

HISTORIQUE CLIENT

Lire ☒ · Agir ☐

REMBOURSEMENT ≤ 100 €

Lire ☒ · Agir ☒, dans la limite du plafond

MESSAGE AU CLIENT

Lire ☒ · Agir ☒

DONNÉES DE PAIEMENT

Lire ☐ · Agir ☐, jamais branché

2 🕒 PÉRIMÈTRE DE DONNÉES

AUTORISÉES

Commande, livraison, retour, historique d'achat.

INTERDITES

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

3 📁 CONTRÔLE DE LA REVUE

NOUVEAUX ACCÈS

Le 12/09, accès au CRM demandé pour l'agent du transporteur : refusé, faute de mandat.

FRÉQUENCE

Trimestrielle, par la DSI avec le DDAO. Dernière revue le 30/09/2026.

On n'accorde pas ce dont l'agent pourrait avoir besoin, seulement ce dont il a besoin.