

# Dossier d'incident — 47 réclamations mal classées

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

Document établi le 24/09/2026

Ouvert à 8 h 12 · rattaché à la version 5.0 du classement · 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. L'incident, les adhérents et tous les chiffres sont inventés.

## Chronologie

| Heure  | Fait établi                                                                                                                      | Source                       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 8 h 12 | Première remontée : des réclamations signalant un refus de prise en charge sont rangées en priorité basse                        | Centre de relation adhérents |
| 8 h 31 | Version 5.0 du modèle de classement déployée le 2 septembre à 22 h 40 ; toutes les réclamations concernées lui sont postérieures | Journal de déploiement       |
| 8 h 47 | Population mesurée : 47 adhérents, dont 9 dont la réclamation est encore ouverte, sur 1 240 réclamations reçues dans la fenêtre  | Journal de classement        |

| Heure  | Fait établi                                                | Source                |
|--------|------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 9 h 05 | Les 9 réclamations ouvertes sont remontées en tête de file | Outil de réclamations |

## Ce qui a produit l'écart

La formulation « **prise en charge refusée** » était rattachée par la 4.2 au vocabulaire des refus ; la 5.0 la rattache d'abord au vocabulaire des demandes d'information. **C'est la famille des actes atypiques**, celle où l'évaluation avait donné 71,3 % contre 78,0 % — **la réserve du comité portait sur ce point, et elle portait juste**. Le dossier d'évaluation, la décision et l'incident sont rattachés à la même version.

## Plan correctif

| Action                                                            | Porteur                                     | Échéance         | Preuve attendue                                    |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|
| Bascule de la file « refus de prise en charge » sur la 4.2        | Direction des systèmes d'information        | Jour même        | Journal de bascule daté                            |
| Reprise des 38 réclamations déjà traitées, contrôle du délai réel | Responsable du centre de relation adhérents | 48 heures        | Relevé par réclamation, avec la date de traitement |
| Ajout du motif « refus » au jeu d'évaluation des actes atypiques  | Direction technique                         | Seconde campagne | Protocole v4 versionné                             |
| Revue de la procédure de déploiement hors heures ouvrées          | Direction des systèmes d'information        | Trois semaines   | Procédure datée et signée                          |

## Ce qui est préparé et n'est pas parti

**Le projet de courrier aux 47 adhérents concernés est rédigé. Il n'a pas été envoyé.** Écrire à un adhérent au sujet du traitement de sa réclamation engage la mutuelle : la décision appartient à la direction de la relation adhérents. Les deux éléments qui la commandent sont posés — **le nombre d'adhérents touchés et la durée pendant laquelle leur réclamation est restée en attente.**

Décision d'information des adhérents \_\_\_\_\_ · prise le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_ · motif \_\_\_\_\_

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.