

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 24/09/2026

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 l'écart le plus sérieux du démonstrateur : 9 messages présentant des signes d'urgence non remontés au premier trimestre. Le périmètre servi est administratif et NON URGENT ; les numéros d'urgence figurent en tête de toute réponse.**

L'écart publié : 9 signes d'urgence non remontés sur 1 080 messages du premier trimestre

Ce qui s'est passé	Nombre	Conséquence constatée	Cause mesurée
Message présentant des signes d'une situation d'urgence, non remonté au premier tour de réponse	9	Aucune : dans les neuf cas l'administré avait déjà appelé le 17	La détection cherchait des mots d'urgence ; 7 des 9 messages n'en contenaient aucun

Exemple de message non détecté	Ce que la détection par mots cherchait	Ce que la règle nouvelle 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 correction, et c'est un changement de règle et non un réglage : les numéros d'urgence — 17, 15, 18 et 112 — figurent désormais 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.

Après correction	Messages	Remontées immédiates	Confirmées par l'agent du poste	Taux
Depuis la nouvelle règle	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 qui laisserait repasser les neuf.

Les canaux, et l'annonce obligatoire

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

Public	Canaux	Volume annuel	Ce que cela change
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 :

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.