



EXEMPLE FIL ROUGE

Douze mois après la signature du mandat (ACF-13), Rhena rouvre la délégation de l'agent « ANNA » à son échéance. Revue conduite par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

AGENT CONCERNÉ (ACF-05)

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

MANDAT ROUVERT (ACF-13)

Mandat du 15/01/2027,
échéance 15/01/2028

DATE DE LA PRÉSENTE REVUE

15/01/2028

MOTIF DE LA REVUE

Échéance des 12 mois inscrite au
mandat

CONDUITE PAR (DDAO)

Dr Katrin Ostermann, avec
Marek Sobczak (métier)

DATE DE LA PROCHAINE REVUE

15/07/2028, ou plus tôt sur
changement de version

2 LE MANDAT TEL QU'IL A ÉTÉ SIGNÉ

Recopier les valeurs en vigueur, sans les reformuler.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

Sinistres habitation niveau 1 ·
DE, AT, NL · DE / NL / EN

PLAFONDS CHIFFRÉS

2 500 € par sinistre · 150 000 €
par jour cumulé

REFUS OBLIGATOIRES

Contentieux en cours · fraude
signalée · assurés sous curatelle

CRITICITÉ COTÉE (ACF-03)

1 décision agentifiable, 1
modérée, 1 hors délégation

AUTONOMIE DÉLÉGUÉE

Autonome supervisé sous
2 500 €, co-décision au-delà

RESPONSABLE NOMMÉ (ACF-14)

Ines Baumgartner, responsable
du pôle habitation



EXEMPLE FIL ROUGE

Ce qui a bougé autour d'« ANNA » depuis janvier, puis la grille question par question.
Rien n'a été enfreint.

PAGE 2/3

3 ⌚ CE QUI A CHANGÉ DEPUIS LA DERNIÈRE VALIDATION

Une ligne par changement constaté, même sans conséquence apparente.

NATURE	CE QUI A CHANGÉ	DEPUIS	EFFET POSSIBLE SUR LE MANDAT
Périmètre	Ouverture de la filiale américaine	07/2027	Le mandat allemand n'engage pas le Delaware
Volume	1 640 puis 4 100 dossiers par jour	04/2027	L'échantillon supervisé n'est plus représentatif
Prix ou barème	Seuil d'expertise porté de 3 000 à 3 200 €	09/2027	La marge sous le seuil passe de 500 à 700 €
Fournisseur ou modèle	Passage du modèle v3.4 à v3.6	15/11/2027	Deux versions passées, seuils non revalidés
Réglementation	Obligations de transparence applicables	06/2027	Mention d'agent à vérifier sur les canaux ouverts
Personnes	Ines Baumgartner promue, supervision par intérim	01/12/2027	Le responsable nommé n'est plus en poste sur le sujet

4 📋 GRILLE DE VALIDITÉ

Verdict par ligne : tient, à corriger, ne tient plus. Un seul « ne tient plus » interdit la reconduction.

#	QUESTION	VERDICT	MOTIF EN UNE PHRASE
1	Le périmètre autorisé correspond-il encore à l'usage réel ?	Ne tient plus	Filiale américaine absente du mandat signé
2	Les seuils chiffrés disent-ils encore ce qu'ils voulaient dire ?	Ne tient plus	Le plafond de 2 500 € était calé sur un seuil de 3 000 €
3	La fréquence des décisions déléguées a-t-elle changé de nature ?	À corriger	2,5 fois plus de décisions, la même règle d'échantillon
4	La criticité cotée reflète-t-elle l'impact d'aujourd'hui ?	Tient	Impact et réversibilité inchangés sur le sinistre simple
5	L'indicateur poursuivi mesure-t-il toujours ce que l'on veut obtenir ?	À corriger	Le règlement autonome monte, les réclamations aussi
6	La supervision humaine se lit-elle encore, ou se signe-t-elle sans se lire ?	À corriger	94 % des escalades validées en moins de 25 secondes
7	La personne nommée est-elle en poste, informée et capable d'arrêter ?	Ne tient plus	La personne nommée au mandat n'est plus en charge
8	Le dispositif d'arrêt a-t-il été éprouvé, et dans quel délai agit-il ?	Tient	Arrêt testé le 08/12, effet complet sur les deux entités



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena tranche : le mandat ne tient plus sur 3 points et repart **corrigé**, non reconduit tel quel.

PAGE 3/3

5 ✓ VERDICT

Une seule issue pour l'ensemble du mandat.

ISSUE RETENUE

- ✗ **Reconduire en l'état.** Le mandat tient. Motif écrit obligatoire, même en cas d'accord unanime.
- ✓ **Corriger puis reconduire.** Seuils, périmètre ou indicateur réécrits, puis signature.
- ✗ **Restreindre.** Autonomie abaissée, décisions ramenées en co-décision ou à l'humain.
- ✗ **Retirer.** Fin de la délégation à une date écrite, reprise humaine organisée.

6 ✍ CE QUE LA REVUE CHANGE ET SIGNATURES

CORRECTIONS À PORTER

Mandat local pour la filiale,
plafond révisé à 2 700 €,
responsable renommé

FICHES À REPRENDRE

ACF-13 mandat · ACF-03 criticité ·
ACF-14 responsabilité

ÉCHÉANCE DE LA RESIGNATURE

15/02/2028

DDAO

Dr Katrin Ostermann - Dir. conformité

K. Ostermann

RESPONSABLE MÉTIER

Marek Sobczak - Dir. de l'indemnisation (intérim)

M. Sobczak

Revue inscrite au registre des décisions (ACF-09) le 15/01/2028 · prochaine revue de validité le 15/07/2028, avancée en cas de changement de version du modèle.

À garder sous la main : le **ACF-13 - Mandat d'Agent**, qui porte les valeurs que cette revue juge, et le **ACF-09 - Registre des Décisions**, où la revue s'inscrit comme toute décision qui engage.