Accueil — 5 400 sollicitations, 12 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

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

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
… et 3 autres sujets	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

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

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**

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

> **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 : _____

> **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/secteur-public/metiers/agent-ia-agent-action-sociale

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