Le flux de l'accueil — 41 200 sollicitations, 15 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

Douze mois de journal, quatre canaux · 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 mesure porte sur ce que la ville reçoit et produit, jamais sur ce que fait une personne. Les 15 réponses de référence sont écrites, sourcées et datées : la ville relit, corrige d'un mot et arrête la version.**

Ce que la ville reçoit chaque année

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Appels téléphoniques	**23 400**	**16 100**	**8 892 sans réponse — 38 %, concentrés sur quatre heures de la journée**
Passages au guichet	14 300	8 600	Répartis sur 39 heures d'ouverture hebdomadaire
Courriels	3 500	2 900	**Délai moyen de réponse : 6 jours**

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Total	**41 200**	**27 600 — 67 %**	**Deux sollicitations sur trois ont déjà leur réponse écrite quelque part**

Les 15 sujets — 27 600 sollicitations sur 41 200

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Titres d'identité — carte nationale d'identité, passeport	**5 200**	**Fiche de procédure du site — celle dont l'étage a changé**
Inscriptions scolaires et périscolaires	**3 900**	Règlement du service périscolaire, décision sur les tarifs
Stationnement résident	**2 800**	**Fiche de procédure du site — celle dont le tarif a été révisé**
État civil — actes, livret de famille	2 400	Fiche de procédure du site
Cantine — facturation au quotient	2 150	Décision sur les tarifs, règlement du service
Encombrants et déchets verts	1 900	Calendrier de collecte publié
Aides facultatives de la ville	1 640	Décisions relatives aux aides, listes de pièces
Urbanisme — premier niveau, pièces à fournir	1 450	Bordereaux de dépôt
Cimetière et concessions	1 180	Règlement du cimetière, décision sur les tarifs
Listes électorales	980	Fiche de procédure du site

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

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
… et 5 autres sujets	4 000	Fiches de procédure et décisions de la ville
Total	**27 600**	**La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait**

Les trois postes mesurés, et ce que l'agent en fait

Poste	Part du temps de la demande, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Réponse à une demande de renseignement courante	**60 %**	**8 %**	**6 min → 48 s**	**27 600**	**2 392 heures**
Aide au remplissage d'un téléservice	40 %	**14 %**	12 min → 4 min 12	4 100	**533 heures**
Orientation vers le bon service	15 %	**6 %**	3 min → 1 min 12	9 500	**285 heures**
Total	—	—	—	—	**3 210 heures par an**

3 210 heures, c'est l'équivalent de deux agents à temps plein rendus au service. Aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé : c'est du temps d'agent rendu aux situations qui méritent un agent, et **devant un conseil municipal, ce qui se défend, c'est ce que ce temps a produit.**

Les délais que la ville tenait, et ceux qu'elle va tenir

Engagement	Avant	Ce qui l'explique	Après

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

Appels décrochés	**14 508 sur 23 400**	**Sept agents pour quatre canaux, pics de 9 h et de 16 h**	**22 888 sur 23 400**
Réponse à un courriel	**6 jours**	Le courriel attend le creux de fréquentation	**1 jour**
Téléservice de stationnement résident mené au bout	**69 %**	**Pièce manquante découverte en cours de saisie**	**93 %**
Dossiers d'aide complets à la transmission	**1 240 sur 3 100**	Le contrôle se fait à l'instruction, pas au guichet	**3 007 sur 3 100**

Aucun de ces délais ne tient à la qualité du travail des agents : ils tiennent à sept personnes qui tiennent quatre canaux en même temps. **C'est exactement la charge qu'un agent absorbe sans rien retirer à personne — et les 3 210 heures repartent vers les usagers qui ont besoin d'un agent en face d'eux.**

À fixer par la ville

Ordre d'ouverture des 15 sujets arrêté par la responsable de l'accueil : _____

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 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.

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