

OBJECTIF

Pour chaque acte confié à un agent : qui l'exécute, qui en répond, quelle règle le borne, qui reste dans la boucle. On délègue l'exécution, jamais la responsabilité.

1

LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

LA COLONNE « RÈGLE »

2

EXEMPLE REMPLI · VOTRE ORGANISATION — SAV & RETOURS (AGENT L'AGENT, N2)

Exécute (R)	Répond (A)	Règle qui borne	Dans la boucle · autonomie

3

À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

DERNIER ACTE

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.