Accueil des usagers — 11 400 appels, 14 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

38 % → 7 % d'appels sans réponse, 323 rendez-vous posés · 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'agent dit dès la première phrase qu'il est un assistant numérique du service état civil, pas un agent.** C'est une obligation intégrée au message d'accueil : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, et **l'usager peut demander à parler à un agent à tout moment.**

Ce que le service reçoit

Canal	Volume annuel	Sans réponse avant	Sans réponse aujourd'hui
Téléphone	**11 400**	**4 330 — 38 %**	**798 — 7 %**
Guichet — demandes d'information	6 900	0	0

Canal	Volume annuel	Sans réponse avant	Sans réponse aujourd'hui
Total des sollicitations d'information	**18 300**	—	**dont 11 600 sur quatorze sujets, traités à toute heure**

Les quatre sujets qui pèsent le plus

Question	Volume	Ce que l'agent répond
« Où en est ma demande de copie ? »	**3 100**	**Date de réception, étape en cours, date d'envoi prévue — les gens rappellent quand ils ne savent pas**
« Quelles pièces pour un dossier de mariage ? »	1 900	**La liste du service, à jour, avec sa date**
« Comment reconnaître mon enfant ? »	1 450	La démarche, les pièces, **et la prise de rendez-vous dans la foulée**
« Je suis né ici il y a quarante ans, comment j'obtiens mon acte ? »	1 200	Le formulaire, les pièces à joindre, le délai
… et 10 autres sujets	3 950	Même traitement
Total	**11 600 sur 18 300**	**63 % des sollicitations d'information**

La règle tenue le plus fermement

Demande au téléphone	Ce que l'agent donne	Ce qui part par écrit, sous visa
« Dites-moi juste le nom de la mère sur l'acte »	**L'orientation vers la demande écrite, et la copie sous visa en 2 jours**	**Le contenu de l'acte, à qui y a droit, après contrôle de la qualité**

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

Demande au téléphone	Ce que l'agent donne	Ce qui part par écrit, sous visa
« Où en est ma demande ? »	**L'état d'avancement**	La copie complète, sous visa
« Quelles pièces dois-je fournir ? »	La liste du service, avec sa date	—

Un état civil se délivre par écrit, à qui y a droit, après contrôle de la qualité. C'est la règle qui protège les personnes dont les actes sont conservés — et c'est aussi celle qui protège le service, parce qu'une demande écrite garde la trace de qui l'a formée — 2 jours au lieu de 8, et chaque délivrance traçable.

La prise de rendez-vous — 323 par an

Motif	Volume	Ce que l'agent fait	Résultat
Dépôt de dossier de mariage	**186**	**Créneau sur les plages ouvertes par la responsable, liste des pièces, rappel la veille**	—
Reconnaissance	96	Idem	—
Parrainage civil	41	Idem	—
Personnes se présentant sans leurs pièces, sur le trimestre	**9**	—	**Contre 44 l'an dernier — 35 rendez-vous de moins à reprendre, et 35 familles qui n'ont pas eu à revenir**

> **Le résultat :** appels sans réponse **38 % → 7 %**, et **ceux qui restent arrivent à un agent avec le sujet déjà noté**, ce qui raccourcit l'appel autant pour l'usager que pour le service.

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

À fixer par la commune

Plages de rendez-vous ouvertes par la responsable du service : _____

> **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-officier-etat-civil

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