



EXEMPLE FIL ROUGE

À la suite de l'**incident #4** (barème périmé du 11/03, arrêt déclenché), **Rhena** bâtit le plan d'action de son agent « **ANNA** ». Piloté par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/3

1 🔍 CONTEXTE & CAUSE RACINE

AGENT CONCERNÉ

ANNA - sinistres habitation N1

PÉRIODE COUVERTE

Semaine du 09 au 13/03/2027

DÉCLENCHEUR

Incident #4 - barème périmé

DESCRIPTION DU DÉCLENCHEUR

Sous-indemnisation détectée le 11/03 à 14:05. Arrêt déclenché à 14:22 (ACF-07) : Europe en 3 min, filiale en 43 min. Tracé au registre ACF-09.

CAUSE RACINE IDENTIFIÉE

Révision tarifaire du 1er mars non répercutée dans le barème de vétusté. Aucune version de barème journalisée, aucun rapprochement avec la chaîne tarifaire.

2 🔧 ACTIONS CORRECTIVES IDENTIFIÉES

ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	CRITÈRE DE SUCCÈS	STATUT
Corriger le barème et rejouer les 430 dossiers	DSI / Ops	13/03	430 dossiers régularisés	● Terminé
Journaliser la version du barème à chaque décision	B. Kessler	31/03	100 % des décisions versionnées	● En cours
Étendre l'autorité d'arrêt à la filiale américaine	K. Ostermann	30/04	Coupure < 5 min des deux côtés	● En cours
Rapprocher barème et révision tarifaire annuelle	B. Kessler	30/04	Alerte à chaque révision	● À faire
Régler le complément aux 430 assurés	I. Baumgartner	20/03	100 % réglés, 77 400 €	● Terminé

● Terminé ● En cours ● À faire ● Bloqué - escalade requise



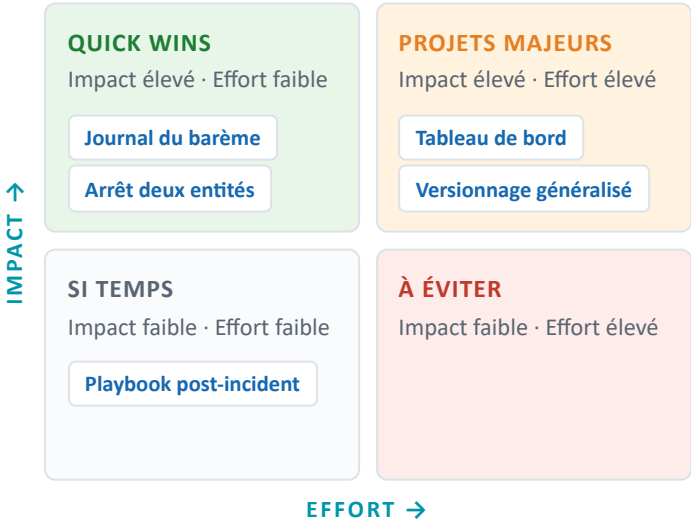
EXEMPLE FIL ROUGE

Au-delà du correctif immédiat, **Rhena** capitalise : initiatives d'amélioration continue et priorisation **Effort × Impact**.

3 ACTIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

INITIATIVE	BÉNÉFICE ATTENDU	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tableau de bord : taux d'erreur + écart de barème	Visibilité continue	DSI / Ops	15/04
Systématiser la revue hebdo du registre ACF-09	Détection précoce	K. Ostermann	Récurrent
Étendre le versionnage à toutes les références métier	Robustesse globale	DSI / Ops	30/06
Rédiger un playbook post-incident réutilisable	Réactivité accrue	K. Ostermann	20/04

4 PRIORISATION - MATRICE EFFORT × IMPACT



TOP 3 PRIORITÉS

Impact élevé, effort raisonnable.

- 1 Journaliser la version du barème à chaque décision
- 2 Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités
- 3 Tableau de bord taux d'erreur + écart de barème



EXEMPLE FIL ROUGE

Le plan ne vaut que s'il est suivi : indicateurs, fréquence de revue et validation par le DDAO.

PAGE 3/3

5 SUIVI & ÉVALUATION

FRÉQUENCE DE REVUE

Quotidienne (S1) puis
hebdomadaire

PROCHAINE REVUE PRÉVUE

20/03/2027

RESPONSABLE DU SUIVI

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

INDICATEURS DE SUIVI

Taux d'erreur < 1 % · satisfaction assuré ≥ 4,0 / 5 · 0 écart de barème · % d'actions correctives terminées (objectif 100 % au 30/04).

6 VALIDATION

RESPONSABLE PLAN D'ACTION

Ines Baumgartner · Resp. pôle
habitation

DDAO

Dr Katrin Ostermann

DATE

13/03/2027

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Actions SMART : un responsable unique, une échéance
- ✓ Critère de succès mesurable pour chaque action
- ✓ Traiter la cause racine, pas seulement le symptôme
- ✓ Revue régulière jusqu'à clôture complète

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Action sans échéance ni responsable = action morte
- ! Trop d'actions simultanées : prioriser
- ! Corriger le symptôme sans la cause racine
- ! Pas de suivi = pas d'amélioration réelle

Et ensuite : reporter les actions clôturées au registre **ACF-09**, ajuster la supervision avec l'**ACF-06**, et réviser le mandat **ACF-13** si les seuils ou le périmètre ont changé.