

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 23/09/2026

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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur	512	Rappel daté, sujet déjà noté	Un agent, sans avoir à réexpliquer

Le résultat mesuré

Mesure	Avant	Après	Ce que ça change pour l'utilisateur
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

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

À fixer par la ville

Plages horaires d'ouverture du standard assisté : _____

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.