# Trois canaux, une seule file

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

Document établi le 09/11/2026

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 |
|---|---|---|



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

| | | |
|---|---|---|
| **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 : _____

> **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-de-pre-orientation-medicale-administrative

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