Dossier d'incident — 47 réclamations mal classées

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

Document établi le 09/11/2026

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

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

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 _____

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-gouvernance-ia-registre-modeles

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