Enquêtes de satisfaction — chute du taux

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

Document établi le 09/11/2026

214 envois · 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. **La chute n'est pas un désintérêt des apprenants : c'est un problème de délivrabilité.** La distinction change entièrement ce qu'il faut faire.

Le taux, avant et après

Période	Envois	Ouverts	Réponses	Taux de réponse
Février à mai 2026	187	162	127	**68 %**
Juin à août 2026	**214**	**151**	**66**	**31 %**

> **La bascule est nette et datée : le 02/06, jour du changement d'outil d'envoi.**
> Aucun autre changement n'est intervenu ce jour-là dans le processus.

Ce que disent les journaux d'envoi

Observation	Avant le 02/06	Depuis le 02/06

Adresse d'expéditeur	**Sur votre domaine**	**Sur le domaine du prestataire**
Messages jamais ouverts	25 sur 187	**63 sur 214**
Signalements en indésirable	0	**11**
Réponses parmi les messages ouverts	78 %	**44 %**

> **Deux effets se cumulent :** des messages qui n'arrivent pas, et des messages qui arrivent d'un expéditeur que l'apprenant ne reconnaît pas. Le second explique la chute du taux de réponse *parmi les messages ouverts*, que la seule délivrabilité n'expliquerait pas.

La question au prestataire d'envoi

« Depuis la mise en service du 2 juin 2026, nos enquêtes partent d'une adresse d'expéditeur qui n'est pas sur notre domaine.

Nous constatons 63 messages jamais ouverts sur 214 envois, et 11 signalements en indésirable, contre 25 non-ouverts sur 187 et aucun signalement sur la période précédente.

Quelle configuration permet un envoi depuis notre propre domaine, et quels enregistrements devons-nous publier de notre côté ? »

Ce qui est proposé, et dans quel ordre

#	Action	Qui	Avant ou après le correctif
1	Configurer l'envoi depuis votre domaine	**Administrateur du domaine**	—
2	Vérifier un envoi test	Référente qualité	Après

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

#	Action	Qui	Avant ou après le correctif
3	Relancer les apprenants de juin et juillet	Référente qualité	**Après, jamais avant**

L'ordre est tout le conseil. Relancer avant le correctif consomme la seule relance acceptable auprès de ces apprenants, et la consomme sur un canal qui ne fonctionne pas.

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/secteurs/agent-ia-education-formation

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.