Les canaux des familles — 11 sujets traités au bout, sur les outils qu'elles ont déjà

LINDBERGH FORMATION — 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry · RCS Evry 817 946 114
Document établi le 09/11/2026

Journal du standard, journal des orientations de l'agent, réponses de référence · 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 qu'il est une intelligence artificielle dès la première phrase de chaque échange, et la famille peut demander un agent humain à tout moment — article 50 §1 du règlement européen sur l'IA, applicable depuis le 2 août 2026.**

Le téléphone — ce que devient le pic de mai et juin

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Écart
Appels reçus sur l'année	**7 400**	7 400	—
Appels sans réponse	**2 368 — 32,0 %**	**148 — 2,0 %**	**2 220 familles de plus obtiennent leur réponse**
dont sur les huit semaines de mai et juin	1 704	97	**1 607**

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

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Écart
Réponses obtenues hors des heures d'ouverture	**0**	**1 612**	**Le soir, le week-end, pendant les vacances**
Délai moyen d'un courriel	**8 jours**	**1 jour**	**−7 jours**
Temps d'une réponse courante	**3 min 36 — 40 % des 9 min**	**54 s — 10 %**	**425 h rendues sur 9 460 demandes**

Sur quoi les familles joignent le service, et sur quoi les agents publics joignent l'agent

Qui	Canal	Ce qu'il faut pour s'en servir	Ce qu'il apporte
Familles	**WhatsApp Business**	**Rien — ni compte à créer, ni application à installer**	**Atteint les familles sans ordinateur, souvent celles dont le quotient ouvre les tarifs les plus bas**
Familles	Chat du site de la ville	Rien	Réponse immédiate sur les 11 sujets, à toute heure
Familles	Courriel du service éducation	Rien	**Délai ramené de 8 jours à 1**
Familles	Téléphone	Rien	**Tous les appels décrochés**
Agents publics	**Microsoft Teams, Slack, messagerie du service**	**Rien — pas de changement d'outil**	Le dossier réuni avant l'entretien
Responsable de service	Tableau de bord web	Un compte	Files, délais, reste-à-traiter, validations en attente

Ces raccordements reposent sur des standards ouverts et sont inclus dans toutes les formules, sans supplément, dans la limite du nombre de raccordements que comprend le niveau souscrit. Seuls les frais facturés par les

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

plateformes elles-mêmes — WhatsApp Business facture à la conversation — sont refacturés au coût réel, sans marge, en dehors de l'abonnement. Une place de loisirs qu'on ne demande pas est un droit qui ne se réalise pas : le canal n'est pas un confort, c'est la condition pour que le service atteigne les familles que le formulaire en ligne n'atteint pas.

Ce qui est traité au bout, et ce qui part à un gestionnaire

Situation	Traitement	Ce que reçoit le gestionnaire
Les 11 sujets validés — 9 460 sollicitations	**Traités au bout, réponse sourcée et datée**	Rien : la famille a sa réponse
Les 2 840 autres	**Orientées avec le dossier réuni**	**Famille, enfants inscrits, tranche de quotient et sa date, réservations du mois, dernier courrier, question posée mot pour mot**
Demande d'un agent humain	**Transférée immédiatement, sans condition**	**486 demandes sur l'année, 486 servies**
Situation de détresse ou de danger signalée	**Transfert immédiat à un agent, sans traitement automatique**	L'échange intégral et l'heure

Le chiffre que l'agent publie sur lui-même — et ce qu'il en a fait

Période	Demandes traitées	Familles rattachées à la mauvaise école de secteur	Taux	Cause et correction

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

1er trimestre	2 365	**61**	**2,6 %**	**Les 4 rues redécoupées par la délibération du 3 février 2026 : le plan en vigueur était lu, pas le plan applicable à la rentrée demandée**
2e trimestre	2 365	**9**	**0,4 %**	**Correction en service : le plan applicable à la rentrée concernée est lu**

Ce taux est publié chaque trimestre, et il continuera de l'être. Un agent dont on ne mesure pas les erreurs est un agent qu'on ne peut pas corriger — et une collectivité qui ne dispose pas de cette mesure ne peut pas répondre à l'élu qui la demande. **Les 61 familles concernées ont été reprises une par une, avant la commission de dérogation, et aucune n'a perdu de délai.**

Les réponses de référence — écrites en langage clair, validées, datées

Phrases courtes, une idée par phrase, le montant et la date en premier, aucun sigle non développé. Exemple, sur le sujet le plus demandé — **1 680 sollicitations** : « **Le prix du repas dépend de votre quotient familial.** Il y a six tranches. **Votre tranche est calculée à partir de l'attestation que vous nous avez remise ; elle est valable douze mois.** Si votre situation a changé — naissance, séparation, perte d'emploi —, **vous pouvez demander un nouveau calcul à tout moment, et il s'applique au mois suivant. Si vous avez deux enfants inscrits ou plus, une remise s'applique automatiquement.** » **La version est arrêtée par le service : une réponse en langage clair se valide, elle ne se déduit pas. Elle sert au téléphone, au chat, à WhatsApp, au courriel et au guichet — la même version datée sur les cinq supports.**

Écarts d'orientation relevés sur le trimestre : _____ % — relevé le : _____

Version des réponses de référence arrêtée par : _____ — le : _____

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

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-gestionnaire-affaires-scolaires

---

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