Aide aux démarches en ligne — 1 180 accompagnements

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

Document établi le 09/11/2026

232 abandons évités sur un trimestre · 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'accord de l'usager est demandé champ par champ avant toute saisie. Les huit écrans qui font abandonner sont réécrits par l'agent et posés chiffrés sur la table ; la mise en ligne est signée par les équipes du portail** — c'est cette signature qui engage l'accessibilité de la démarche.

Ce que fait un accompagnement

Geste	Contenu
Lecture de l'écran en cours	L'agent part de là où la personne se trouve, pas du début
Explication de la question	**Avec les mots de la vie courante, pas ceux du formulaire**
Pièce attendue	Laquelle, sous quelle forme, et comment la photographier lisiblement

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

Geste	Contenu
Orientation vers l'accueil	**Proposée dès que c'est le chemin le plus court pour la famille — sans qu'elle ait à s'en expliquer**

Les abandons, et où ils se produisent

Constat	Volume	Cause identifiée
Démarches accompagnées sur le trimestre	**1 180**	—
Abandons évités	**232**	—
dont sur l'écran des ressources	**71 %**	**La personne ne sait pas où placer une pension, une indemnité ou une prime — et ferme la page**
Écrans concentrant les abandons	**8 écrans**	**84 % du total**

Le même écran produit deux effets mesurés à deux endroits : il provoque 71 % des abandons de démarche **et** il est à l'origine de 50 des 63 signalements d'écart sans objet du même trimestre. **Un défaut de formulaire ne se voit jamais entièrement d'un seul poste de travail.**

Les huit écrans réécrits par l'agent, mesurés sur 4 720 démarches

Écran	Abandons sur 12 mois	Avec la réécriture	Familles qui vont au bout
Écran des ressources	**660**	**168**	**492**
Les sept autres écrans	120	**31**	**89**
Total des huit écrans	**780 — 84 % des abandons**	**199**	**581**

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

Ce que la réécriture touche : les libellés, les aides de saisie et l'ordre des questions — **dans la forme du portail de la caisse et sans changer une seule donnée demandée. Ce qui reste à décider :** la mise en ligne — **les équipes du portail arbitrent en une réunion, sur des chiffres mesurés et sur des écrans déjà écrits. Et l'accompagnement ne se réserve pas au canal numérique :** il fonctionne aussi par téléphone et finit par un rendez-vous à l'accueil si la personne le demande.

> **Le service public n'est pas une file d'attente en ligne.** Ce qui est visé n'est pas de faire passer davantage de démarches par le portail, mais qu'aucune famille ne renonce à un droit parce qu'un écran lui a résisté.

À fixer par la caisse

Écrans du portail retenus pour correction en priorité : _____

> **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-caf

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