

Les dossiers qui restent humains

LINDBERGH FORMATION — 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry · RCS Evry 817 946 114

Document établi le 24/09/2026

Cinq familles, 31 dossiers par mois sur 620 · document fictif

Document fictif — exemple de démonstration

Ce document est produit par le site Blue Lemon Agent pour illustrer ce qu'un agent IA remet à ses utilisateurs. Les sociétés, dossiers, montants et personnes qui y figurent sont inventés. Il n'a aucune valeur juridique, comptable ni commerciale.

Document fictif, produit pour la démonstration. Ces dossiers ne sont pas mis de côté : ils sont **repérés à l'arrivée et remontés montés**, c'est-à-dire avec la commande retrouvée, la condition citée et les issues chiffrées. **Ils arrivent donc plus vite chez un humain que les autres, pas moins vite.**

Les cinq familles

Famille	Volume mensuel	Délai de remontée	Ce qui accompagne le dossier
Sécurité d'un produit — brûlure, départ de feu, blessure, choc électrique	2	Dans la minute	Liste des clients ayant acheté le même lot
Dossier déjà contesté, ou annonce d'avocat, d'association ou de médiation	4	Dans l'heure	Historique complet des échanges, daté
Hors garantie chez un client à forte ancienneté	11	Le jour même	Historique d'achat et valeur du client sur 3 ans

Famille	Volume mensuel	Délai de remontée	Ce qui accompagne le dossier
Montant au-delà du mandat (60 €) ou au-delà de 300 €	9	Le jour même	Les trois issues chiffrées
Client demandant explicitement un humain	5	Sous 10 minutes	Tout ce qui a déjà été réuni — il ne raconte pas son histoire deux fois

Ce que l'agent lit, c'est ce que le client demande — et il s'y tient : il ne déduit pas l'état d'esprit d'un client de sa façon d'écrire pour trier ses réponses. **Quand un mot indique une volonté de parler à une personne, il la lui donne** au lieu de l'interpréter : les **5 demandes explicites du mois** partent à un conseiller **en moins de 10 minutes**, avec tout le dossier déjà réuni.

Ce que le repérage a changé pour les conseillers

Avant	Après
Ces 31 dossiers étaient repérés en cours de traitement, souvent en fin de journée	Ils sont repérés à l'arrivée et traités en premier
Le conseiller reconstituait l'historique lui-même	L'historique daté est joint
Un signalement de sécurité pouvait attendre le tri de la boîte	Il part à la responsable dans la minute — le seul geste que l'agent ne peut pas désactiver

Revue mensuelle proposée : relire ces 31 dossiers avec la responsable. Sur le trimestre écoulé, **3 d'entre eux auraient dû basculer plus tôt** — la règle d'escalade s'ajuste en les relisant ensemble, pas en la devinant à l'avance.

Date de la prochaine revue des dossiers réservés : _____

annoncée que pour la configuration explicitement décrite et recettée au devis ; l'isolation applicable dépend du mode de déploiement décrit au devis, aucune isolation dédiée n'étant présumée ; les mécanismes de chiffrement en transit et au repos, leurs composants et la gestion des clés sont ceux documentés pour l'architecture retenue ; les rôles et permissions sont configurés et recettés pour les identités et systèmes effectivement raccordés ; les événements journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.