



EXEMPLE FIL ROUGE

Domaine délégué chez Rhena : les sinistres habitation de premier niveau, confiés à ANNA (N2). Fiche tenue par Dr Katrin Ostermann (DDAO) avec Ines Baumgartner.

PAGE 1/1

1 LA RÈGLE QUE LA FICHE PROTÈGE

DÉLÉGUER SANS DÉSAAPPRENDRE

On peut déléguer une tâche sans perdre la compétence de la juger. Le jour où l'on ne sait plus faire, on ne peut plus superviser. À force de ne plus faire, le fossé de contrôle devient un fossé de compétence.

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

COMPÉTENCE CRITIQUE	POURQUOI CRITIQUE	NIVEAU À CONSERVER	SIGNAL DE DÉ-COMPÉTENCE
Lire un barème de vétusté et refaire le calcul à la main	Contrôler ce que l'agent propose	Maîtrise complète	Plus personne ne sait dire d'où sort le taux appliqué
Instruire un sinistre contesté de bout en bout	Reprendre la main (bascule humaine)	Maîtrise complète	Aucun dossier contesté traité par un humain depuis des mois
Motiver un refus de garantie	Zone non délégable	Maîtrise complète	Les refus recopient la note préparée par l'agent
Reconnaître un signal de fraude sans le score	Superviser la cellule intégrité	Capacité de contrôle	On ne rouvre plus un dossier que le score a classé bas
Défendre un dossier devant l'Ombudsmann	Sa décision s'impose à Rhena jusqu'à 10 000 €	Maîtrise complète	Personne ne sait reconstituer le raisonnement d'une décision

3 PRINCIPE DE LECTURE

CHOISIR UN NIVEAU, C'EST GOUVERNER

Tout ne se garde pas en maîtrise complète. Choisir un niveau par compétence, c'est déjà gouverner. Ce qu'on ne choisit pas, on le perd par défaut.

CE QUE LA FICHE PROTÈGE

Non la performance d'ANNA, mais la capacité de l'équipe à la juger. Le jour où Rhena devra expliquer devant l'Ombudsmann pourquoi un assuré a reçu 1 920 € et non 2 100 €, c'est un humain qui parlera, et il devra savoir refaire le calcul.

Le signal le plus dangereux n'est jamais l'erreur de l'agent : c'est le contrôle qui se signe sans se lire.