



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/2

1 LA RÈGLE · CE QUE LA MATRICE REND VISIBLE

NON-DÉLÉGATION DE LA RESPONSABILITÉ

On délègue l'exécution, jamais la responsabilité. L'agent peut porter le « R » (il exécute) ; il ne porte jamais le « A » (il ne répond pas de ses actes). Le « A » se pose toujours sur un humain nommé.

LA COLONNE « RÈGLE »

N'est pas un acteur qui décide : c'est la borne qui rend l'autonomie gouvernable, soit un plafond, un déclencheur d'arrêt, une interdiction. Elle vient du mandat (ACF-13) et du dispositif d'arrêt (ACF-07).

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · SINISTRES HABITATION N1 (AGENT ANNA, N2)

ACTE DU PROCESSUS	EXÉCUTE (R)	RÉPOND (A)	RÈGLE QUI BORNE	DANS LA BOUCLE · AUTONOMIE
Accuser réception et réclamer les pièces manquantes	Agent	Ines Baumgartner	Deux relances au maximum, puis passage à un gestionnaire	Contrôle a posteriori · autonome supervisé
Calculer et proposer l'indemnité sous 2 500 €	Agent	Ines Baumgartner	Plafond 2 500 €/sinistre, 150 000 €/jour (ACF-13) ; barème de vétusté versionné, journalisation ACF-09	Reprise quotidienne par échantillon · autonome supervisé
Verser l'acompte du 20e jour (§ 14 VVG)	Agent propose, humain valide	Marek Sobczak	Acompte exigible à 1 mois ; jamais au-delà du minimum dû	Gestionnaire valide chaque acompte · co-décision
Refuser une garantie, qualifier une fraude	Humain (pôle habitation, cellule intégrité)	Marek Sobczak	L'agent instruit et motive, il ne prononce jamais	L'agent prépare le dossier · suggestif
Couper l'agent en cas d'incident	DDAO (Dr Katrin Ostermann)	Dr Katrin Ostermann	Écart de barème ou taux d'erreur > 1,5 % sur 24 h (ACF-07) ; autorité valable sur les deux entités	Jamais exécuté par l'agent sur lui-même · zone non délégable



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/2

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

COLONNE « RÉPOND »

Que des noms d'humains, du premier acte au dernier, alors même que l'agent exécute seul deux actes sur cinq et en prépare deux autres. La responsabilité n'a pas suivi l'exécution.

DERNIER ACTE

Couper l'agent n'est jamais exécuté par l'agent. Chez Rhena la ligne porte une mention de plus, l'autorité d'arrêt vaut sur les deux entités : le 11 mars 2027, faute de cette mention, l'Europe s'est arrêtée en 3 minutes et la filiale américaine 40 minutes plus tard.

La colonne « Répond » ne contient que des noms d'humains, jamais l'agent. C'est le test de la fiche.