Accueil multicanal et téléprocédures — 52 300 appels, 7 400 accompagnements

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

Document établi le 09/11/2026

Relevé du standard sur douze mois et mesures du trimestre d'essai · 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. **Les mesures portent sur des appels, des démarches et des écrans — jamais sur ce que fait un agent nommé. Les six listes de pièces et les chemins écran par écran qu'annonce ce document sont rédigés et attendent la relecture du service.**

Les appels, avant et pendant le trimestre d'essai

Période	Appels	Appels sans réponse	Part	Ce qui reste à un agent
Douze mois précédents	52 300	**17 806**	**34 %**	Tout, sans tri
Trimestre d'essai, rapporté à l'année	**52 300**	**1 042**	**2 %**	**Les demandes d'un agent, transmises avec le sujet déjà noté et le rappel daté**

Ce que les 18 réponses couvrent du flux téléphonique

Nature de l'appel	Appels par an	Part	Traitement
Relève de l'une des 18 questions récurrentes	**34 800**	**67 %**	**Réponse servie à toute heure, y compris le samedi et pendant la fermeture du guichet**
Relève d'un dossier individuel ou d'une situation particulière	12 900	25 %	Transmis à l'agent, sujet noté, pièces déjà demandées si elles manquent
Relève d'un autre guichet	4 600	9 %	**Nom du service compétent, adresse, horaires et délai donnés — jamais un simple renvoi**
Total	**52 300**	**100 %**	—

Parts arrondies à l'unité. **La réponse existait déjà dans les réponses types du service : c'est la disponibilité qui manquait**, et elle manquait précisément aux six semaines où le flux double.

Les canaux, et les publics qu'ils touchent

Canal	Public	Échanges sur le trimestre	Ce qu'il apporte au service
WhatsApp Business	Contribuables — aucun compte à créer, aucune application à installer	**2 140, dont la moitié entre 18 h et 23 h**	**1 386 personnes n'avaient jamais utilisé la messagerie sécurisée : elles obtiennent leur réponse à temps, au lieu de découvrir la question au moment de la majoration**
Chat du site	Contribuables	3 260	Absorbe la pointe des trois semaines suivant une date limite
Courriel	Contribuables	5 480	Réponse en 1 jour au lieu de 9

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

Canal	Public	Échanges sur le trimestre	Ce qu'il apporte au service
Microsoft Teams, Slack, messagerie interne	**Les 34 agents du service**	1 920	**L'agent public interroge l'assistant sans changer d'outil**
Tableau de bord web	Responsable et adjoint	—	Relevé quotidien, pilotage depuis un téléphone

Les six démarches accompagnées, et où l'abandon se produisait

Démarche en ligne	Accompagnements par an	Abandon avant	Écran où l'abandon se produisait	Abandon après
Adhésion à la mensualisation	**2 980**	**34 %**	**Coordonnées bancaires, puis numéro fiscal**	**8 %**
Paiement en ligne d'un avis	1 640	21 %	Référence de l'avis	6 %
Déclaration des biens immobiliers	1 120	28 %	Identification du bien	9 %
Changement d'adresse et de situation de famille	760	17 %	Justificatif de domicile	5 %
Modulation du taux de prélèvement à la source	540	24 %	Estimation des revenus de l'année	7 %
Demande de délai de paiement	360	31 %	Pièces justificatives de la situation	8 %

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

Démarche en ligne	Accompagnements par an	Abandon avant	Écran où l'abandon se produisait	Abandon après
Total	**7 400**	—	—	—

71 % des abandons de l'adhésion à la mensualisation se produisaient sur deux écrans seulement — celui des coordonnées bancaires et celui du numéro fiscal. **La cause n'est pas technique : la personne démarre, il lui manque un document, elle ferme et ne revient pas. Donner la liste des pièces AVANT le premier écran suffit à traiter la moitié des abandons, sans qu'une ligne de code ne bouge.**

Les six listes de pièces, données avant le premier écran

Démarche	Ce que le contribuable doit avoir sous la main
Adhésion à la mensualisation	**Relevé d'identité bancaire, numéro fiscal figurant sur l'avis, référence de l'avis concerné**
Paiement en ligne d'un avis	Référence de l'avis, coordonnées bancaires, montant tel qu'il figure sur l'avis
Déclaration des biens immobiliers	Identifiant du bien figurant sur l'avis de taxe foncière, dates d'occupation, identité des occupants
Changement d'adresse et de situation de famille	Nouvelle adresse complète, date de l'événement, justificatif de domicile
Modulation du taux de prélèvement à la source	Estimation des revenus de l'année, nombre de parts, revenus du foyer
Demande de délai de paiement	**Avis concerné, justificatifs de la situation, capacité de versement mensuel envisagée**

> **Le pré-remplissage, et pourquoi la démarche reste celle du contribuable. L'agent recopie devant la personne ce qui se recopie de son avis — références, adresse, situation de famille — et s'arrête là : c'est elle qui saisit**

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

> **son identifiant et qui valide. Ce geste-là est ce qui fait que la démarche est la sienne, donc valable, et qu'elle ne pourra jamais lui être opposée.**

La date qui décide de l'année d'effet

Date de la demande d'adhésion	Année d'effet	Prélèvements	Source
Jusqu'au 30 juin	**Dès l'année en cours**	**Dix prélèvements, de janvier à octobre ; les mensualités dues depuis le 1er janvier sont réparties sur les trois premiers prélèvements**	Fiche « mensualisation », impots.gouv.fr, relevée le 27/08/2026
À partir du 1er juillet	**L'année suivante**	Dix prélèvements à compter du mois de janvier suivant ; l'imposition de l'année en cours reste à régler à sa date limite	Fiche « mensualisation », impots.gouv.fr, relevée le 27/08/2026

Ce que le trimestre d'essai a changé

Mesure	Avant	Après
Abandon de l'adhésion en ligne à la mensualisation	34 %	**8 %**
Adhésions demandées avant le 30 juin	**3 180**	**5 940 — 2 760 contribuables de plus qui étalent au lieu de payer en une fois**
Passages au guichet d'octobre pour une démarche de paiement	—	**1 840 évités**
Appels sans réponse	17 806	**1 042**
Délai de réponse à un message de la messagerie sécurisée	9 jours	**1 jour**

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

Publication des six listes de pièces en tête de chaque démarche sur le site du service — accordée le : _____

Plage horaire d'ouverture du canal WhatsApp Business arrêtée par le service : _____

> **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-finances-publiques

---

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.