Égalité de traitement — la même réponse sur les quatre canaux

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

Document établi le 09/11/2026

15 versions datées, 27 600 sollicitations · 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. **C'est la règle centrale du dispositif :** chaque réponse porte sa source et sa date, et **la même version datée sert le guichet, le téléphone, le courriel et le chat. L'égalité de traitement devient une mesure, pas une intention.**

Ce que la règle produit, canal par canal

Canal	Sollicitations relevant des 15 sujets	Version servie	Délai
Guichet	**8 600**	**La version en vigueur, datée**	Immédiat
Téléphone	**16 100**	**La même**	**Immédiat, à toute heure**

Canal	Sollicitations relevant des 15 sujets	Version servie	Délai
Courriel	2 900	La même	**1 jour, contre 6 auparavant**
Chat du site	Inclus dans les 27 600	La même	Immédiat, à toute heure
Écarts de contenu relevés entre canaux	—	**0**	**Sur 27 600 sollicitations tracées**

La même question posée un mardi à 9 heures au guichet et un samedi à 22 heures sur le site reçoit la même réponse, avec la même source et la même date. C'est ce qu'un usager qui conteste peut vérifier, et c'est ce qu'un agent qui reprend le dossier retrouve.

Ce que porte chaque réponse

Mention	Contenu	À quoi elle sert
Source	**La fiche de procédure ou la décision de la ville**	**L'usager sait sur quoi la réponse s'appuie**
Date de la version	**Celle de la décision en vigueur**	**Une réponse ancienne se repère immédiatement**
Nature de l'interlocuteur	Assistant numérique de la ville	L'usager choisit de demander un agent
Forme de la réponse	**Français courant ou facile à lire**	**Les deux réécrites depuis la version en vigueur et portant la même date**

Le relevé trimestriel à porter devant le conseil

Indicateur	Granularité	Ce qu'il permet de décider

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

Sollicitations reçues	**Par canal et par sujet**	**Où porter l'effort d'accueil le trimestre suivant**
Délais tenus	**Par canal et par sujet**	**Ce que la ville peut promettre aux usagers**
Sujets qui montent	**Par sujet**	**Quelle information publier avant qu'elle ne remplisse le standard**
Indicateur par agent	**Aucun**	**Voir ci-dessous — la raison est mécanique**

Le jour où « réponses par agent » devient un chiffre suivi, il devient un objectif : on répond vite plutôt que juste, la réponse courte chasse la réponse utile, **et l'indicateur cesse de mesurer le service pour mesurer la réaction à l'indicateur. Le relevé par sujet montre ce que la ville rend à l'usager, et il décide vraiment quelque chose.** Si le conseil demande malgré tout un indicateur individuel, **l'agent le produit et apporte les trois pièces qui le rendent régulier : information préalable des agents, finalité écrite, durée de conservation.**

> **Le premier relevé trimestriel est écrit et mis en forme, une page. Joint à la convocation du conseil, il se discute mieux qu'un chiffre découvert en séance.**

À fixer par la ville

Séance du conseil retenue pour la présentation du premier relevé : _____

> **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

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

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.