# Les dix réponses de référence — source datée et remontée d'urgence

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

Document établi le 09/11/2026

Réponses servies sur WhatsApp Business, le chat du site et le courriel · 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. **Cette pièce publie la règle de remontée d'urgence, arrêtée par le chef de service : un canal administratif reçoit forcément un jour un message qui ne l'est pas. Le périmètre servi est administratif et NON URGENT ; les numéros d'urgence figurent en tête de toute réponse.**

## La remontée d'urgence se déclenche sur la situation décrite, jamais sur un mot-clé

| Ce que la règle regarde | Ce qu'une détection par mots-clés laisse passer | Pourquoi | Ce qui part au poste |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| **La situation décrite : une personne à terre, un feu, une fumée, un accident, une violence** | **Les 7 messages sur 10 qui décrivent une urgence sans employer un seul mot d'urgence** | **Personne n'écrit « urgence » quand il y a urgence : il écrit ce qu'il voit** | **Remontée immédiate, AVANT que la réponse parte** |

| Message reçu | Ce qu'une détection par mots-clés chercherait | Ce que la règle en service voit |
|---|---|---|
| **« Il y a quelqu'un par terre devant le 12 »** | « urgence », « secours », « accident » | **Une personne à terre** |
| **« Ça sent le brûlé chez la voisine »** | « incendie », « feu », « pompiers » | **Une fumée ou une odeur de brûlé** |
| **« Ils crient très fort et ça tape contre le mur »** | « violence », « agression » | **Des signes de violence en cours** |

**La règle, et c'est une règle de conception et non un réglage : les numéros d'urgence — 17, 15, 18 et 112 — figurent en tête de TOUTE réponse, quelle qu'elle soit ; et toute mention d'une personne à terre, d'un feu, d'une fumée, d'un accident ou d'une violence déclenche une remontée immédiate au poste, AVANT que la réponse ne parte.**

| Règle en service | Messages | Remontées immédiates | Confirmées par l'agent du poste | Taux |
|---|---|---|---|---|
| **Depuis la mise en service** | **3 180** | **41** | **38** | **92,7 %** |

**Les 3 fausses alertes sont le prix du réglage, et il est annoncé pour que le poste puisse le refuser. Un réglage qui ne produirait aucune fausse alerte serait un réglage réglé trop serré, et c'est le message décrit sans mot d'alerte qu'il laisserait passer.**

## Les canaux, et l'annonce obligatoire



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

| Public | Canaux | Volume annuel | Ce que cela change |
|---|---|---|---|
| **Administrés** | **WhatsApp Business, chat du site, courriel** | **1 940 sollicitations arrivées par ces canaux** | **Ni compte à créer, ni application à installer — du non-recours évité** |
| Agents du poste | Microsoft Teams, Slack, messagerie | — | Aucun changement d'outil |
| **Demandes d'agent humain** | Tous canaux | **286** | **286 passées au poste — 100 %** |

**L'annonce n'est pas une option de configuration :** depuis le **2 août 2026, l'article 50 §1 du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle** impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, sauf lorsque la chose est manifeste. **L'annonce est intégrée au message d'accueil, dans la langue de l'interlocuteur.**

## Ce que le délai est devenu

| Indicateur | Avant | Après |
|---|---|---|
| **Appels sans réponse** | **1 148 sur 4 100 — 28,0 %** | **197 sur 4 100 — 4,8 %** |
| **Délai du courriel d'administré** | **9 jours** | **1 jour** |
| **Sollicitations servies au bout par les 10 réponses** | 0 | **4 260 sur 6 400 — 66,6 %** |

Règle de remontée d'urgence arrêtée par le chef de service de police municipale, le :

_____



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

**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-police-municipale

---

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.