Les canaux de l'usager — standard, SMS, langage clair

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

Document établi le 09/11/2026

Journal du standard sur 12 mois, calendrier délibéré, caractérisation du 14 mars 2026 · 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. **Toutes les mesures portent sur des FILES et des CRÉNEAUX, jamais sur un agent nommément. Le taux d'erreur de l'agent lui-même est publié en clair, plus bas : un agent dont on ne mesure pas les erreurs est un agent qu'on ne peut pas corriger.**

Où tombent les 4 128 appels sans réponse

Période	Appels reçus	Sans réponse	Part	Ce qui se passe
Les 5 jours qui suivent l'envoi des factures — deux fois par an, 10 jours en tout	**4 620**	**2 970**	**64,3 %**	**Les 6 gestionnaires sont huit à la fois entre 9 h et 11 h**
Reste de l'année, créneau 9 h – 11 h	3 880	890	22,9 %	Pointe quotidienne

Période	Appels reçus	Sans réponse	Part	Ce qui se passe
Reste de l'année, autres heures ouvrées	4 400	268	6,1 %	Flux absorbé
Total	**12 900**	**4 128**	**32,0 %**	**Un usager sur trois n'obtient rien**

Ce n'est pas un problème de qualité de service, c'est un problème d'heure. Les appels n'arrivent pas régulièrement : **ils s'entassent sur dix jours de l'année et sur deux heures de la journée.** Aucune organisation à six gestionnaires ne peut absorber une pointe à huit appels simultanés — **et embaucher pour dix jours par an n'a aucun sens.** C'est exactement le creux qu'un agent comble, parce qu'il n'a pas de pointe.

Ce que l'agent traite au bout, ce qu'il transmet, et ce qu'il en reste

Étape	Volume	Détail
Appels reçus	**12 900**	**Tous décrochés, y compris la nuit, le week-end et entre midi et deux**
Traités au bout par l'agent — les 12 sujets validés	**9 998**	**77,5 % du flux, réponses sourcées et datées**
Transmis à un gestionnaire, dossier réuni	2 902	Foyer, historique des levées, dernier courrier, question posée mot pour mot
Absorbés par les 6 gestionnaires	2 644	Le temps gagné sur la recherche est réinvesti sur les cas difficiles
Restent sans réponse	**258**	**2,0 % du flux, contre 32,0 % aujourd'hui — 8,9 % de ce qui est transmis**
Usagers qui obtiennent leur réponse en plus	**3 870**	**dont 2 806 la nuit, le week-end ou hors des heures d'ouverture de la régie**
Délai de réponse au courriel	**9 jours → 1 jour**	**5 400 courriels par an**

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

L'agent s'annonce comme intelligence artificielle dès la première phrase — l'article 50 §1 du règlement européen sur l'IA l'impose depuis le 2 août 2026 — et **l'usager peut demander un agent humain à tout moment. Il joint le service sur les canaux qu'il a déjà : WhatsApp Business, le chat du site, le courriel**, sans compte à créer ni application à installer. **Les gestionnaires, eux, lui parlent depuis Microsoft Teams ou leur messagerie**, sans changer d'outil. **Joindre l'administration depuis l'outil qu'on a déjà, c'est du non-recours évité autant que du confort.**

Le taux d'erreur d'orientation de l'agent, publié chaque trimestre

Trimestre	Signalements orientés	Mal orientés	Taux	Cause, et ce qui a été fait
1er trimestre	985	**74**	**7,5 %**	**Tous portaient sur les 3 communes qui ont changé de jour de collecte au 1er février : le calendrier était lu dans sa version en vigueur, pas dans celle du jour de la levée**
2e trimestre	985	**6**	**0,6 %**	**Corrigé : le calendrier est lu tel qu'il était le jour du passage**
Engagement	—	—	—	**Publication du taux à chaque trimestre, sans qu'on le demande**

> **C'est le chiffre que l'agent publie sur lui-même. 74 usagers ont été orientés vers le mauvais secteur au premier trimestre. Il n'est pas resté seul :** la cause a été nommée — une lecture de calendrier à la mauvaise date —, la correction a été faite, et **la mesure du trimestre suivant est publiée à côté. Un taux d'erreur qu'on ne publie pas est un taux d'erreur qu'on ne corrige pas.**

Le SMS de collecte décalée — mot pour mot

« *Communauté de communes des Trois-Vallons.* ***Jeudi 14 mai férié : à Marnaville et Chanteroy (secteurs 2 et 3), la collecte des ordures ménagères du jeudi est***

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

reportée au vendredi 15 mai. *Sortez votre bac le jeudi soir. Ne pas répondre à ce message. »*

