MATRICE DE CRITICITÉ

Quelle décision peut-on déléguer à un agent ?

NIVEAU	Fondation
DURÉE	1h45 - 3h30
USAGE	Cadrage / Atelier
PARCOURS	Étape 3 / 6

OBJECTIF

Objectiver, pour chaque type de décision, **jusqu'où la déléguer à un agent**, en remplaçant l'intuition par un score reproductible, traçable et opposable, partagé entre métier, technique et gouvernance.

1 LA FORMULE DE CRITICITÉ

La criticité d'une décision agentique se calcule sur **trois axes**, chacun noté de **1 à 10**. Le produit est divisé par 10 pour obtenir un score lisible et comparable.

$$\text{Score} = (\text{Impact} \times \text{Fréquence} \times \text{Irréversibilité}) \div 10$$

Chaque axe est noté de 1 (négligeable) à 10 (maximal) : score résultant de 1 à 100.

2 LES TROIS AXES D'ÉVALUATION

IMPACT

1 → 10

Gravité des conséquences si la décision est erronée. **1** = bénin (reformuler un e-mail). **10** = critique (santé, sécurité, finances, réputation).

FRÉQUENCE

1 → 10

Récurrence de la décision dans l'activité. **1** = exceptionnelle. **10** = continue (des milliers de fois par jour).

IRRÉVERSIBILITÉ

1 → 10

Difficulté à revenir en arrière. **1** = annulable en un geste. **10** = définitif, aucun retour possible.

3 LECTURE DU SCORE · LES TROIS SEUILS

< 15

AGENTIFIABLE

Délégation possible, supervision légère. Autonomie fixée décision par décision (ACF-02).

15 – 25

AGENT GOUVERNÉ

Autonomie encadrée : politique stricte, traçabilité, contrôle humain.

> 25

HUMAIN OBLIGATOIRE

La décision finale reste humaine. L'agent prépare et propose, il ne tranche pas.

À combiner avec : une fois la zone déterminée, fixez l'**autonomie déléguée** de chaque décision (suggestif → autonome) dans la Carte décisionnelle **ACF-02** puis inscrivez-la dans la Politique de décision (couche 2) via **ACF-05**.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence

MATRICE DE CRITICITÉ

Quelle décision peut-on déléguer à un agent ?

NIVEAU	Fondation
DURÉE	1h45 - 3h30
USAGE	Cadrage / Atelier
PARCOURS	Étape 3 / 6

4 DEUX EXEMPLES CALCULÉS

Agent SAV : réponse aux questions de suivi de commande

4 IMPACT × 9 FRÉQUENCE × 2 IRRÉV. ÷ 10 = **7,2** — AGENTIFIABLE

Agent finance : validation autonome de virements fournisseurs

9 IMPACT × 6 FRÉQUENCE × 8 IRRÉV. ÷ 10 = **43,2** — HUMAIN OBLIGATOIRE

5 VOTRE GRILLE À REMPLIR

Listez vos décisions candidates, notez chaque axe de 1 à 10, calculez le score, lisez la zone. À conserver dans le dossier de gouvernance comme pièce opposable.

DÉCISION / CAS D'USAGE	IMPACT	FRÉQ.	IRRÉV.	SCORE	ZONE / VERDICT

6 BONNES PRATIQUES & POINTS DE VIGILANCE

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Noter à plusieurs (métier + technique + gouvernance) pour neutraliser les biais
- ✓ Réévaluer le score à chaque évolution majeure de l'agent ou du contexte
- ✓ Documenter le « pourquoi » de chaque note, pas seulement le chiffre
- ✓ En cas de doute entre deux zones, retenir toujours la plus prudente

! POINTS DE VIGILANCE

- ! Sous-noter l'irréversibilité « parce qu'on a une sauvegarde » : le mal réputationnel ne s'annule pas
- ! Confondre fréquence faible et risque faible : un cas rare peut être catastrophique
- ! Figer la matrice une fois pour toutes : c'est un document vivant
- ! Déléguer une zone rouge « en pilote » sans point de contrôle humain réel

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence