



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena journalise les décisions de son agent « ANNA » (sinistres habitation N1). Tenu par Dr Katrin Ostermann (DDAO), supervisé avec Ines Baumgartner.

PAGE 1/2

1 REGISTRE DES DÉCISIONS & INCIDENTS

DATE / HEURE	AGENT	DÉCISION / ÉVÉNEMENT	RISQUE	VALIDÉ PAR	RÉSULTAT / IMPACT	SUIVI
11/03 08:20	ANNA	Indemnité 1 920 € - dégât des eaux, mobilier de 4 ans	● Modéré	Auto (supervisé)	Réglé, assuré notifié < 4 h	Log - revue hebdo
11/03 11:47	ANNA	Indemnité estimée 3 400 € - au-delà du plafond 2 500 €	● Élevé	Co-décision I. Baumgartner	Escaladé, expert mandaté	Revue 24 h (mandat ACF-13)
11/03 14:05	ANNA	Réclamation sur le taux de vétusté appliqué	● Modéré	Co-décision I. Baumgartner	3 autres réclamations en 20 min	Analyse immédiate
11/03 14:22	ANNA	Barème de vétusté resté sur la grille de 2026	● Critique	Auto → alerte K. Ostermann (DDAO)	Arrêt : Europe 3 min, filiale 43 min	Post- mortem ACF-10
15/03 09:00	ANNA	Reprise à 5 % après correction du barème	● Élevé	K. Ostermann (DDAO)	Reprise OK, 430 dossiers régularisés	Revue 24 h
15/03 16:05	ANNA	Assuré menaçant de saisir l'Ombudsmann	● Élevé	Co-décision I. Baumgartner	Hors périmètre → traité par un gestionnaire	Clos J+1

● Critique = arrêt immédiat ● Élevé = revue 24 h ● Modéré = revue hebdo ● Faible = log seul
● Très faible = échantillonnage



2 NOTES & CONTEXTE

Incident #4 (11/03). Révision tarifaire du 1er mars non répercutée dans le barème de vétusté - taux du mobilier resté à 12 % au lieu de 10 %. Correctif : barème corrigé, version journalisée à chaque décision. 430 assurés régularisés pour 77 400 €. Post-mortem complet → **ACF-10**.

Conformité au mandat. Toutes les indemnités > 2 500 € de la semaine ont été escaladées conformément au mandat (**ACF-13**). Aucun refus de garantie prononcé en autonomie, sans co-décision.

Indicateurs. Satisfaction assuré hebdomadaire : 4,1 / 5. Taux de règlement niveau 1 sans humain : 54 %.

3 RÈGLES DE GOUVERNANCE DU REGISTRE



POURQUOI TENIR CE REGISTRE ?

- Exigence AI Act (art. 12 - journalisation) & DORA
- Preuve de gouvernance pour l'audit fiduciaire
- Sans trace, pas de redevabilité



CONFIDENTIALITÉ

- ! Contient des données sensibles (clients, montants)
- ! Accès restreint : DDAO, DPO, direction
- ! Conservation & purge selon politique RGPD



FRÉQUENCE DE REVUE

- ✓ Critique / Élevé : revue sous 24 h
- ✓ Modéré : revue hebdomadaire
- ✓ Revue d'ensemble mensuelle (DDAO + DPO)

Et ensuite : transformer les incidents tracés en plan d'amélioration avec l'**ACF-10**, déclencher l'**ACF-07 - Kill Switch** si un seuil est franchi, et rattacher chaque décision au **mandat ACF-13**.