



Les canaux des familles — ce qui se traite au bout, ce qui revient à un agent

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

Document établi le 24/09/2026

Journal des échanges, journal des transferts, règle de ton du service · 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'agent annonce qu'il est une intelligence artificielle dès la première phrase de chaque échange, et toute personne peut demander un agent du service à tout moment, sans avoir à se justifier — article 50 §1 du règlement européen sur l'IA, applicable depuis le 2 août 2026.**

La règle de ton, telle qu'elle est écrite dans le paramétrage

Phrases courtes. Aucun superlatif, aucune formule commerciale, aucune expression enjouée. La date et la démarche en premier, l'explication ensuite. Jamais de relance insistante : un rappel, puis un second, puis le dossier passe à un agent. Le mot « dossier » est employé pour la procédure, jamais pour désigner une personne ou une sépulture. Et lorsqu'un message exprime un deuil, aucune réponse automatique n'est envoyée — le message est présenté à un agent du service, dans la minute, avec le dossier réuni.

Ce qui est traité au bout, et ce qui revient à un agent

LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent » · Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai · dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

Situation	Traitement	Ce que reçoit l'agent du service
Les 10 sujets validés — 2 240 sollicitations	Traités au bout, réponse sourcée et datée	Rien : la famille a sa réponse
Désaccord entre héritiers	Présenté à un agent, sans réponse automatique	Le dossier, les ayants droit de l'acte, le message intégral
Demande d'exhumation	Présentée à un agent	Le dossier et la procédure applicable, en appui
Deuil récent exprimé	Présenté à un agent, dans la minute	Le message intégral et l'heure
Demande d'un agent du service	Transférée immédiatement, sans condition	312 demandes sur l'année, 312 servies
Les autres sollicitations — 700	Orientées avec le dossier réuni	Concession, actes, courriers, question posée mot pour mot

Sur quoi les familles joignent le service, et sur quoi les agents publics joignent l'assistant

Qui	Canal	Ce qu'il faut pour s'en servir	Ce qu'il apporte
Familles	WhatsApp Business	Rien — ni compte à créer, ni application à installer	Atteint les personnes âgées et les familles éloignées, pour qui un formulaire en ligne est un obstacle réel
Familles	Chat du site de la commune	Rien	Réponse sur les 10 sujets, à toute heure
Familles	Courriel du service	Rien	Délai ramené de 6 jours à 1

Qui	Canal	Ce qu'il faut pour s'en servir	Ce qu'il apporte
Familles	Téléphone et guichet	Rien	Le dossier réuni avant que l'agent ne reprenne l'échange
Agents publics	Microsoft Teams, Slack, messagerie du service	Rien — pas de changement d'outil	La fiche, l'acte et l'historique en une requête

Ces raccordements reposent sur des standards ouverts et sont inclus dans toutes les formules, sans supplément, dans la limite du nombre de raccordements que comprend le niveau souscrit. Seuls les frais facturés par les plateformes elles-mêmes — WhatsApp Business facture à la conversation — sont refacturés au coût réel, sans marge, en dehors de l'abonnement.

Le chiffre qui ne flatte pas l'agent — et ce qu'il en a fait

Période	Demandes de localisation	Emplacement erroné indiqué	Taux	Cause et correction
1^{er} trimestre	612	14	2,3 %	Patronymes présents dans deux cimetières : la fiche la plus récente était retenue
2^e trimestre	612	1	0,2 %	Correction en service : les deux fiches sont présentées, avec leur cimetière et leur date

La correction est une règle de conduite autant qu'un réglage : quand deux fiches portent le même nom, l'agent ne choisit pas. Il présente les deux et laisse la famille reconnaître la sienne. Les 14 personnes concernées ont été rappelées une par une par un agent du service. Ce taux est publié chaque trimestre, et il continuera de l'être : un assistant dont on ne mesure pas les erreurs est un assistant qu'on ne peut pas corriger.

Ce qui est communiqué, et à qui

Demande	Ce qui est communiqué	Ce qui ne l'est pas	Le chemin proposé
Une famille cherche la sépulture d'un proche	Cimetière, allée, rang, numéro, date d'inhumation	—	Réponse directe
Un tiers mène une recherche généalogique	Nom, date d'inhumation, emplacement	Les coordonnées des ayants droit vivants	Un courrier préparé, que le service peut transmettre à la famille
Un professionnel du funéraire	Emplacement et contraintes du règlement	Les coordonnées des familles	Échange avec le service

Taux d'erreur de localisation du trimestre : _____ % — relevé le : _____

Règle de ton relue et arrêtée par : _____ — le : _____

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.