



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena ouvre en avril 2027 une voie de recours nommée pour les décisions d'ANNA, un mois après l'incident du barème.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 EXEMPLE REMPLI · RHENA · RECOURS EN AVRIL 2027

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI
Indemnité calculée sous le montant attendu	L'assuré	Courrier nommant l'agent, le barème et sa version	Réexamen humain sous 15 jours, puis Ombudsmann
Dossier classé incomplet et clos	L'assuré	Message générique après deux relances	À corriger : motif détaillé exigé au 30/06
Priorité basse donnée par le score de fraude	L'assuré	Il ne l'apprend pas	Réexamen humain sous 48 h dès qu'il réclame
Dossier pré-qualifié par le réseau d'experts	L'assuré	Notification de l'expert	Aucun recours chez Rhena, à ouvrir
Décision rendue par la filiale américaine	L'assuré américain	Courrier de l'entité locale	Selon l'État, sans équivalent de l'Ombudsmann

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger. Chez Rhena, 2 lignes sur 5 en avril, et la dernière n'est pas vide mais inégale : le même refus ouvre à Cologne un recours opposable jusqu'à 10 000 €, et rien de comparable à Charlotte.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.