RAMPE DE MISE EN SERVICE

Pilote → paliers → retour arrière

NIVEAU	Opérationnel
DURÉE	1h - 1h45
USAGE	Conduite d'agent
PARCOURS	Outillage

OBJECTIF Faire entrer l'agent en production par une rampe réversible, jamais d'un bloc. On doit pouvoir reculer d'un cran à tout instant.

1 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

Part des demandes réelles confiée au pilote

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

Seuil exigé

SATISFACTION (CSAT)

Seuil exigé

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Seuil exigé

TAUX D'ERREUR

Seuil exigé

3 LES PALIERS

MONTÉE

10 % → 30 % → 60 % → 100 %, en regardant les indicateurs à chaque marche

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence

RAMPE DE MISE EN SERVICE

Pilote → paliers → retour arrière

NIVEAU	Opérationnel
DURÉE	1h - 1h45
USAGE	Conduite d'agent
PARCOURS	Outillage

4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Un indicateur décroche → on redescend d'un palier, on corrige, on repart

RÈGLE D'OR

Un agent qu'on ne sait pas faire reculer d'un cran n'est pas prêt à en gravir un

> On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence