



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena documente le dossier de son premier agent, « ANNA » (sinistres habitation N1), avant déploiement. Porteur : Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/6

1 IDENTITÉ DU PROJET AGENTIQUE

NOM DE L'AGENT

ANNA

PROJET ASSOCIÉ / SERVICE

Sinistres habitation niveau 1 - assurance dommages

PORTEUR DU PROJET

Dr Katrin Ostermann - DDAO

ÉQUIPE IMPLIQUÉE

I. Baumgartner (habitation), DSI/Ops, S. Lindqvist (DPO)

DATE DE CRÉATION DU DOSSIER

14/01/2027

VERSION DU DOSSIER

v1.0

2 FINALITÉ & OBJECTIFS DE L'AGENT

FINALITÉ PRINCIPALE

Quel est le but fondamental de cet agent ?

Traiter les sinistres habitation de niveau 1 pour régler vite les dossiers simples (dégât des eaux, bris de glace, vol simple, indemnités < 2 500 €) et libérer les gestionnaires pour les dossiers complexes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Que doit accomplir l'agent concrètement ?

1. Régler ≥ 60 % des dossiers niveau 1 sans humain
2. Délai de 1^{re} réponse < 4 h
3. Traiter les indemnités < 2 500 € (supervisé)
4. Maintenir une satisfaction assuré ≥ 4,0 / 5
5. Escalader proprement tout dossier hors périmètre

EXEMPLES D'AGENTS

- Agent support client intelligent
- Agent d'analyse commerciale
- Agent de génération de rapports
- Agent de veille concurrentielle

POINTS DE VIGILANCE

- ! Objectifs trop larges ou flous
- ! Périmètre non maîtrisé
- ! Données sensibles non identifiées
- ! Manque d'adhésion des parties prenantes



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena - qui utilise **ANNA** et jusqu'où elle agit : utilisateurs, parties prenantes et périmètre.

PAGE 2/6

3 UTILISATEURS & PARTIES PRENANTES

UTILISATEURS FINAUX

Qui interagira avec l'agent ?

- Assurés Rhena (portail + application)
- Gestionnaires sinistres (supervision & reprise)

PARTIES PRENANTES CLÉS

Qui doit être impliqué ou informé ?

- Dr Katrin Ostermann - DDAO (porteur)
- Andreas Voll - directoire (sponsor)
- Sofia Lindqvist - DPO (conformité)
- Ines Baumgartner - pôle habitation (métier)

4 PÉRIMÈTRE & FONCTIONNALITÉS

FONCTIONNALITÉS INCLUSES

Ce que l'agent fera.

- Suivi du dossier & pièces justificatives
- Calcul de la vétusté & de la franchise
- Indemnité < 2 500 €
- Réponses sur les garanties du contrat

FONCTIONNALITÉS EXCLUES

Ce que l'agent ne fera pas.

- Refus de garantie & indemnités > 2 500 €
- Fraude, contentieux, contestation du chiffrage
- Sinistres corporels, logement inhabitable
- Modification d'un contrat en cours

LIMITES DU PÉRIMÈTRE

Plafond d'indemnisation 2 500 € / décision · aucun accès bancaire · périmètre UE uniquement · escalade obligatoire au doute.

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Démarrer petit, sur un périmètre minimal viable.
- ✓ Documenter chaque décision et chaque limite.
- ✓ Tester tôt et souvent, avec les utilisateurs.

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Périmètre trop large au départ.
- ! Frontière floue entre inclus et exclus.
- ! Cas limites non tranchés à l'avance.



5 DONNÉES & RESSOURCES

DONNÉES NÉCESSAIRES

- Historique des sinistres
- Barème de vétusté en vigueur
- Contrat, garanties & franchises

SOURCES & ACCÈS

- Référentiel contrats (API lecture)
- Portail sinistres (déclarations)
- Barème versionné (lecture seule)

CONTRAINTES DE DONNÉES

RGPD - assurés UE, région Francfort · minimisation · aucune donnée bancaire · journalisation des accès & décisions.

6 ARCHITECTURE & OUTILS ENVISAGÉS

COMPOSANTS PRINCIPAUX

- LLM gouverné + moteur de règles (plafonds)
- Connecteurs contrats / sinistres / barème
- Module d'escalade vers les gestionnaires

OUTILS & TECHNOLOGIES

- Portail sinistres (région Francfort)
- Modèle souverain hébergé UE
- APIs internes + dispositif d'arrêt (ACF-07)

INTÉGRATIONS & INTERFACES

Référentiel contrats · portail sinistres · barème versionné · canal d'incident · tableau de bord supervision.

