Démarches en ligne — l'abandon ramené de 31 % à 7 %

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

Document établi le 09/11/2026

4 100 accompagnements, 6 téléservices · 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. **L'usager saisit lui-même son identifiant et valide lui-même sa démarche — c'est ce geste qui fait que la démarche est la sienne, donc valable, et qu'elle ne pourra jamais lui être opposée. L'agent prépare tout ce qui précède.**

Un téléservice est une démarche que l'usager remplit lui-même en ligne. Le non-recours, c'est le droit qu'une personne possède et qu'elle n'obtient pas, faute d'être allée au bout de la démarche.

Où se produit l'abandon — mesure sur le téléservice de stationnement résident

Écran	Part des abandons	Cause mesurée
Justificatif de domicile	**47 %**	**La pièce n'est pas sous la main au moment de la saisie**

Écran	Part des abandons	Cause mesurée
Carte grise du véhicule	**31 %**	**Même cause**
Création du compte	14 %	Identifiant oublié
Paiement	8 %	Démarche reprise plus tard
Total des abandons	**31 % des usagers**	**78 % des abandons tiennent à une pièce absente, pas à un écran mal fait**

L'abandon n'est pas technique : la personne démarre, il lui manque une pièce, elle ferme et ne revient pas. **Donner la liste des pièces avant le premier écran supprime la cause, pas le symptôme** — et c'est la moitié des abandons traitée sans qu'une ligne de code ne bouge.

Ce que l'agent fait sur les six téléservices

Étape	Ce que l'agent apporte	Ce que l'usager fait
Avant le premier écran	**La liste complète des pièces à préparer, avec le moyen d'obtenir chacune**	Il réunit ses pièces
Pendant la saisie	**Guidage écran par écran, lecture de ce qui est demandé et pourquoi**	Il suit et comprend
Sur le compte personnel	**Pré-remplissage devant l'usager à partir des pièces apportées — état civil, adresse, numéros de dossier**	**Il saisit son identifiant et il valide**
Avant la validation	**Signalement de la pièce qui manque**	Il la complète avant d'envoyer
Après	**Récapitulatif de ce qui a été déposé et de ce qui reste à faire**	Il repart avec une trace écrite

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

Le résultat mesuré

Mesure	Avant	Après	Lecture
Abandon du téléservice de stationnement résident	**31 %**	**7 %**	**Les 7 % restants attendaient une pièce délivrée par un autre organisme**
Aide au remplissage	**12 minutes — 40 % du temps de l'accompagnement**	**4 minutes 12 — 14 %**	**533 heures rendues au service sur 4 100 accompagnements**
Accompagnements menés au bout	2 829 sur 4 100	**3 813 sur 4 100**	**984 usagers de plus obtiennent leur droit**

> **984 démarches menées au bout, ce sont 984 usagers qui ne reviendront pas au guichet pour la même chose** — et autant de temps d'agent qui repart vers ceux dont la situation demande vraiment un agent. **Les six listes de pièces sont écrites et prêtes à poser en tête de chaque téléservice.**

À fixer par la ville

Ordre de publication des 6 listes de pièces sur le site : _____

> **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-charge-accueil

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 entre transit

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

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.