

# Trois langues, neuf pays

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

Document établi le 24/09/2026

Par langue : 8 à 13 % · par pays : 6 à 31 % · 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. **Avec trois langues, elles sont toutes les trois nommées : il n'y a pas de moyenne où se cacher. C'est le pays que la moyenne cache.**

## L'axe des langues — toutes publiées

| Langue   | Échanges | Taux d'escalade |
|----------|----------|-----------------|
| Français | 8 060    | 8 %             |
| Anglais  | 2 480    | 11 %            |
| Espagnol | 1 860    | 13 %            |
| Ensemble | 12 400   | 9 %             |

## L'axe des pays — celui qui porte l'écart

| Pays   | Langue servie | Échanges | Taux d'escalade |
|--------|---------------|----------|-----------------|
| France | Français      | 6 900    | 6 %             |

| Pays      | Langue servie | Échanges | Taux d'escalade |
|-----------|---------------|----------|-----------------|
| Belgique  | Français      | 780      | 19 %            |
| Suisse    | Français      | 380      | 24 %            |
| Irlande   | Anglais       | 1 190    | 9 %             |
| Pays-Bas  | Anglais       | 760      | 12 %            |
| Allemagne | Anglais       | 530      | 14 %            |
| Espagne   | Espagnol      | 1 460    | 9 %             |
| Mexique   | Espagnol      | 260      | 28 %            |
| Colombie  | Espagnol      | 140      | 31 %            |

**Le Mexique et la Colombie pèsent 400 échanges, soit 3,2 % du volume, et 29 % d'escalade à eux deux.** Un client qui écrit depuis Bogota a **plus de cinq fois plus de risques d'être mal servi** qu'un client en France — et la ligne « espagnol : 13 % » ne le montrait pas.

## Pourquoi ce 31 % est assumé

| Avant la séparation langue / juridiction                  | Après                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| La règle espagnole était servie au Mexique et en Colombie | La demande escalade, elle n'est pas adaptée      |
| Le client repartait avec une réponse fausse               | Le client repart avec la main passée à un humain |
| Escalade basse, onze réponses inapplicables               | Escalade à 28 et 31 %, visible dans la synthèse  |

**Un taux d'escalade qui monte parce qu'on a cessé d'inventer est un progrès, pas une panne.**

## Ce qui est mesuré, sur les deux axes

| Mesure                           | Ce qu'elle révèle                |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Taux d'escalade                  | Ce qui sort du périmètre         |
| Taux de reformulation            | Il monte <b>AVANT</b> l'escalade |
| Nombre de tours avant résolution | L'effort demandé au client       |

## Ce qui est proposé, et chiffré

| Action                                                | État                                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Onze règles manquantes pour le Mexique et la Colombie | Écrites, prêtes à relire                                       |
| Relecture humaine systématique sur ces deux pays      | Jusqu'à ce que le taux redescende                              |
| Chiffre affiché dans la synthèse mensuelle            | Jusque-là                                                      |
| Cesser de servir ces deux pays                        | <b>Non : cela ferait disparaître le chiffre, pas le client</b> |

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.