Accueil de la caisse — 112 000 sollicitations, 16 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

27 880 appels perdus, 16 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 la caisse**, 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 112 000 sollicitations recouvrent

Canal	Volume annuel	Sans réponse
Appels	82 000	**27 880 — 34 %, concentrés sur les 15 jours suivant un appel de cotisations**
Courriels	20 000	**Délai moyen de réponse : 8 jours**
Messages de l'espace en ligne	10 000	—

Canal	Volume annuel	Sans réponse
dont relevant des 16 sujets	**68 000**	**Réponse écrite, sourcée et datée pour chacun**

Les seize sujets

Sujet	Ce que la réponse porte
Montant et date de la prochaine échéance de cotisations	**L'état du compte, avec le calcul en clair**
Où en est mon dossier · quelles pièces fournir	L'étape en cours et ce que le dossier attend
Déclarer une naissance, un décès, un changement	La démarche, les pièces, le délai
Arrêt de travail et indemnités	**La démarche et les délais — jamais un élément médical, qui relève du service médical**
Départ à la retraite · relevé de carrière	Le chemin complet et la date de réponse
Affiliation d'un nouveau salarié	La marche à suivre et le formulaire
Aide au remplacement · action sanitaire et sociale	**Les conditions et le formulaire — les deux premiers sujets de non-recours**
Coordonnées, attestations, et cinq autres sujets	La liste nommée, avec un exemple de chaque pièce

La règle de réponse

Sur l'avancement d'un dossier, l'assistant dit où il en est et ce qu'il attend ; sur l'issue, il donne les conditions, les pièces et la date de la réponse. Un adhérent repart avec un chemin complet, **jamais avec une prédiction faite au nom de la caisse, et jamais avec un élément médical.**

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

Le gain

Mesure	Avant	Avec l'agent
Appels sans réponse	**34 %**	**4 %, et ceux qui restent arrivent avec le sujet noté**
Réponse à un courriel d'adhérent	**8 jours**	**Moins de 24 heures**
Disponibilité	Heures d'ouverture	**Toute heure, samedi matin compris — quand un exploitant est devant son courrier**

> **Trente-cinq minutes de relecture, une fois :** les seize 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 la caisse

Plages horaires de réponse directe : _____

> **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-msa

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