

Standard et guichet — 19 000 sollicitations, 12 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

Douze mois de journal d'appels · 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. **Toute question de santé repart au service de soins concerné**, avec son nom, son numéro direct et ses horaires d'appel. **L'agent ne donne jamais une réponse qui n'est pas la sienne à donner.**

Ce que douze mois de journal montrent

Canal	Volume annuel	Sans réponse
Appels	11 200	4 256 — 38 %
Passages au guichet	5 300	—
Courriels	2 500	Délai moyen de réponse : 6 jours
Total	19 000	dont 12 400 sur douze sujets

Un guichet ouvert 52 heures par semaine devant des familles qui vivent 168 : les 4 256 appels perdus ne disent rien de la qualité de l'accueil, ils disent l'écart entre deux

horloges.

Les douze sujets, et la source de chaque réponse

Sujet	Source de la réponse
Pièces à apporter	Liste par type d'entrée
Horaires et lieu de présentation	Livret d'accueil
Chambre particulière et son tarif	Grille tarifaire de l'établissement, avec sa date
Prise en charge par la complémentaire	Dossier du patient
Reste à charge	Calcul du dossier
Attestation de présence	Mouvements d'entrée et de sortie
Dépôt de valeurs	Règlement intérieur
Visites, repas, accompagnant	Livret d'accueil
Transport	Livret d'accueil
Sortie et pièces à récupérer	Liste par type de sortie
Où en est une demande de prise en charge	Journal des demandes, avec la date d'envoi
Question de santé	Aucune réponse — orientation immédiate vers le service de soins

Ce que ça change

Mesure	Avant	Avec l'agent
Appels sans réponse	38 %	6 %
Délai de réponse à un courriel de famille	6 jours	2 heures

Mesure	Avant	Avec l'agent
Heures ouvrables de disponibilité	52 par semaine	168
Temps de réponse à une question récurrente	5 minutes	2 minutes

L'agent annonce dès la première phrase qu'il est l'assistant numérique du bureau des entrées et non un agent : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA.

L'interlocuteur peut demander un agent à tout moment — son numéro est pris et un rappel daté est laissé au service.

À fixer par l'établissement

Date de relecture des douze réponses par l'encadrement : _____

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.