



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 L'EXERCICE SANS LE FOURNISSEUR (← ACF-P7)

DATE DU DERNIER ESSAI

22/11/2027

SCÉNARIO JOUÉ

Le fournisseur ne répond plus, coupure simulée de 48 heures sur les deux socles.

DURÉE TENUE

31 heures avant saturation du pôle habitation.

CE QUI A CÉDÉ EN PREMIER

Le délai de première réponse, passé de 2 h 10 à 19 heures.

2 CE QUI CONTINUE, CE QUI S'ARRÊTE

REPRIS À LA MAIN

Accusés de réception et dossiers simples et complets, 1 640 dossiers par jour, 34 gestionnaires.

SUSPENDU, ET QUI L'ASSUME

Les propositions d'indemnisation automatiques, assumées par Marek Sobczak.

SEUIL DE SUSPENSION

Au-delà de 3 000 dossiers en attente, on ferme le canal et on prévient. L'acompte du § 14 VVG reste dû quoi qu'il arrive.



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 LA SORTIE · DROIT OPPOSABLE DEPUIS LE 12 SEPTEMBRE 2025

CIBLE DE REPLI

Second fournisseur qualifié en septembre 2027, non contractualisé.

DÉLAI ET COÛT ESTIMÉS

120 jours, environ 4,2 M€.

FORMAT DE RESTITUTION EXIGÉ

JSON ligne à ligne, horodatage ISO 8601, signature et version du barème incluses.

PRÉAVIS CONTRACTUEL

6 mois, inscrits au contrat.

Jamais essayé compte pour zéro.