Les canaux des familles — standard, SMS, courriers-type

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 des fermetures, 2 300 courriels de l'année · 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. **Sur tous les canaux, l'agent s'annonce comme intelligence artificielle dès la première phrase** — article 50 §1 du règlement européen sur l'IA, applicable depuis le 2 août 2026 — **et la famille peut demander un agent humain à tout moment.**

Le téléphone — ce qui change, et où

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Ce qui explique l'écart
Appels reçus	5 200	5 200	—
Appels sans réponse	**1 664 — 32,0 %**	**104**	**Tous les appels décrochés, les 12 sujets traités au bout (77,0 % du flux)**
dont sur les 15 jours qui précèdent une commission	**1 216**	**—**	Le pic n'est plus une file d'attente

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Ce qui explique l'écart
Familles servies en plus	—	**1 560**	**dont 1 108 le soir, le week-end ou entre midi et deux**
Délai de réponse aux courriels	**8 jours**	**1 jour**	Réponse rédigée et sourcée, relue par un gestionnaire

Les 1 108 familles servies hors horaires d'ouverture méritent qu'on s'y arrête : ce sont les horaires des parents qui travaillent, **c'est-à-dire précisément ceux dont le dossier repose sur une attestation d'activité**. Le guichet leur est ouvert quand ils ne peuvent pas venir. **Sur les canaux écrits — WhatsApp Business, chat du site, courriel — la famille n'a ni compte à créer, ni application à installer. En interne, les gestionnaires écrivent à l'agent depuis Microsoft Teams, Slack ou leur messagerie, sans changer d'outil.**

Le taux d'erreur, publié chaque trimestre

Trimestre	Demandes de renseignement	Orientations erronées	Taux	Cause identifiée et correctif
1er trimestre	1 240	**89**	**7,2 %**	**Tableau des sections lu dans sa version en vigueur, non dans celle applicable à la date de dépôt**
2e trimestre	1 240	**8**	**0,6 %**	**Correctif appliqué : lecture du tableau tel qu'il était à la date de dépôt**

Ce taux est publié parce qu'un agent dont on ne mesure pas les erreurs est un agent qu'on ne peut pas corriger. Les 89 orientations erronées du premier trimestre portaient toutes sur les 2 crèches dont les sections ont été redécoupées au 1er janvier : la cause était unique, le correctif l'a été aussi. **La publication trimestrielle est proposée comme un engagement de service, pas comme une option.**

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

Le SMS — 9 fermetures exceptionnelles, 306 messages, et ce qu'il contient

Élément	Détail
Déclencheur	Fermeture exceptionnelle d'une section, changement de date de commission, place proposée après séance
Destinataires	**Les seules familles de la structure et de la section concernées — 34 familles par section en moyenne**
Volume annuel	**9 fermetures, 306 messages**
Contenu	**La structure, la section, la date, et l'invitation à joindre le guichet**
Ce que le message ne porte jamais	**Le motif d'une fermeture, le détail d'une situation familiale, un lien de paiement, un identifiant, un mot de passe**
Sens du canal	**Notification sortante : la famille n'y répond pas, elle joint le service sur WhatsApp Business, le chat ou le courriel**
Acheminement	Passerelle établie dans l'Union européenne ; messages refacturés au coût réel, sans marge
Retrait	**Une famille qui demande à ne plus le recevoir est retirée à la seconde — et remise à la seconde si elle le redemande**

> **Le protocole de mesure, écrit avant la mise en service :** aucune promesse de résultat n'est faite à partir des chiffres d'une autre collectivité. **La mesure est la vôtre : 428 appels aujourd'hui sur les 18 jours qui suivent vos 9 fermetures. La première fermeture se fait sans SMS, la deuxième avec, sur des structures de taille comparable — et vous décidez sur l'écart constaté.**

Les 6 courriers-type repris — 71 % des seconds rappels

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

Courrier-type	Seconds rappels qu'il génère	Ce qui a été réécrit	Supports servis
Demande de pièces complémentaires	**68**	Une pièce par ligne, un exemple visuel, la date limite en tête	Portail, chat, guichet, courrier
Accusé de réception de la demande d'accueil	**41**	La date de commission dès la première phrase	Portail, chat, guichet, courrier
Notification de facture au quotient	**26**	Le calcul en trois lignes : quotient, taux, heures	Portail, chat, guichet, courrier
Changement de situation — effet sur le tarif	**9**	Ce qui change, à partir de quand, ce qu'il faut faire	Portail, chat, guichet, courrier
Réponse après commission	**7**	La décision, sa motivation, la suite possible	Portail, chat, guichet, courrier
Rappel d'adaptation avant l'entrée	**1**	Ce qu'il faut apporter, jour par jour	Portail, chat, guichet, courrier
Total	**152 sur 214 seconds rappels — 71 %**	—	—

Les 6 courriers repris portent chacun le nombre de seconds rappels qu'il a déclenchés, une pièce par ligne, la date limite en tête et en premier la seule pièce qui manquait le plus souvent. Pour une version en langage clair, transmettre ce contenu à l'agent Accessibilité, FALC et traduction — agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche : je prépare les faits, les pièces attendues et les délais, et c'est lui qui produit la version adaptée. Une fois le courrier validé, c'est la même version datée qui sert le portail famille, le

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

chat, le guichet et le courrier papier — c'est cette unicité qui fait disparaître les contradictions entre supports.

Transmission des 6 courriers à l'agent Accessibilité, FALC et traduction — agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche — décidée par : _____ le : _____

Première fermeture mesurée sans SMS le : _____ — deuxième avec SMS le : _____

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-petite-enfance

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