Réponses aux usagers — 26 800 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, ce qu'il annonce par SMS, et le rendez-vous · 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 la préfecture dès la première phrase, conformément à l'article 50 du règlement européen sur l'intelligence artificielle, applicable depuis le 2 août 2026.**

Les 26 800 sollicitations, et ce qu'elles demandent

Sujet	Sollicitations par an	Réponse disponible	Délai avant	Délai après
Où en est mon dossier, quand mon titre sera-t-il prêt	**9 840**	**État réel du dossier, délai applicable et sa date d'expiration**	**19 jours à l'écrit**	**Moins d'une minute**

Sujet	Sollicitations par an	Réponse disponible	Délai avant	Délai après
Quelle pièce manque à mon dossier	**4 260**	**La pièce nommée, la ligne qui l'exige, trois façons de la déposer**	19 jours	**Moins d'une minute**
Carte grise, permis de conduire	**7 380**	**Accompagnement pas à pas dans le téléservice de l'ANTS**	Standard, souvent un renvoi	**Immédiat, 24 h sur 24**
Prendre ou déplacer un rendez-vous	3 210	Qualification de la démarche puis créneau, ou règlement en ligne	Standard aux heures ouvrées	**Immédiat**
Associations loi 1901 et manifestations	1 190	Pièces à joindre, délais applicables, état de la déclaration	6 jours	**Moins d'une minute**
Autres sujets, transmis à un agent	920	Transmission avec le sujet noté, les pièces rapprochées et le délai décompté	—	—
Total	**26 800**	—	—	—

Le poste mesuré : réponse à un usager sur l'avancement de son dossier

Poste	Avant	Après	Volume annuel	Temps rendu
Retrouver l'état du dossier et rédiger la réponse	**8 minutes**	**1 minute**	**21 400 sollicitations recevant une réponse**	**2 496 heures**

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

Poste	Avant	Après	Volume annuel	Temps rendu
Sollicitations restées sans réponse écrite	**5 400**	**0**	**—**	**Répondues sans coûter une minute d'agent**
File du guichet numérique le lundi matin	1 840 courriels	**96**	—	—

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

Formulation écartée	Pourquoi	Ce qui est dit à la place
« Votre titre devrait être accordé »	**La décision appartient au préfet ; l'annoncer la préempterait et engagerait la préfecture**	**L'état réel du dossier, les conditions établies par les pièces, et ce qui reste à produire**
« Votre titre sera prêt vers le 15 novembre »	**Une date de délivrance n'existe pas tant que la décision n'est pas prise**	**Le délai d'instruction applicable à sa demande et la date à laquelle il expire**
« Vous avez de bonnes chances »	Une probabilité produite par la machine serait une décision déguisée	Les conditions déjà établies, celles qui restent à établir, et la pièce qui les établirait

Ce que l'usager obtient à la place est plus utile et vérifiable : son numéro de dossier et sa date de dépôt, la date d'expiration de son récépissé, l'état exact de son dossier, la pièce qui manque avec sa date limite, et le délai applicable à sa demande. **Quatre de ces cinq informations lui permettent d'agir aujourd'hui ; une date supposée ne lui permettrait rien et vous exposerait.**

Le SMS — le canal qui atteint ceux que les autres n'atteignent pas

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

Ce que le SMS annonce	Ce qu'il ne contient jamais	Ce que l'usager fait ensuite
Votre titre est disponible au guichet	**Ni le motif, ni le sens d'une décision, ni la situation de la personne**	Il prend rendez-vous par ses moyens habituels
Une pièce manque à votre dossier	**Ni le nom de la pièce, ni le détail du dossier**	Il retrouve le détail sur le canal de son choix, ou dans le courrier
Votre rendez-vous est confirmé	**Jamais de lien de paiement, d'identifiant ni de mot de passe**	Il se présente, ou se décommande et libère le créneau
Acheminement	**Passerelle établie dans l'Union européenne**	**Messages émis refacturés au coût réel, sans marge**

> **Le SMS arrive sur un téléphone ordinaire : sans adresse électronique, sans compte, sans application, sans forfait de données et sans smartphone. C'est un canal de notification sortante, pas un canal de dialogue : l'usager n'y écrit pas — il joint la préfecture sur WhatsApp Business, le chat du site ou le courriel. Prévenir qu'un titre est disponible ou qu'une pièce manque, c'est du non-recours évité et de l'égalité d'accès.**

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

Canal	Pour qui	Compte à créer	Application à installer
WhatsApp Business	**Usagers déjà équipés — atteint des personnes que le téléservice n'atteint pas**	**Non**	**Non**
Chat du site de la préfecture	Usagers à l'aise avec le web	Non	Non

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

Canal	Pour qui	Compte à créer	Application à installer
Courriel du guichet numérique	Tous	Non	Non
SMS — notification sortante	**Téléphones ordinaires, sans adresse électronique ni forfait de données**	**Non**	**Non**
Microsoft Teams, Slack, messagerie	Les 31 agents de la direction, sans changer d'outil	Non	Non

Les rendez-vous du guichet du séjour — 2 853 créneaux rendus sur 8 880

Poste	Avant	Après	Créneaux rendus	Ce qui l'explique
Rendez-vous ne relevant pas du guichet	**1 610**	**0**	**1 610**	**La démarche est qualifiée avant qu'un créneau soit proposé, et réglée en ligne quand elle peut l'être**
Rendez-vous non honorés	**2 042 — 23 %**	**799 — 9 %**	**1 243**	**Deux rappels par SMS, à 72 h puis 24 h, et libération automatique du créneau en cas de désistement**
Personnes reparties sans être reçues, faute d'une pièce	611	**Liste confirmée à la prise de rendez-vous**	—	La cause est supprimée avant le déplacement

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

Poste	Avant	Après	Créneaux rendus	Ce qui l'explique
Délai d'obtention d'un rendez-vous	**47 jours**	**36 jours**	**2 853 au total**	**32 % de capacité de guichet, à effectif constant et sans créneau supplémentaire**

Nombre de rappels	Absence projetée	Messages émis par an	Ce que le rappel supplémentaire apporte
Aucun rappel — situation actuelle	23 %	0	—
Un rappel à 24 h	14 %	8 880	9 points
Deux rappels, à 72 h et 24 h (recommandé)	**9 %**	**17 760**	**5 points de plus**
Trois rappels	8,6 %	26 640	**0,4 point pour 8 880 messages de plus**

Le rendement s'arrête à deux rappels : le troisième gagne 0,4 point pour 8 880 messages supplémentaires refacturés au coût réel. La recommandation est chiffrée, la décision appartient à la préfecture — et elle se change d'un mot, dans les deux sens. **Un usager qui confirme voit les rappels suivants s'arrêter à la seconde ; un usager qui demande à ne plus être contacté sur un canal en est retiré immédiatement, sans que son dossier en soit affecté.**

Nombre de rappels de rendez-vous arrêté par la direction : _____

Canaux ouverts aux usagers, 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-prefecture

---

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.