



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 DÉTECTION

DATE / HEURE

11/03/2027, 14 h 05

SIGNAL

Réclamation d'un assuré sur le taux de vétusté appliqué, puis trois autres en 20 minutes. Aucun indicateur n'était sorti de sa plage.

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Arrêt d'ANNA à 14 h 22, bascule sur les gestionnaires, message d'attente à l'assuré.

DURÉE

6 heures d'indemnisation fautive, de 8 h 20 à 14 h 22. L'Europe coupée en 3 minutes, la filiale américaine 40 minutes plus tard.

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Des indemnités inférieures au dû, chacune plausible prise isolément.

CAUSE RÉELLE

La révision tarifaire du 01/03 abaissait le taux annuel de vétusté du mobilier de 12 % à 10 %. Le barème chargé dans ANNA est resté sur la grille de 2026, et aucune version de barème n'était journalisée.



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 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Journaliser la version du barème à chaque décision, DSI, 31/03. Étendre l'autorité d'arrêt aux deux entités, Dr Katrin Ostermann, 30/04. Rapprocher barème et révision tarifaire, direction technique, 30/04.

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Le 15/03 à 5 % des dossiers, après relecture des 430 décisions et régularisation de 77 400 €.

RÉSULTAT

Taux d'erreur revenu à 0,9 % au 30/09. Les 430 assurés ont reçu leur complément sans avoir eu à le demander.

Un agent gouverné connaît des incidents ; chacun laisse une trace, trouve une cause, reçoit une suite.