Renseignement des usagers — 9 800 questions, 14 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

3 724 questions arrivées hors ouverture · 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 de la médiathèque, 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'usager peut demander un agent à tout moment.**

Ce que reçoit le réseau, et quand

Canal	Volume annuel	Hors heures d'ouverture	Délai de réponse avant
Téléphone	**4 100**	**1 640**	**Répondeur, rappel au prochain jour d'ouverture**
Bureau d'accueil	3 200	0	Immédiat
Courriel et formulaire du portail	2 500	**2 084**	**5 jours en moyenne**

Canal	Volume annuel	Hors heures d'ouverture	Délai de réponse avant
Total	**9 800**	**3 724 — 38 %**	**32 heures d'ouverture sur les 168 d'une semaine**

Les quatorze sujets — 7 400 questions sur 9 800

Sujet	Questions par an	Où se trouve la réponse écrite
Disponibilité d'un document	**1 620**	Catalogue et état des exemplaires
Prolongation d'un prêt	**1 900**	Règlement intérieur du réseau
Réservation et prêt entre annexes	780	Règlement intérieur
Horaires des trois équipements	690	Portail du réseau
Inscription et réinscription	610	Règlement intérieur, délibération tarifaire
Tarifs et carte perdue	420	Délibération tarifaire
Ressources numériques	390	Portail du réseau
Retards et boîte de retour	360	Règlement intérieur
Programme des animations	330	Agenda des animations
… et 5 autres sujets	300	Règlement intérieur et portail
Total	**7 400**	**La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait**

Les canaux ouverts aux usagers — et ce qu'ils changent

Canal	Public qu'il atteint	Ce qu'il évite

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

Messagerie mobile	**Familles qui n'ouvrent jamais un courriel**	**Trois appels pour une place d'atelier**
Téléphone	**Personnes âgées, publics éloignés du numérique**	**Un déplacement pour une question de disponibilité**
Chat du portail	Usagers déjà en recherche	Une recherche abandonnée
Courriel	Scolaires, enseignants, associations	Un délai de cinq jours

Aucun compte à créer, aucune application à installer. C'est ce qui sépare un service ouvert à tous d'un service ouvert à ceux qui savent s'en servir — **et c'est du non-recours évité, mesurable sur les canaux.**

Le temps que ça déplace

Poste	Part du temps de la demande, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Réponse à une question courante	**40 %**	**10 %**	**4 min → 1 min**	**9 800**	**490 heures**

> **Les 10 minutes que dure une demande de bout en bout ne changent pas :** écouter, chercher, répondre, tracer. **Ce qui change, c'est la part que prend la recherche de la réponse** — et ce temps repart à l'accueil et à la médiation.

À fixer par la médiathèque

Sujet à traiter en priorité parmi les quatorze : _____

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

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-bibliotheque

---

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.