



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena formalise la fiche de « ANNA », agent de sinistres habitation : identité, données, outils et maturité. Responsable : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 IDENTITÉ DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

ANNA

RÔLE

Agent de sinistres habitation - niveau 1

MISSION PRINCIPALE

Traiter les sinistres habitation de niveau 1 des assurés de Rhena.

PÉRIMÈTRE D'ACTION

Dégât des eaux, bris de glace, vol simple, indemnités < 2 500 €.

SYSTÈMES / SERVICES ASSOCIÉS

Portail sinistres, référentiel contrats, moteur d'indemnisation (région Francfort).

PROPRIÉTAIRE (HUMAIN RESPONSABLE)

Dr Katrin Ostermann - directrice de la conformité (DDAO).

CRÉATION / VERSION

14/01/2027 - v1.0

STATUT

En test · Actif · Suspendu · Archivé

2 MISSION & OBJECTIFS

OBJECTIFS MESURABLES

- 1 Régler 60 % des dossiers de niveau 1 sans reprise humaine sous 8 mois.
- 2 Maintenir une satisfaction assuré $\geq 4,0$ / 5 sur les dossiers gérés.
- 3 Ramener le délai de première réponse sous 4 heures.

INDICATEURS DE SUCCÈS (KPI)

- Taux de règlement sans reprise humaine.
- Satisfaction assuré & taux de réouverture des dossiers.
- Montant indemnisé / jour & taux d'erreur.



3 ⌚ MATURITÉ DE L'AGENT

Le **cadre de gouvernance** global de l'agent (échelle ACF-02), distinct de l'**autonomie déléguée décision par décision** (fixée en ACF-02 / ACF-03).

- ☐ **N0 · Automatisation classique** - règles fixes, aucun jugement
- ☐ **N1 · Agents assistés** - propose, l'humain décide
- ☒ **N2 · Agents gouvernés** - agit dans un cadre défini, supervisé
- ☐ **N3 · Autonomie supervisée** - décide seul, contrôle a posteriori

Autonomie déléguée (par décision) : ANNA est en maturité **N2**. La latitude varie selon la décision (ACF-02) - *autonome supervisé* sur l'accusé de réception et les indemnités < 2 500 €, *suggestif* sur le refus de garantie.

4 📁 DONNÉES AUTORISÉES

- ☒ **Données internes** (barème, procédures d'indemnisation)
- ☒ **Données clients** (contrats, sinistres)
- ☒ **Données opérationnelles** (logistique, stocks)
- ☐ Données financières
- ☐ Données partenaires

SENSIBILITÉ & RESTRICTIONS

Sensibilité élevée. Aucune donnée hors UE ; pas d'accès bancaire ; exports anonymisés.

5 🔧 OUTILS & INTÉGRATIONS

OUTILS / API AUTORISÉS

- Portail sinistres - déclarations & échanges.
- Référentiel contrats - garanties, franchises.
- Moteur d'indemnisation - plafonné à 2 500 €.
- Barème de vétusté versionné - lecture seule.

RESTRICTIONS D'USAGE

Lecture seule du barème ; aucun accès admin ; plafond d'indemnisation appliqué par garde-fou technique.



6 RÈGLES & GARDE-FOUS

RÈGLES OBLIGATOIRES

- Respecter le RGPD et l'AI Act ; jamais de donnée hors UE.
- Jamais d'indemnité > 2 500 € sans validation humaine.
- Tracer chaque décision : motif, montant, version du barème.

CE QUE L'AGENT NE DOIT JAMAIS FAIRE

- Prononcer un refus de garantie ou qualifier une fraude.
- Communiquer des données d'assuré à un tiers.
- Étendre son périmètre ou contourner le plafond.

8 REVUE & AMÉLIORATION

FRÉQUENCE DE REVUE

- ☒ Hebdomadaire (quotidienne la 1^{re} semaine)
- ☐ Mensuelle · Trimestrielle

CRITÈRES DE REVUE

Erreur, escalade, satisfaction assuré, montant indemnisé / jour.

9 TRAÇABILITÉ & VALIDATION

DATE	ACTION / MODIFICATION	AUTEUR (HUMAIN)	VERSION
14/01/2027	Création (alignée ACF-04)	Dr Katrin Ostermann (DDAO)	1.0

APPROUVÉ PAR Dr Katrin Ostermann - DDAO

DATE 14/01/2027

SIGNATURE

Étape suivante : superviser ANNA (ACF-06), puis préparer l'arrêt d'urgence - ACF-07 · Kill Switch.

7 INTERACTION HUMAINE

L'AGENT DOIT ALERTER UN HUMAIN SI...

- ☒ Décision hors périmètre
- ☒ Confiance < seuil défini
- ☒ Erreur ou anomalie détectée
- ☒ Impact financier > seuil (≥ 100 €)

ESCALADE

Ines Baumgartner puis Dr Katrin Ostermann.
Transmet le dossier, le calcul et la version du barème.

AMÉLIORATIONS PRÉVUES

- Rapprocher le barème de la révision tarifaire.
- Affiner les seuils d'escalade et de confiance.
- Étendre le dispositif d'arrêt aux deux entités.