Réponses aux demandeurs — 14 200 sollicitations, quatre canaux

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

Document établi le 09/11/2026

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**

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

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 214e 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**

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

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 : _____

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-logement-social

---

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.