

# Renseignement des usagers — 9 800 questions, 14 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

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'utilisateur 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                                 |
|--------------|---------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Total</b> | <b>9 800</b>  | <b>3 724 — 38 %</b>     | <b>32 heures d'ouverture sur les 168 d'une semaine</b> |

## Les quatorze sujets — 7 400 questions sur 9 800

| Sujet                              | Questions par an | Où se trouve la réponse écrite                                   |
|------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilité d'un document</b> | <b>1 620</b>     | Catalogue et état des exemplaires                                |
| <b>Prolongation d'un prêt</b>      | <b>1 900</b>     | 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                                            |
| <i>... et 5 autres sujets</i>      | 300              | Règlement intérieur et portail                                   |
| <b>Total</b>                       | <b>7 400</b>     | <b>La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait</b> |

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

| Canal | Public qu'il atteint | Ce qu'il évite |
|-------|----------------------|----------------|
|-------|----------------------|----------------|

|                   |                                                |                                                   |
|-------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 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 : \_\_\_\_\_

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  
LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maille, 93110

Monthéry, 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.

journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.