Accueil des opérateurs — 4 100 appels, 14 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

1 558 appels sans réponse, et ce qui part au guichet compétent · 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 bureau, pas un agent des douanes. L'opérateur peut demander un agent à tout moment**, et sa demande est remise au pôle avec le sujet déjà noté.

Les quatorze sujets — 4 080 sollicitations sur 6 330

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Pièces attendues à l'appui d'une déclaration	**612**	Fiche du bureau
Régimes particuliers — réparation, transformation, entreposage, transit	**548**	Fiche du bureau et source officielle désignée
Justificatifs d'origine	471	Fiche du bureau

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Dépôt d'une demande d'autorisation	396	Liste de pièces du bureau
Rectification d'une déclaration déposée	342	Fiche du bureau
Formulaires en vigueur et où les trouver	318	Source officielle désignée
Délais d'instruction	287	Registre des délais du bureau
Coordonnées, horaires et guichet compétent	264	Site du service
… et 6 autres sujets	842	Fiches du bureau
Total	**4 080**	**La réponse existait : c'est la disponibilité qui manquait**

La règle du périmètre — ce qui part au guichet compétent

Demande	Traitée par l'agent ?	Ce que l'opérateur reçoit
Question générale sur une procédure ou une pièce	**Oui**	**La réponse, sa source et la date de relevé de cette source**
État d'avancement d'un dossier individuel	**Non**	**La demande est remise à un agent, qui répond sous 4 heures avec la réponse déjà rédigée**
Sujet relevant d'un autre service	**Orientation**	**Le service compétent, son adresse, son délai — un chemin complet, jamais une approximation**
Demande de parler à un agent	**Transmise**	**Le sujet est noté, le rappel daté**

Les canaux, et ce qu'ils changent pour l'accès au service

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

Canal	Pour qui	Ce qu'il faut installer	Ce qu'il coûte
WhatsApp Business, chat du site, courriel, téléphonie sur IP	**Les opérateurs et les déclarants**	**Rien — ni compte, ni application**	**Inclus dans toutes les formules**
Microsoft Teams, Slack, messagerie	Les agents du bureau	Rien — leur outil habituel	**Inclus, sans limite de nombre**
Frais de plateforme	—	—	**WhatsApp Business facture à la conversation : refacturé au coût réel, sans supplément de notre part**

Une entreprise de trois personnes sans service douane obtient à 21 heures la même réponse, sourcée et datée, que le groupe qui a un cabinet. C'est du non-recours évité et de l'égalité d'accès — et cela ne se mesure pas en heures, ce qui n'empêche pas que ce soit le premier effet visible pour les entreprises assujetties.

> **Le résultat mesuré :** appels sans réponse **38 % → 7 %**, délai de réponse à une question écrite **11 jours → 2 jours**, **et les 7 % qui restent sont ceux qui demandent un agent — ils arrivent avec le sujet déjà noté et le numéro à rappeler.**

À fixer par le service

Plages horaires d'ouverture de la réponse directe : _____

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-douanes

---

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.