



Accueil — 74 000 sollicitations, 12 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

15 660 appels perdus, 12 réponses déjà écrites · 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'assistant annonce dès la première phrase qu'il est un assistant numérique de l'organisme**, le règlement européen sur l'intelligence artificielle imposant d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA. **L'interlocuteur peut demander un agent à tout moment.**

Ce que 74 000 sollicitations recouvrent

Canal	Volume annuel	Sans réponse
Appels	54 000	15 660 — 29 %, aux pics de sinistralité
Courriels	14 000	Délai moyen de réponse : 6 jours
Messages du portail	6 000	—
dont relevant des 12 sujets	44 000	Réponse écrite, sourcée et datée pour chacun

Les douze sujets

Sujet	Ce que la réponse porte
Où en est mon dossier · quelles pièces manquent	L'étape en cours, ce qui est attendu, et la date à laquelle la décision doit être rendue
Quand seront versées mes indemnités journalières	Ce qui conditionne le calcul, et ce qui manque le cas échéant
Comment déclarer un accident · comment formuler des réserves	La marche à suivre et le délai
Comment consulter le dossier	Le périmètre propre au demandeur, et le moyen
Quel est le délai de décision · comment contester	La voie de recours et son délai
Attestation de salaire · reprise du travail · rechute · coordonnées	La démarche, les pièces, le délai

La règle de réponse

Sur l'avancement d'un dossier, l'assistant dit où il en est, ce qu'il attend et à quelle date la décision doit être rendue ; sur l'issue, jamais rien. Et aucun élément médical ne se dit au téléphone, à personne — ni à l'assuré, ni à son employeur, ni à un proche : ce qui relève du médical passe par le service médical, et l'appelant repart avec le chemin exact pour l'obtenir.

Le gain

Mesure	Avant	Avec l'agent
Appels sans réponse	29 %	4 %, et ceux qui restent arrivent avec le sujet noté et le dossier ouvert
Réponse à un courriel	6 jours	Moins de 24 heures
Éléments médicaux communiqués au téléphone	—	0

Vingt-cinq minutes de relecture, une fois : les douze réponses sont écrites et attendent la validation du service. **Dès qu'elles sont validées, l'accueil répond la nuit même**, et le relevé de ce qui est parti est remis chaque matin.

À fixer par le service

Plages horaires de réponse directe : _____

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.