

Trois canaux, une seule file

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

Document établi le 24/09/2026

Téléphone, portail, messagerie sécurisée · 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. **Un patient qui appelle et un patient qui écrit arrivent dans la même file, au même format, avec le même protocole appliqué.** C'est ce qui rend l'égalité de traitement vérifiable plutôt que promise.

Les trois canaux

Canal	Volume / jour	Ce que fait l'agent	Ce qui change
Téléphone	96	Décroche à la première sonnerie, y compris les trois lignes occupées	41 % d'appels perdus aux heures de pointe → 6 %
Portail en ligne	71	Même recueil, même protocole	Réponse à toute heure, créneaux réels
Messagerie sécurisée	23	Même recueil, circuit hors protocole identique	Plus de pile du lendemain

Canal	Volume / jour	Ce que fait l'agent	Ce qui change
Total	190	—	11 970 sur le trimestre

La nuit et le week-end

Mesure	Trimestre
Nuits couvertes	63
Demandes déposées hors horaires d'ouverture	1 190
Recueillies et orientées la nuit même	1 190
Posées dans la présentation de 8 h 30	1 190

L'annonce faite à chaque interlocuteur

Point	Mise en œuvre
Annonce d'être un système d'IA	Dès la première phrase, dans la langue de l'interlocuteur
Fondement	Le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, sauf lorsque la chose est manifeste
Demande d'un interlocuteur humain	Possible à tout moment — 74 personnes l'ont demandé au trimestre, 74 l'ont obtenu
Réglage possible	Aucun : l'annonce n'est pas une case à cocher

Ce qui est proposé

Mesure	Volume	Ce que disent les relevés
--------	--------	---------------------------

Rappel automatique des raccrochages	6 appels par jour	4 sur 6 rappellent d'eux-mêmes dans l'heure — le gain porte sur les deux autres et sur l'agacement de la file
--	------------------------------	--

À fixer par la maison de santé

Plage horaire du rappel automatique : _____

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.