



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena cartographie trois décisions du pôle habitation, examinées pour « ANNA ». Dr Katrin Ostermann (DDAO) fixe pour chacune le niveau d'autonomie délégué.

PAGE 1/2

1 L'ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

Le vocabulaire commun du parcours. Rhena vise le **niveau de maturité 2 (agent gouverné)** pour ANNA : agir dans un cadre défini, sous supervision active. L'autonomie déléguée se fixe ensuite décision par décision (section 3).

0

Automatisation classique

Règles fixes, aucune autonomie de jugement. Un script, pas un agent.

1

Agents assistés

L'agent propose, l'humain décide systématiquement. Aide à la décision.

2

Agents gouvernés

L'agent agit dans un cadre défini, sous supervision active.

CIBLE DE ANNA

3

Autonomie supervisée

L'agent décide seul ; l'humain contrôle a posteriori et garde le kill switch.

2 LES TROIS DÉCISIONS EXAMINÉES POUR ANNA

A DÉCISION A

INTITULÉ

Accuser réception d'un sinistre et réclamer les pièces manquantes

ENJEU PRINCIPAL

Ouvrir le dossier le jour même et faire courir l'instruction sans attente

IMPACT ATTENDU

≈ 60 % des dossiers de niveau 1 sans reprise humaine

ÉCHÉANCE CLÉ

Pilote sur 5 % des dossiers au 01/02/2027

B DÉCISION B

INTITULÉ

Calculer et régler une indemnité inférieure à 2 500 €

ENJEU PRINCIPAL

Régler sur pièces sous le seuil où la profession dépêche un expert

IMPACT ATTENDU

Première réponse ramenée de 3 jours à moins de 4 h

ÉCHÉANCE CLÉ

Après validation du pilote A

C DÉCISION C

INTITULÉ

Refuser une garantie à un assuré

ENJEU PRINCIPAL

Décision opposable, réformable par l'Ombudsmann jusqu'à 10 000 €

IMPACT ATTENDU

Aucun, l'agent instruit et motive mais il ne prononce pas

ÉCHÉANCE CLÉ

Hors délégation, quelle que soit la phase



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - cartographie détaillée des décisions examinées pour ANNA et plan d'action.
Les criticités proviennent de **ACF-03**.

PAGE 2/2

3 CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE

Pour chaque décision : sa criticité (calculée en **ACF-03**), le niveau d'autonomie délégué (suggestif · co-décision · autonome supervisé · autonome) et les garde-fous qui rendent ce niveau acceptable.

DÉCISION	CRITICITÉ (ACF-03)	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	GARDE-FOUS & CONDITIONS	RESPONSABLE
A	3,6 ●	autonome supervisé	Deux relances au maximum ; escalade dès que le dossier sort du périmètre de niveau 1.	ANNA - Ines Baumgartner
B	24 ●	autonome supervisé	Plafond strict de 2 500 € ; version du barème journalisée ; reprise humaine quotidienne par échantillon.	ANNA + reprise du pôle habitation
C	36 ●	suggestif	L'agent rassemble les pièces et cite la clause ; il ne prononce jamais le refus.	Marek Sobczak

4 TROIS ACTIONS À ENGAGER

#	ACTION À ENGAGER	DÉCISION LIÉE	ÉCHÉANCE
1	Rédiger la constitution d'ANNA (périmètre, plafonds, interdits) - ACF-04	A · B · C	Immédiat
2	Armer le dispositif d'arrêt et l'éprouver sur les deux entités	B · C	Avant le pilote
3	Rapprocher le barème de vétusté de la révision tarifaire annuelle	A	1 mois

Étape suivante : évaluez la criticité de chaque décision avec **ACF-03 - Matrice de Criticité**, puis fixez les règles de chaque agent dans **ACF-04 - Constitution Agentique**. Une décision bien cartographiée est une décision déjà à moitié gouvernée.