Orientation — 9 500 demandes imprécises par an

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

Document établi le 09/11/2026

96 % au bon service du premier coup · 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'arbre d'orientation est écrit à partir des 62 fiches de procédure et de l'organigramme des services. Les cinq chefs de service concernés le relisent — une ligne chacun, une demi-heure en tout — et il sert ensuite à l'identique sur les quatre canaux.**

D'où part l'agent, et où il arrive

Ce que l'usager a en main	Ce que l'agent en fait	Ce que l'usager repart avec
Un courrier de la ville, avec une référence	**La référence est rapprochée du service émetteur et de la procédure concernée**	**Le service, l'étage, l'horaire, les pièces à apporter**
Une date et un nom de service approximatif	Rapprochement avec l'organigramme et les fiches	Le bon interlocuteur, sans renvoi supplémentaire

Ce que l'usager a en main	Ce que l'agent en fait	Ce que l'usager repart avec
Une situation décrite en langage courant	**Rapprochement avec les 62 procédures**	**La démarche qui correspond, et le rendez-vous posé quand il en faut un**
Une demande relevant d'un autre guichet	**Identification du guichet compétent**	**Son nom, son adresse, ses horaires et son délai**

Le résultat mesuré sur le trimestre d'essai

Mesure	Valeur	Lecture
Demandes imprécises traitées	**2 375**	Sur un rythme de 9 500 par an
Orientées au bon service du premier coup	**2 288 — 96 %**	**Autant de renvois d'un guichet à l'autre supprimés**
Relevant d'une compétence extérieure à la ville	**87**	**Reparties avec le nom du guichet, son adresse et son délai — ce que l'usager cherchait**
Temps de l'orientation	**3 minutes → 1 minute 12**	**15 % → 6 % du temps de la demande**
Temps rendu sur l'année	**285 heures**	Sur 9 500 demandes

Une demande imprécise coûtait 20 minutes quand elle traversait deux ou trois services. Ce n'est pas le temps de la réponse qui pesait, **c'est le temps du chemin** — et c'est exactement ce que l'arbre supprime, pour l'agent comme pour l'usager.

Ce que l'arbre porte, service par service

Service	Demandes orientées par trimestre	Ce que l'agent joint

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

Titres et état civil	**710**	**Pièces à apporter, rendez-vous posé, rappel la veille**
Scolaire et périscolaire	540	Liste des pièces, calendrier des inscriptions
Aides facultatives	**420**	**Liste des pièces de l'aide concernée et calcul du quotient déjà posé**
Urbanisme	380	Bordereau de dépôt, horaires de permanence
Stationnement et voirie	238	Fiche de procédure à jour
Guichets extérieurs à la ville	**87**	**Nom, adresse, horaires, délai**

> **L'arbre sert la même version datée au guichet, au téléphone, par courriel et sur le chat du site. Un usager qui appelle et un usager qui écrit obtiennent la même orientation — c'est ce qui rend l'égalité de traitement vérifiable, et pas seulement affirmée.**

À fixer par la ville

Chefs de service désignés pour la relecture de l'arbre : _____

> **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

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.