



Réponses aux demandeurs — 14 200 sollicitations, quatre canaux

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

Document établi le 24/09/2026

Ce que l'agent répond, et ce qu'il ne prononce jamais · 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. **La même version datée sert les quatre canaux** — guichet, téléphone, courriel, messagerie — **et l'agent se présente comme un assistant numérique de l'office dès la première phrase, conformément à l'article 50 du règlement européen sur l'intelligence artificielle, applicable depuis le 2 août 2026.**

Les 14 200 sollicitations, et ce qu'elles demandent

Sujet	Sollicitations par an	Réponse disponible	Délai avant	Délai après
Où en est ma demande	6 840	État réel du dossier, pièce manquante nommée	11 jours à l'écrit	Moins d'une minute

Sujet	Sollicitations par an	Réponse disponible	Délai avant	Délai après
Quelles pièces me manquent	2 910	La pièce, la ligne du formulaire, trois façons de la déposer	11 jours	Moins d'une minute
Comment renouveler ma demande	1 780	Accompagnement pas à pas dans le formulaire en ligne	Guichet ou téléphone	Immédiat, 24 h sur 24
Puis-je ajouter une commune ou changer de typologie	1 460	Communes et typologies ouvertes au vu des ressources déclarées	9 jours	Moins d'une minute
Combien de logements comme le mien sont attribués ici	760	Attributions publiées par commune et typologie sur 12 mois	Souvent sans réponse	Chiffre daté
Autres sujets, transmis à une chargée d'instruction	450	Transmission avec le sujet noté et les pièces rapprochées	—	—
Total	14 200	—	—	—

Le poste mesuré : réponse à un demandeur sur son dossier

Poste	Part du temps, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Retrouver l'état du dossier et rédiger la réponse	40 %	10 %	4 min 48 → 1 min 12	14 200	852 heures

Ce qui n'est jamais prononcé, et pourquoi c'est un service rendu

Formulation écartée	Pourquoi	Ce qui est dit à la place
« Votre logement devrait arriver vers... »	L'attribution est la décision de la commission ; annoncer une date la préempterait	L'état réel du dossier, ce qui manque, et les attributions publiées sur la commune sur 12 mois
« Vous êtes le 214 ^e sur la liste »	Il n'existe pas de rang : la commission apprécie candidature par candidature	L'ancienneté réelle de la demande et sa date d'enregistrement
« Vous avez 70 % de chances »	Une probabilité produite par la machine serait une décision déguisée	Le nombre de logements du type demandé attribués sur la commune l'an dernier

Ce que le demandeur obtient à la place est plus utile et vérifiable : l'état exact de son dossier, la pièce qui manque, les communes et typologies qu'il pourrait ajouter au vu de ses ressources, et le chiffre public des attributions sur sa commune. **Trois de ces quatre informations lui permettent d'agir dès aujourd'hui ; une date supposée ne lui permettrait rien.**

Le renouvellement annuel — 604 radiations, 431 évitables

Dispositif	Rappels	Radiations évitées, calcul sur l'année écoulée	Coût d'envoi
En place aujourd'hui	1 rappel	—	5 900 envois
Deux rappels — 60 et 15 jours	2	366	environ 9 400 envois
Trois rappels — 60, 30 et 8 jours (recommandé)	3	431	environ 12 600 envois

Dispositif	Rappels	Radiations évitées, calcul sur l'année écoulée	Coût d'envoi
Quatre rappels	4	442	environ 18 500 envois

Le rendement s'arrête à trois rappels : le quatrième récupère 11 ménages de plus pour près de 6 000 envois supplémentaires. La recommandation est chiffrée, la décision appartient à l'office — et elle se change d'un mot, dans les deux sens. **Un ménage qui valide son renouvellement voit les rappels suivants s'arrêter à la seconde ; un ménage qui demande à ne plus être contacté sur un canal en est retiré immédiatement, sans que son dossier en soit affecté.**

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

Canal	Pour qui	Compte à créer	Application à installer
WhatsApp Business	Ménages déjà équipés — atteint des publics que le formulaire en ligne n'atteint pas	Non	Non
Chat du site de l'office	Ménages à l'aise avec le web	Non	Non
Courriel	Tous	Non	Non
Courrier postal	Les 1 140 demandes sans canal numérique renseigné	Non	Non
Teams, Slack, messagerie	Les 7 agents du service, sans changer d'outil	Non	Non

Nombre de rappels de renouvellement arrêté par l'office : _____

Canaux ouverts aux demandeurs, arrêtés par la direction : _____

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.