



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena pilote « ANNA » après le passage à 40 % : KPIs, alertes et incidents de la 1^{re} semaine. Responsable : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 KPIS DE SUPERVISION

INDICATEUR	CIBLE	VALEUR ACTUELLE	TENDANCE	STATUT
Règlements sans reprise humaine	≥ 60 %	54 %	↗	●
Satisfaction assuré	≥ 4,0 / 5	4,1 / 5	↗	●
Délai de 1 ^{re} réponse	< 4 h	2 h 10	→	●
Taux d'erreur	< 1,5 %	0,8 %	↘	●
Montant indemnisé / jour	< 150 000 €	112 000 €	→	●
Taux d'escalade	25–35 %	43 %	↗	●

2 ALERTES & INCIDENTS

DATE	TYPE	DESCRIPTION	GRAVITÉ	ÉTAT
16/04	Incident	3 dossiers classés incomplets à tort	Faible	●
17/04	Escalade	Indemnité estimée à 2 900 €, hors plafond	Moyenne	●
19/04	Garde-fou	Règlement de 3 400 € bloqué (plafond 2 500 €)	-	●

LÉGENDE STATUT

- Conforme / OK
- À surveiller
- Critique / action
- Non applicable

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Mettre à jour le tableau de bord chaque semaine.
- ✓ Documenter chaque incident et chaque décision.
- ✓ Réévaluer KPIs et seuils périodiquement.



3 MATRICE DE CONFORMITÉ

PRINCIPE CLÉ (AI ACT)	ÉTAT	COMMENTAIRE
Sécurité & protection	Conforme	Région Francfort, accès restreint
Transparence & traçabilité	Conforme	Chaque décision journalisée, barème inclus
Équité & non-discrimination	Partiel	Biais par code postal non établi
Responsabilité & redevabilité	Conforme	DDAO identifiée (K. Ostermann)
Conformité légale (RGPD / AI Act)	Partiel	DPIA en cours d'actualisation
Respect de la vie privée	Conforme	Exports anonymisés
Fiabilité & robustesse	Partiel	Seuils d'escalade en affinage

4 JOURNAL DES DÉCISIONS & ESCALADES

DATE	DÉCISION / ESCALADE	RAISON	ISSUE	RESPONSABLE
01/02	Mise en production v1.0	Lancement supervisé	Supervision quotidienne activée	K. Ostermann
11/03	Barème de vétusté périmé	430 dossiers sous-indemnisés	Arrêt, correction, régularisation	K. Ostermann
15/04	Passage à 40 %	Élargissement du périmètre	Capacité de supervision non recalculée	K. Ostermann



5 PLAN D'ACTION & AMÉLIORATION CONTINUE

ACTION	OBJECTIF	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT
Journaliser la version du barème	Empêcher la récurrence du 11/03	B. Kessler	31/03	Fait
Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités	Couper partout en 3 minutes	K. Ostermann	30/04	À faire
Recalculer la capacité de supervision	Ramener l'escalade < 35 %	K. Ostermann	31/05	À faire

6 REVUE PÉRIODIQUE & VALIDATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Hebdomadaire (quotidienne le 1^{er} mois) - prochaine revue le 26/04/2027.

PARTICIPANTS

Dr Katrin Ostermann (DDAO), Ines Baumgartner (pôle habitation), Marek Sobczak (métier).

RÉSULTATS DE LA REVUE

- ☐ Objectifs atteints
- ☒ Progrès satisfaisants
- ☒ Ajustements nécessaires (seuils, FAQ)
- ☐ Problèmes majeurs identifiés

Responsable supervision - Pôle habitation · 22/04/2027

Responsable gouvernance - Dr Katrin Ostermann (DDAO) · 22/04/2027

À garder sous la main : l'arrêt d'urgence **ACF-07 - Kill Switch** (déclencheur ANNA : taux d'erreur > 2 %) et l'**ACF-12 - Évaluation des Risques Agentiques** pour les risques émergents.