

Sept excuses, satisfaction inchangée

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

Document établi le 24/09/2026

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. **Elles étaient sincères de forme, appropriées au contexte, et elles n'étaient pas à l'agent.**

Formulation employée	Ce qu'elle fait
« Nous sommes désolés de cette erreur »	Dit qu'il y a eu erreur
« Nous reconnaissons ce dysfonctionnement »	Reconnaît un fait

Dans un dossier qui peut devenir un litige, cette phrase est un élément — écrite avant que quiconque ait établi les faits.

Ce qui est écrit à la place

« *Votre commande n'est pas arrivée à la date annoncée. Voici ce que je peux faire maintenant, et voici ce qui est transmis.* » — **le client obtient une action, pas une formule.**

Ce qui part à un humain, et dans quel état

Cas	Transmis ?	Ce qui accompagne
Ce qui appelle une reconnaissance	Oui	Excuse rédigée dans les deux langues, à valider en un clic
Un geste commercial	Oui	Constat factuel et historique du dossier
Une explication sur ce qui s'est passé côté entreprise	Oui	Chronologie des échanges

Mesure	Valeur
Excuses formulées sans validation	7
Satisfaction sur ces échanges après retrait	Inchangée

Ce que les clients attendaient était la suite, pas la formule.

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.