SUPERVISION & GOUVERNANCE

Surveiller, mesurer et garder l'agent conforme

NIVEAU	Pilotage
DURÉE	3h - 5h30
USAGE	Supervision continue
PARCOURS	Étape 6 / 6

OBJECTIF

Mettre l'agent **sous contrôle continu** : mesurer sa performance, repérer les dérives, vérifier sa conformité et tracer chaque décision. La supervision transforme un agent déployé (ACF-05) en agent **gouverné dans la durée**.

1 KPIS DE SUPERVISION

INDICATEUR	CIBLE	VALEUR ACTUELLE	TENDANCE	STATUT
Taux de résolution autonome				
CSAT (satisfaction client)				
Délai de 1re réponse				
Taux d'erreur				
Taux d'escalade				

2 ALERTES & INCIDENTS

DATE	TYPE	DESCRIPTION	GRAVITÉ	ÉTAT

LÉGENDE STATUT

- Conforme / OK
- À surveiller
- Critique / action
- Non applicable

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Mettre à jour le tableau de bord chaque semaine.
- ✓ Documenter chaque incident et chaque décision.
- ✓ Réévaluer KPIs et seuils périodiquement.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence

SUPERVISION & GOUVERNANCE

Surveiller, mesurer et garder l'agent conforme

NIVEAU	Pilotage
DURÉE	3h - 5h30
USAGE	Supervision continue
PARCOURS	Étape 6 / 6

3 MATRICE DE CONFORMITÉ

PRINCIPE CLÉ (AI ACT)	ÉTAT	COMMENTAIRE
Sécurité & protection		
Transparence & traçabilité		
Équité & non-discrimination		
Responsabilité & redevabilité		
Conformité légale (RGPD / AI Act)		
Respect de la vie privée		
Fiabilité & robustesse		

4 JOURNAL DES DÉCISIONS & ESCALADES

DATE	DÉCISION / ESCALADE	RAISON	ISSUE	RESPONSABLE

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence

SUPERVISION & GOUVERNANCE

Surveiller, mesurer et garder l'agent conforme

NIVEAU	Pilotage
DURÉE	3h - 5h30
USAGE	Supervision continue
PARCOURS	Étape 6 / 6

5 PLAN D'ACTION & AMÉLIORATION CONTINUE

ACTION	OBJECTIF	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT

6 REVUE PÉRIODIQUE & VALIDATION

FRÉQUENCE DE REVUE

PARTICIPANTS

RÉSULTATS DE LA REVUE

- [ ] Objectifs atteints
- [ ] Progrès satisfaisants
- [ ] Ajustements nécessaires (seuils, FAQ)
- [ ] Problèmes majeurs identifiés

RESPONSABLE SUPERVISION

RESPONSABLE GOUVERNANCE (DDAO)

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 · Kill Switch** (définir le seuil de déclenchement) et l'**ACF-12 · Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence