

# Questions d'adhérents — 9 motifs, 92 000 réponses

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

Document établi le 24/09/2026

La réponse porte le chiffre du contrat de l'adhérent · 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. **Ce qui distingue une réponse préparée d'une réponse générale : elle est adossée au contrat collectif de l'adhérent, à son niveau de garantie et à son décompte.**

## Les neuf motifs, dans l'ordre du volume

| Motif                             | Source de la réponse                                  |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Reste à charge non compris</b> | <b>Décompte, garantie, base de remboursement</b>      |
| Délai de remboursement            | Date de réception de la demande et circuit du dossier |
| <b>Plafond annuel atteint</b>     | <b>Consommation de la période, plafond du contrat</b> |
| Acte hors nomenclature            | Garantie et liste des actes couverts                  |
| Dépassement d'honoraires          | Décompte et niveau de prise en charge                 |
| Tiers payant refusé en pharmacie  | État des droits à la date de l'acte                   |

| Motif                               | Source de la réponse                 |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Changement de coordonnées bancaires | Procédure interne et pièce à fournir |
| Radiation d'un ayant droit          | Contrat collectif et date d'effet    |
| Attestation à rééditer              | État des droits en cours             |

## La différence, sur un exemple

| Réponse générale                     | Réponse préparée                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| « Votre contrat prévoit un plafond » | « <b>Votre garantie optique prévoit 300 € par période de deux ans, vous en avez consommé 190 € le 14 mars, il vous reste 110 € jusqu'au 14 mars prochain</b> » |

## Les volumes et les délais

| Mesure                                 | Avant                 | Avec l'agent                                                                 |
|----------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Questions reçues par an                | 138 000               | 138 000                                                                      |
| <b>dont couvertes par les 9 motifs</b> | —                     | <b>92 000</b>                                                                |
| <b>Délai de première réponse</b>       | <b>4 jours ouvrés</b> | <b>Réponse préparée en 20 minutes</b>                                        |
| <b>Questions hors des 9 motifs</b>     | —                     | <b>46 000 — réponse rédigée remise au gestionnaire, partie sous 4 heures</b> |

**Les 46 000 questions hors motifs ne partent pas d'elles-mêmes** : elles sont trop diverses pour un régime commun. Elles arrivent au gestionnaire **déjà écrites, dossier ouvert et contrat en regard** — et c'est ce qui fait passer leur délai de 4 jours à 4 heures.

## L'effet sur les réclamations

| Mesure                                              | Avant                             | Après un semestre                        |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Réclamations portant sur un délai de réponse</b> | —                                 | <b>–38 %</b>                             |
| Réclamations annuelles, toutes causes               | <b>4 200</b>                      | <b>Rythme de 2 600</b>                   |
| <b>Coût moyen d'une réclamation</b>                 | <b>41 minutes de gestionnaire</b> | <b>1 090 heures de moins sur l'année</b> |

## Le dixième motif proposé

| Motif                               | Volume annuel | Pourquoi il est simple                                  |
|-------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Rattachement d'un nouveau-né</b> | <b>3 100</b>  | <b>Une seule règle de garantie, réponse déjà écrite</b> |

## À fixer par la mutuelle

Motifs dont la réponse peut partir après validation une fois pour toutes : \_\_\_\_\_

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.