

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 24/09/2026

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.**

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 : _____

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.