

Réponses aux usagers — 26 800 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, 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

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'utilisateur 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

Ce que le SMS annonce	Ce qu'il ne contient jamais	Ce que l'utilisateur 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'utilisateur 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

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

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 : _____

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.