LIVRABLES ATTENDUS

- Spécification fonctionnelle de l'agent
- Documentation technique
- Plan de tests & de déploiement
- Plan de supervision + guide utilisateur

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Préférer un modèle & un hébergement souverains.
- ✓ Donner à l'agent le minimum de données utile.
- ✓ Prévoir le kill switch dès l'architecture.



7 PLAN DE DÉPLOIEMENT

ÉTAPE	DESCRIPTION	RESPONSABLE	STATUT
Préparation	Cadrage & dossier premier agent	K. Ostermann	● Terminé
Développement	Connecteurs, règles, garde-fous	DSI / Ops	● Terminé
Tests & validation	Scénarios + tests utilisateurs (UAT)	I. Baumgartner	● En cours
Déploiement pilote	5 % des dossiers de niveau 1	K. Ostermann	● À faire
Déploiement complet	40 % du niveau 1 (si KPIs OK)	K. Ostermann	● À faire
Suivi & optimisation	Revue hebdo des KPIs	I. Baumgartner	● À faire

8 RISQUES & ATTÉNUATIONS

RISQUE IDENTIFIÉ	IMPACT	PROBA	PLAN D'ATTÉNUATION	RESPONSABLE
Hallucination dans une réponse	Élevé	3	Réponses sourcées + escalade au doute	K. Ostermann
Indemnité erronée	Critique	2	Plafond 2 500 € + barème versionné	K. Ostermann
Fuite de données d'assuré	Critique	2	Région Francfort + minimisation + RLS	S. Lindqvist
Barème de vétusté périmé	Critique	3	Version journalisée à chaque décision	K. Ostermann

Impact : Faible / Modéré / Élevé / Critique · Probabilité : 1 (faible) à 5 (élevée)



9 TESTS & VALIDATION

TYPES DE TESTS PRÉVUS

- ✓ Fonctionnels & intégration
- ✓ Sécurité & performance
- ✓ Tests utilisateurs (UAT)

CRITÈRES D'ACCEPTATION

1. ≥ 60 % de règlement autonome
2. 0 indemnité $> 2\,500$ € sans validation
3. Délai 1^{re} réponse < 4 h (p95)
4. Taux d'erreur $< 1,5$ % · escalade 100 % hors périmètre

10 PLAN DE SUPERVISION & AMÉLIORATION

SUPERVISION

- Dashboard temps réel
- Quotidienne M1 puis hebdo

MÉTRIQUES DE SUIVI

- Règlement, satisfaction, délai
- Erreur, escalade, € indemnisé

AMÉLIORATION CONTINUE

- Revue hebdo + tuning règles
- Rapprochement du barème

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Tester en conditions réelles avant le pilote.
- ✓ Un critère d'acceptation = un seuil mesurable.
- ✓ Superviser de près la première semaine.

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Déployer sans jeu de tests représentatif.
- ! Métriques non instrumentées dès le départ.
- ! Supervision qui s'essouffle après le lancement.



11 VALIDATION & APPROBATION

RÔLE	NOM	DATE	VISA
Responsable projet / IA	Dr Katrin Ostermann - DDAO	14/01/2027	✓
Responsable conformité	Sofia Lindqvist - DPO	14/01/2027	✓
Sponsor / décideur	Andreas Voll - directoire	14/01/2027	✓

DÉCISION POUR DÉPLOIEMENT

- Approuvé avec réserves - déploiement pilote 5 % d'abord ; élargissement conditionné aux KPIs du pilote.

12 → PROCHAINES ÉTAPES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	STATUT
Lancer le pilote 5 %	K. Ostermann	01/02/2027	● À faire
Revue KPIs pilote (J+28)	I. Baumgartner	01/03/2027	● À faire
Go / No-go élargissement	A. Voll	08/03/2027	● À faire

CHECKLIST FINALE AVANT DÉPLOIEMENT

- ✓ Objectifs & périmètre clairs · utilisateurs & parties prenantes identifiés
- ✓ Données & risques évalués · tests planifiés · critères d'acceptation définis
- ✓ Supervision en place · approbation obtenue · décision tracée

Et ensuite : superviser en continu avec l'ACF-06, garder le ACF-07 - Kill Switch à portée de main, et tracer chaque décision dans l'ACF-09 - Registre des Décisions.