Qui décide quoi — trois gestes, six décisions

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

Document établi le 09/11/2026

0 décision à effet juridique ou significatif prise par un agent sur 1 860 dossiers · 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. La liste des gestes automatiques est **volontairement courte** : c'est ce qui la rend vérifiable. Chacun **protège la relation plutôt que le chiffre**, et **chacun se défait aussi vite qu'il se fait** — à une exception, nommée ci-dessous.

Les trois gestes que l'agent fait sans demander

Geste	Pourquoi il ne peut pas attendre	Comment il se défait
Accusé de réception dans l'heure, avec ce qui est identifié et ce qui manque	C'est l'attente, pas la réponse, qui produit une réclamation	**Le client répond qu'il ne veut pas d'échange automatique : la demande repart en manuel et y reste**
Réservation provisoire d'un créneau d'atelier	Un créneau libéré tard ne se recase pas	**Il tombe seul si l'issue va ailleurs — le créneau s'adapte au dossier, jamais l'inverse**

Geste	Pourquoi il ne peut pas attendre	Comment il se défait
Alerte à la responsable sur un signalement de sécurité produit, avec la liste des clients du même lot	**Attendre coûte plus cher que se tromper**	**Celui-là ne se désactive pas — et c'est la seule exception**

Les six décisions qui restent humaines

Décision	Qui la prend	Ce que l'agent apporte
Accorder une prise en charge	Responsable SAV	Condition citée, datée, sourcée
Émettre un avoir	**Agent sous mandat jusqu'à 60 € · responsable au-delà · directeur commercial au-delà de 300 €**	Montant recommandé et calcul qui le justifie
Valider un remboursement	Responsable SAV	Les trois issues chiffrées
Engager une réparation payante	Responsable SAV	Devis, délai réel, taux d'acceptation constaté
Écrire à un fournisseur hors mandat	Responsable SAV	Dossier constitué, pièce justificative jointe
Clore un dossier contesté	**Responsable SAV**	**Historique daté de tous les échanges**

Ce que le partage a changé pour les conseillers

Indicateur	Avant	Après
Dossiers traités par jour et par conseiller	18	18

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

Indicateur	Avant	Après
Dont ne demandant aucune décision	**11 — traités un par un**	**11 — décidés en un regard**
Temps passé sur les dossiers à enjeu	Référence	**+ 34 %**
Heures supplémentaires au service	—	**0**
Décisions à effet juridique ou significatif prises par un agent	—	**0 sur 1 860**

Revue trimestrielle proposée : un geste automatique qui n'a servi à rien en trois mois **doit sortir de la liste**. La liste courte est ce qui la rend crédible auprès des équipes comme des clients.

Date de la prochaine revue des gestes automatiques : _____

Demandez une démonstration avec vos propres documents
Ce document est un exemple fictif. Pour voir l'agent travailler sur vos propres documents, demandez une démonstration depuis sa fiche.
https://bluelemonagent.ai/entreprises/cas-usage/agent-de-gestion-sav-retours-garanties

Portée de ce document : le service exploité par Blue Lemon Agent. Pour un agent déployé chez vous, la localisation applicable est celle de l'architecture décrite au devis et vérifiée avant mise en service ; l'exécution locale n'est 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.

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales