



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 1/1

1 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond de 2 500 € touché, taux d'erreur au-dessus de 1,5 %, escalade au-delà de 35 %, écart de barème.

QUI VEILLE

L'outillage alerte ; Ines Baumgartner n'intervient que sur alerte.

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Chaque matin à 8 h : les 6 indicateurs, les escalades de la veille, les oranges.

UN ORANGE

Le 20/09, escalade à 41 % : information prise, périmètre jugé trop large, aucune sanction.

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Chaque lundi, 10 % des décisions de la semaine, motif écrit obligatoire depuis le 15/03.

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite.

CAS MARGAUX

Le 11/03, sous-indemnisation : arrêt en 3 minutes en Europe, 40 minutes aux États-Unis, cause trouvée en 6 heures, un barème de vétusté resté sur la grille de 2026.

On ne surveille pas un agent en le regardant, mais en ayant réglé d'avance ce qui alerte.