Fiche mémo · Leçon 3 · 32 min

# Les cinq niveaux d'autonomie et le bon niveau pour chaque tâche

Une tâche déléguée se place sur cinq niveaux : répondre, lire et préparer, proposer puis agir, agir et rendre compte, agir sur programme. Le bon niveau dépend des actions en jeu : les actions rouges, envoyer, payer, supprimer, partager hors de l'entreprise, ne dépassent jamais le niveau 3. Une tâche monte d'un niveau après dix exécutions sans erreur grave.

## Objectifs

- Placer une tâche de votre poste au bon niveau d'autonomie, en vous appuyant sur les feux des actions
- Régler l'agent pour qu'il respecte ce niveau, dans la fiche et dans les réglages de l'outil
- Décider, registre en main, si une tâche peut monter d'un niveau

## À retenir

- Cinq niveaux : répondre, lire et préparer, proposer puis agir, agir et rendre compte, agir sur programme.
- Toute nouvelle tâche démarre au niveau 2 : lecture et brouillons, rien ne sort.
- Les actions rouges (envoyer dehors, payer, supprimer, partager hors de l'entreprise) ne dépassent jamais le niveau 3.
- Une tâche monte d'un niveau après dix exécutions sans erreur grave au registre ; une erreur grave remet le compteur à zéro.
- Le niveau s'écrit dans la fiche et se règle dans l'outil ; le mode de l'outil n'est qu'un filet.

## La demande à recopier

**Demande à recopier** **Niveau 2 : préparer sans rien faire sortir**

```
MISSION : un brouillon de réponse dans Outlook pour chaque question de client reçue dans la boîte sav@ depuis [date], et un tableau récapitulatif.
APPUIS : la base de réponses « FAQ SAV.docx » du dossier SharePoint « SAV » ; les conditions de garantie « CGV 2026.pdf ». Ton : vouvoiement, cinq lignes, une solution ou une étape suivante.
NIVEAU D'ACCÈS : Outlook, boîte sav@, en lecture et en création de brouillons ; SharePoint en lecture sur le dossier « SAV ».
DÉROULÉ : 1. Lis chaque courriel. 2. Cherche la réponse dans la FAQ ou les CGV. 3. Rédige le brouillon. 4. Si la réponse n'est dans aucun document, ne l'invente pas : marque la ligne « réponse à fournir ».
ARRÊTS : tu n'envoies rien, tu ne déplaces ni ne marques aucun courriel comme lu, tu ne promets aucun remboursement ni geste commercial.
TERMINÉ QUAND : chaque courriel a un brouillon ou une ligne « réponse à fournir » ; le tableau donne client, question, document utilisé, brouillon créé oui ou non ; et tu listes tes doutes.
```

## Les erreurs fréquentes

| L'erreur, et pourquoi elle coûte | La correction |
|---|---|
| **Placer un agent à un niveau (« notre agent est au niveau 4 ») au lieu de placer chaque tâche.**<br>Un même agent mène des tâches aux risques très différents. Le niveau accordé pour classer des fichiers finit par s'appliquer, par habitude, aux relances clients. | Écrivez le niveau en tête de chaque fiche (« NIVEAU : 3, validation par lot ») et tenez le registre tâche par tâche. |
| **Monter une tâche au niveau 4 parce que « ça marche bien depuis quelques jours ».**<br>Quelques jours ne couvrent pas les cas rares : un homonyme, un fichier en double, une pièce scannée. Les erreurs graves arrivent justement sur ces cas. | Attendez dix exécutions sans erreur grave relevées au registre, et remettez le compteur à zéro à chaque erreur grave. |
| **Laisser une tâche programmée envoyer des courriels à des clients sans validation, parce qu'elle « revient chaque semaine à l'identique ».**<br>La répétition ne change pas la couleur de l'action : un envoi à l'extérieur reste rouge. Une exécution qui lit une source périmée envoie le même jour des dizaines de messages faux. | Programmez la préparation (niveau 5 pour les brouillons) et gardez l'envoi au niveau 3, validé par lot. |
| **Choisir le mode le plus autonome de l'outil pour aller plus vite dès la première exécution.**<br>Les modes qui retirent les approbations retirent aussi votre seule occasion de voir les actions de l'agent avant qu'elles aient lieu, au moment où vous le connaissez le moins. | Première exécution en mode Manuel ou avec approbation de chaque action importante ; le mode plus autonome se discute quand le registre le justifie. |

### Les cinq niveaux d'autonomie

**5 · Agir sur programme**
La tâche revient seule (chaque lundi, à chaque courriel), surveillée par le registre.

**4 · Agir et rendre compte**
Il fait seul les actions réversibles et vous rend un compte rendu.

**3 · Proposer puis agir**
Il prépare l'action et attend votre accord, action par action ou par lot.

**2 · Lire et préparer**
Lecture seule et brouillons : rien ne sort, rien n'est modifié.

**1 · Répondre**
Aucun outil connecté : l'assistant répond, vous agissez.

De bas en haut, l'agent fait davantage sans vous. Une tâche se place à un niveau, pas un agent.