



# Renseignement des assurés — cinq questions, 62 % des appels

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

Document établi le 24/09/2026

25 400 demandes traitées 24 heures sur 24 · 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 annonce dès la première phrase qu'il est une intelligence artificielle**, et ce n'est pas une option de configuration : depuis le **2 août 2026**, **l'article 50 §1 du règlement européen sur l'intelligence artificielle** impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, sauf lorsque la chose est manifeste.

## Les cinq questions, et leur volume

| Question                          | Appels par an | Ce que l'agent répond                             | Source de la réponse           |
|-----------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|
| Où en est mon dossier ?           | 9 100         | L'état réel du dossier et l'étape en cours        | Applicatif de gestion carrière |
| Quels documents dois-je fournir ? | 6 200         | La liste correspondant à la situation de l'assuré | Liste par situation            |

| Question                      | Appels par an                          | Ce que l'agent répond                                         | Source de la réponse                                           |
|-------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| À quel âge puis-je partir ?   | 4 300                                  | Les conditions générales de départ                            | <b>Telles que les référents réglementaires les ont écrites</b> |
| Ai-je bien reçu mon relevé ?  | 3 400                                  | La date d'envoi et le moyen de le retrouver                   | Outil de courrier sortant                                      |
| Comment prendre rendez-vous ? | 2 400                                  | Trois créneaux proposés dans l'agenda du conseiller compétent | Agenda des rendez-vous                                         |
| <b>Total</b>                  | <b>25 400 — 62 % des 41 000 appels</b> | —                                                             | —                                                              |

## Ce qui part vers un humain — et ce que l'assuré y gagne

| Demande                                                             | Traitement                                  | Ce que l'assuré y gagne                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Un montant de pension par téléphone ou par écrit automatique</b> | <b>Renvoi vers une demande d'estimation</b> | <b>Une estimation passe par une pièce écrite et une relecture de conseiller : le montant qu'il reçoit est celui qui engage la caisse</b> |
| Un cas d'espèce                                                     | Transmission au référent réglementaire      | Il est traité par la personne compétente, qui répond de sa réponse                                                                       |
| Une décision sur un dossier                                         | Transmission au conseiller                  | La décision reste au conseiller, avec le dossier déjà réuni sous les yeux                                                                |

## Ce que cela change, pour les assurés et pour les agents

| Mesure | Avant | Après | Lecture |
|--------|-------|-------|---------|
|--------|-------|-------|---------|

|                                                  |                     |                           |                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilité sur ces cinq questions</b>      | Heures d'ouverture  | <b>24 heures sur 24</b>   | <b>2 900 appels du samedi recevaient une réponse de personne</b>                                        |
| <b>Attente moyenne sur ces questions</b>         | <b>6 minutes 40</b> | <b>Moins d'une minute</b> | —                                                                                                       |
| <b>Appels traités par les 8 agents d'accueil</b> | 41 000              | <b>15 600</b>             | <b>Ceux qui demandent une personne</b>                                                                  |
| <b>Durée moyenne consacrée à ces appels</b>      | <b>6 minutes</b>    | <b>11 minutes</b>         | <b>Ce n'est pas le nombre d'appels traités qui compte, c'est le temps donné à celui qui en a besoin</b> |

## L'annonce d'intelligence artificielle, et ce qu'elle produit

| Mesure                                       | Valeur                                                | Lecture                                                                     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Échanges concernés                           | 25 400                                                | Tous, sans exception                                                        |
| <b>Assurés ayant demandé un agent humain</b> | <b>640, soit 2,5 %</b>                                | <b>Tous basculés, avec ce qui avait déjà été réuni</b>                      |
| Demande à renouveler                         | <b>Non — la demande vaut pour la suite du dossier</b> | <b>Annoncer la machine ne fait pas fuir : c'est l'attente qui fait fuir</b> |

Message d'accueil validé par la directrice du service, le : \_\_\_\_\_

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.