Standard téléphonique — 23 400 appels, 8 892 sans réponse

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

Document établi le 09/11/2026

Douze mois de journal du standard · 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'agent se présente comme un assistant numérique de la ville dès la première phrase.** Ce n'est pas une option désactivable : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui dialogue avec un système d'IA, et **l'usager peut demander un agent à tout moment — sa demande part alors avec le sujet déjà noté.**

Ce que reçoit le standard, heure par heure

Plage	Appels par an	Sans réponse	Cause mesurée
8 h 30 – 10 h 30	**7 900**	**4 260**	**Pic d'ouverture, guichet plein en même temps**
10 h 30 – 12 h	4 300	890	Flux régulier
12 h – 13 h 30	2 100	1 640	**Pause méridienne, une seule ligne tenue**

Plage	Appels par an	Sans réponse	Cause mesurée
13 h 30 – 16 h	**5 400**	**852**	Flux régulier
16 h – 17 h 30	**3 700**	**1 250**	**Second pic, sorties d'école**
Total	**23 400**	**8 892 — 38 %**	**Sept agents pour quatre canaux**

Les 8 892 appels sans réponse ne sont pas une question de qualité d'accueil. Ils tiennent à deux pics de la journée où le guichet et le téléphone appellent les mêmes personnes au même moment. **C'est exactement la charge qu'un agent absorbe, à toute heure, sans retirer un seul appel à un agent d'accueil.**

Ce que l'agent traite, et ce qui part à un agent d'accueil

Nature de l'appel	Volume annuel	Traitement	Ce que l'usager obtient
Les 15 sujets récurrents	**16 100**	**Réponse immédiate, à toute heure**	**La réponse de référence, avec sa source et sa date**
Compétence extérieure à la ville	**2 400**	**Orientation vers le guichet compétent**	**Nom du guichet, adresse, horaires, délai**
Demande de rendez-vous	2 900	**Créneau posé dans le bon service**	Liste des pièces et rappel la veille
Dossier individuel en cours	**1 490**	**Transmis à un agent avec le sujet noté**	**Une réponse d'un agent sous 2 heures**
Demande d'un agent par l'usager	**512**	**Rappel daté, sujet déjà noté**	**Un agent, sans avoir à réexpliquer**

Le résultat mesuré

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

Mesure	Avant	Après	Ce que ça change pour l'usager
Appels sans réponse	**8 892 — 38 %**	**512 — 2 %**	**8 380 usagers qui n'auront plus à rappeler trois fois**
Plage de réponse	**39 heures par semaine**	**À toute heure, samedi et pause méridienne compris**	**Un actif peut appeler après sa journée**
Réponse à une demande de renseignement courante	**6 minutes — 60 % du temps de la demande**	**48 secondes — 8 %**	**2 392 heures d'agent rendues au service**
Appels transférés à un agent	—	**512, avec le sujet déjà noté**	L'agent ne repart pas de zéro

La règle du périmètre — ce qui part au guichet compétent

Demande	Compétence	Ce que l'agent donne
Prestations sociales départementales	**Département**	**Coordonnées du service, jours de permanence, pièces à préparer**
Collecte des déchets	Intercommunalité	Calendrier, numéro du service, jour de collecte de la rue concernée
Instruction d'un permis en cours	**Service urbanisme de la ville**	**La demande est transmise à un agent — l'état d'avancement lui appartient**
Impôts, retraite	Services de l'État	Guichet compétent, adresse, horaires

> **Une réponse approximative donnée au nom de la ville coûte plus cher qu'un appel non décroché — et l'agent n'a pas à choisir entre les deux : il donne le**

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

> **guichet, l'adresse, l'horaire et le délai**, ce qui est exactement ce que l'usager cherchait. **Sur les 2 400 demandes hors compétence de l'année, aucune n'est repartie sans un chemin complet.**

À fixer par la ville

Plages horaires d'ouverture du standard assisté : _____

> **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