

Annonce d'IA et passage à un conseiller

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

Document établi le 24/09/2026

Ce que le client voit, et ce qu'il obtient en un mot · 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. **Le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose, depuis le 2 août 2026, d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, sauf lorsque la chose est évidente.** L'annonce est intégrée au message d'accueil de chaque canal et elle est tracée.

L'annonce, canal par canal

Canal	Où l'annonce apparaît	Langue
Chat	Ligne d'accueil, avant le premier message du client	Langue du navigateur
E-mail	En tête de la première réponse, et signature du service client	Langue du message reçu
Téléphone	Phrase d'accueil, avant toute question	Langue de l'appelant

Le passage à un conseiller

Élément	Contenu	Effet
---------	---------	-------

Mots reconnus	« un conseiller », « une personne », « quelqu'un »	Reprise immédiate sur les trois canaux
Affichage	Rappel permanent sur le chat	Un client qui sait qu'il peut sortir y reste plus volontiers
Ce que reçoit le conseiller	Le fil complet, le motif, l'historique	Le client ne répète rien
Sur le mois	174 demandes de reprise	174 conseillers avec le fil devant eux

Ce que l'annonce a produit sur la satisfaction

Type d'échange	Note sur 5	Lecture
Échanges annoncés comme automatiques	4,3	Ce qui compte pour le client, c'est la réponse et le délai
Échanges tenus par un conseiller	4,4	L'écart tient en un dixième de point
Échanges relevant d'une situation particulière	4,7	La note la plus haute du service

À valider par le responsable du service client : le texte des trois messages d'accueil, déjà écrits dans le ton de la maison. **Ils se modifient d'un mot et le changement prend effet sur les trois canaux à la fois.**

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.