

# Aide aux démarches en ligne — 1 180 accompagnements

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

Document établi le 24/09/2026

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'utilisateur 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  | <b>Avec les mots de la vie courante, pas ceux du formulaire</b>    |
| Pièce attendue              | Laquelle, sous quelle forme, et comment la photocopier lisiblement |

| 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 | <b>1 180</b>    | —                                                                                                   |
| <b>Abandons évités</b>                  | <b>232</b>      | —                                                                                                   |
| <b>dont sur l'écran des ressources</b>  | <b>71 %</b>     | <b>La personne ne sait pas où placer une pension, une indemnité ou une prime — et ferme la page</b> |
| <b>Écrans concentrant les abandons</b>  | <b>8 écrans</b> | <b>84 % du total</b>                                                                                |

**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 |
|------------------------------|--------------------------------|--------------------|---------------------------|
| <b>Écran des ressources</b>  | <b>660</b>                     | <b>168</b>         | <b>492</b>                |
| Les sept autres écrans       | 120                            | <b>31</b>          | <b>89</b>                 |
| <b>Total des huit écrans</b> | <b>780 — 84 % des abandons</b> | <b>199</b>         | <b>581</b>                |

**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 : \_\_\_\_\_

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.