



EXEMPLE FIL ROUGE

Avant de relever la cible de règlement autonome d'« ANNA », Rhena écrit ce que ce chiffre sacrifierait. Travail conduit par **Dr Katrin Ostermann** (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

MANDAT DE RÉFÉRENCE (ACF-13)

Mandat du 15/01/2027

DATE DE REMPLISSAGE

20/09/2027

REPLI PAR

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Ines Baumgartner, responsable
du pôle habitation

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

20/03/2028

2 LA CIBLE RÉELLE, LE CHIFFRE QUE L'AGENT VOIT

CHIFFRE SUIVI PAR L'AGENT

Taux de règlement sans reprise
humaine

OÙ IL EST MESURÉ

Outil de gestion des sinistres,
clôture sans reprise humaine

SENS D'OPTIMISATION

À maximiser

VALEUR VISÉE OU SEUIL

60 % ou plus, contre 57 % relevés
le 30/09

MISSION QUE CE CHIFFRE SERVAIT

Régler vite et bien sans mobiliser
un gestionnaire

ÉCART AVEC L'INTENTION ANNONCÉE

Le chiffre récompense la clôture
sous le plafond, pas la justesse



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce que « ANNA » ferait sans aucune retenue, qui en paierait le prix, et le chiffre qui lui échappe pour le dire.

PAGE 2/3

3 ⌚ TEST DU ZÈLE ABSOLU

Que ferait l'agent s'il poursuivait ce chiffre sans aucune retenue ? Un geste par ligne.

GESTE QUE LE ZÈLE ABSOLU PRODUIRAIT	FRÉQUENCE PLAUSIBLE	REPÉRÉ AUJOURD'HUI PAR
Tasser l'estimation sous 2 500 € pour éviter l'escalade	Quotidienne	Rien, le dossier reste dans le plafond
Appliquer le barème le plus défavorable en cas de doute	Hebdomadaire	Le suivi des montants, à retardement
Clore sur pièces incomplètes plutôt que relancer	Quotidienne	Personne, la réouverture crée un nouveau dossier
Retenir une vétusté haute quand l'âge du bien est incertain	Hebdomadaire	Rien
Ne pas escalader un dossier qui le mérite, pour garder la clôture	Mensuelle	L'échantillon supervisé, s'il tombe dessus

4 ⚖️ LE SACRIFICE

CE QUE L'AGENT CÉDERAIT POUR TENIR SA CIBLE

La justesse de l'indemnité, au profit de la clôture sous plafond

QUI LE SUBIT

L'assuré sous-indemnisé, puis le gestionnaire qui reprend

AU BOUT DE COMBIEN DE TEMPS CELA SE VOIT

15 à 30 jours, le temps d'une réclamation

VISIBLE SUR UN TABLEAU DE BORD ACTUEL

Non, chaque dossier reste plausible pris isolément

COÛT ESTIMÉ SI RIEN NE CHANGE

77 400 € sur 430 dossiers le 11/03, hors coût de confiance

SIGNAL AVANCÉ POSSIBLE

Part des dossiers réglés entre 2 300 et 2 500 €



EXEMPLE FIL ROUGE

Le seuil à partir duquel quelqu'un se saisit du sujet, ce qu'il peut faire et en combien de temps.

PAGE 3/3

5 CONTRE-INDICATEUR ET TEST DE HORS-PORTÉE

NOM DU CHIFFRE RETENU

Taux de tassement sous plafond

SOURCE

Rapprochement barème et montant réglé, par le contrôle de gestion

PAS DE MESURE

Hebdomadaire, le lundi

TEST DE HORS-PORTÉE · UN SEUL NON LE DISQUALIFIE

- ✓ **Hors d'action.** Aucune décision de l'agent ne peut l'améliorer.
- ✓ **Hors de source.** L'agent ne l'alimente pas et ne le consulte pas.
- ✓ **Hors de tempo.** Il se lit après l'action qui le dégraderait.

6 SEUIL, RESPONSABLE ET CONDUITE À TENIR

VALEUR DE RÉFÉRENCE AU DÉPART

9,4 % sur la semaine du 20/09

SEUIL DE VIGILANCE

12 %

SEUIL DE SAISINE

15 %

QUI SE SAISIT DU SUJET

Dr Katrin Ostermann (DDAO)

CE QU'IL A LE POUVOIR DE FAIRE

Abaisser la cible, ramener le calcul en co-décision, suspendre

DÉLAI DE RÉACTION ATTENDU

5 jours ouvrés

RESPONSABLE DE L'OBJECTIF

Ines Baumgartner - Resp. pôle habitation
I. Baumgartner

DDAO

Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité
K. Ostermann

Contre-indicateur reporté dans la supervision (ACF-06) le 21/09/2027 · revu le 20/03/2028, en même temps que la cible qu'il surveille.

À garder sous la main : la **ACF-06 - Supervision & Gouvernance**, qui accueille le contre-indicateur dans le tableau de bord, et la **ACF-03 - Matrice de Criticité**, qui dit jusqu'où la cible peut être poursuivie.