Ce que le message porte	Ce qu'il ne porte jamais
La commune et le secteur concernés	**Aucun montant, aucun solde, aucune facture**
L'ancien jour et le nouveau jour	**Aucun lien de paiement**
Le geste à faire, et quand le faire	**Aucun identifiant, aucun mot de passe**
La mention « ne pas répondre »	**Aucun motif individuel, aucune situation de foyer**
C'est un canal de notification sortante	**L'usager n'y écrit pas : il joint le service sur WhatsApp, le chat du site ou le courriel**

La volumétrie de l'année, et ce qu'elle coûte

Décalage	Secteurs concernés	Foyers	Messages
Lundi de Pâques	Secteurs 1 et 2	4 960	4 960
8 mai	Secteurs 2 et 3	4 960	4 960
Ascension	Secteurs 3 et 4	4 960	4 960
1er novembre	Secteurs 4 et 5	4 960	4 960
Total sur l'année	**4 décalages, 2 secteurs à chaque fois**	**2 480 foyers par secteur**	**19 840 messages**

Décalage	Secteurs concernés	Foyers	Messages
Facturation	—	—	**Coût réel de la passerelle, sans marge — acheminement par une passerelle établie dans l'Union européenne**

Le protocole de mesure — un engagement sur la méthode, pas sur le résultat

Étape	Dispositif	Ce qu'on mesure	Référence
Situation actuelle	Aucun message	**612 réclamations de collecte sur les 12 jours qui suivent les 4 décalages — 15,5 % du flux annuel sur 12 jours de l'année**	**153 réclamations par décalage**
1er décalage de l'exercice	**Sans SMS**	Réclamations sur les 3 jours suivants, secteurs concernés	Point de départ
2e décalage	**Avec SMS, sur les mêmes secteurs**	Réclamations sur les 3 jours suivants	**L'écart entre les deux, et c'est lui qui décide**
Décision	—	—	**Le service décide sur l'écart mesuré chez lui, pas sur une référence extérieure**

Les 6 consignes de tri réécrites en langage clair — 71 % des refus relevés

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

Consigne	Part des refus qu'elle explique	Rédaction actuelle	Projet en langage clair, soumis à validation
Emballages imbriqués	**24,1 %**	« Les emballages doivent être déposés en vrac, sans être imbriqués les uns dans les autres. »	**« Ne mettez pas un emballage dans un autre. Chaque emballage va seul dans le bac. »**
Sacs fermés	**15,3 %**	« Le dépôt en sac fermé est proscrit dans le flux emballages. »	**« Ne mettez pas de sac fermé dans le bac jaune. Videz le sac. Jetez le sac dans le bac d'ordures ménagères. »**
Verre	11,2 %	« Le verre relève d'une collecte séparée par apport volontaire. »	« Le verre ne va pas dans le bac jaune. Le verre va dans la colonne à verre. »
Textiles	8,4 %	« Les textiles d'habillement font l'objet d'une filière dédiée. »	« Les vêtements ne vont pas dans le bac jaune. Ils vont dans la borne à vêtements. »
Emballages lavés	6,7 %	« Le rinçage préalable des emballages n'est pas requis. »	« Videz l'emballage. Ne le lavez pas. Un emballage bien vidé suffit. »
Déchets de cuisine	5,3 %	« Les biodéchets sont exclus du flux emballages. »	« Les restes de repas ne vont pas dans le bac jaune. Ils vont dans le composteur ou dans le bac d'ordures ménagères. »

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

Consigne	Part des refus qu'elle explique	Rédaction actuelle	Projet en langage clair, soumis à validation
Total	**71,0 % des refus relevés à la caractérisation du 14 mars 2026 (22,4 % de refus sur le flux emballages)**	—	**6 textes à relire, pas une refonte**

Le projet de version en langage clair est soumis à validation, comme le veut la règle : une version facile à lire et à comprendre se valide, elle ne se déduit pas. Phrases courtes, une idée par phrase, un verbe d'action, aucun terme de métier. **La version validée sert aux 1 460 demandes déchèterie, au chat du site, au guichet, au courriel et à l'autocollant du bac — la même version datée sur les cinq supports**, ce qui met fin aux consignes qui divergent d'un support à l'autre.

Les 5 langues les plus présentes dans les 5 400 courriels de l'année

Langue	Courriels	Part des 5 400
Portugais	148	2,7 %
Turc	121	2,2 %
Arabe	96	1,8 %
Roumain	74	1,4 %
Anglais	61	1,1 %
Total non francophone	**500**	**9,3 %**
Ce que ces 500 courriels reçoivent	**La réponse du service, en français, dans sa version en langage clair validée**	**Une seule version part, et c'est celle que la régie a validée**

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

Version en langage clair des 6 consignes validée par la responsable de la régie, le : _____

Décalage retenu pour la mesure « sans SMS » et décalage retenu pour la mesure « avec SMS » : _____

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-dechets

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.