



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 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

5 % des dossiers habitation, du 01/02 au 28/02/2027.

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

60 % exigés. 57 % au 30/09 : le palier n'est pas franchi.

SATISFACTION (CSAT)

4,0 sur 5 exigés. 4,1 obtenus.

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Moins de 4 heures exigées. 2 h 10 obtenues.

TAUX D'ERREUR

Moins de 1,5 % exigés. 0,9 % obtenu.

3 LES PALIERS

MONTÉE

5 % le 01/02, 15 % le 01/03, 40 % le 15/04. Le palier suivant est suspendu tant que l'escalade dépasse 35 %.



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

4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Le 11/03, barème périmé : retour de 15 % à 0 % le jour même, barème corrigé, reprise le 15/03 à 5 %.

RÈGLE D'OR

Rhena est redescendue à zéro avant de remonter, ce qui est la règle. Elle est ensuite remontée à 40 % un mois après, ce qui ne l'est pas : l'audit de septembre le lui reprochera.

On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.