



Accueil — 5 400 sollicitations, 12 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

1 238 appels sans réponse, et 0 motif nommé · 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 dit dès la première phrase qu'il est un assistant numérique du CCAS, pas un agent.** Ce n'est pas une option désactivable : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, et **l'interlocuteur peut demander à parler à un agent à tout moment.**

Ce que reçoit le CCAS, et ce qui reste sans réponse

Canal	Volume annuel	Sans réponse	Cause
Téléphone	3 020	1 238 — 41 %	Accueil ouvert 24 heures par semaine, quatre personnes au pôle instruction
Guichet	1 460	0	Concentré sur quatre demi-journées
Courriels et messages	920	0	Mais 9 jours d'attente en moyenne

Les douze sujets — 3 100 sollicitations sur 5 400

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.

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Horaires, permanences et adresse	486	Site de la commune
Pièces à apporter pour une demande	431	Règlement des aides
Liste des aides du règlement et conditions générales	394	Règlement des aides, délibérations
Où en est ma demande	352	Registre des dossiers — trois états, et pas un mot de plus
Prise et déplacement de rendez-vous	318	Agenda des permanences
Domiciliation	246	Délibération sur la domiciliation
Portage de repas	213	Délibération sur les tarifs
Épicerie sociale	187	Convention et règlement
Aides à l'énergie	164	Règlement des aides, conditions publiées
<i>... et 3 autres sujets</i>	309	Délibérations du CCAS et pages publiées des partenaires
Total	3 100	La réponse existe ; c'est la disponibilité qui manquait

La règle qui vaut plus que tout le reste dans un CCAS

Demande	Ce que l'agent dit	Ce qu'il ne dit jamais
---------	--------------------	------------------------

Où en est ma demande	« Reçue », « en cours d'examen » ou « décision notifiée par courrier », après vérification que l'interlocuteur est la personne concernée	Le motif, un montant, un élément de situation
Rappel de rendez-vous	La date, l'heure, la porte, les pièces à apporter	La raison du rendez-vous
Accusé de réception	Ce qui est attendu et pour quand	Ce que la demande concerne
Mesure sur l'année	3 100 échanges	0 message sortant nommant le motif d'une demande — vérifiable ligne à ligne dans le journal

C'est cette règle qui permet de répondre sur WhatsApp, par message ou au téléphone sans exposer qui que ce soit — et donc d'aller chercher les publics que le formulaire en ligne n'atteint jamais. **La discrétion n'est pas ici une contrainte : c'est ce qui rend le canal possible.**

Les canaux ouverts, et ce qu'ils changent

Canal	Pour qui	Ce qu'il faut installer
WhatsApp Business	Les publics que le formulaire en ligne n'atteint pas	Rien — ni compte, ni application
Chat du site et courriel	Usagers déjà à l'aise avec l'écrit	Rien
Standard et téléphonie	Personnes âgées, personnes éloignées de l'écrit	Rien
Messagerie interne des agents	Les 9 agents du CCAS	Aucun changement d'outil

Le résultat mesuré : appels sans réponse **41 % → 6 %**, réponse à une question courante **6 minutes → 3**, soit **155 heures rendues au pôle instruction**. **Les 6 % qui restent sont ceux qui demandent un agent — ils arrivent avec le sujet déjà noté et le numéro à rappeler.**

À fixer par le CCAS

Canaux ouverts aux usagers, arrêtés par la responsable : _____

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.