

Rendez-vous par canal — absences

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

Document établi le 23/09/2026

12 mois · 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. **Aucune adresse électronique n'est demandée à un usager qui téléphone.** Une administration qui exige un courriel pour rappeler un rendez-vous crée une barrière de plus, sur le canal qui en a le moins.

Canal de prise	Rendez-vous	Adresse renseignée	Rappel reçu	Taux d'absence
En ligne	3 210	100 %	100 %	11 %
Téléphone	1 840	57 %	57 %	21 %
Guichet	380	64 %	64 %	14 %

L'écart d'absence suit exactement l'écart de rappel. Ce n'est pas le canal de prise qui produit l'absence : c'est le fait qu'un usager sur deux ayant appelé ne reçoit aucun rappel.

Ce qui est proposé au moment de la prise

Canal de rappel	Proposé ?	Accepté quand proposé
Courriel	Oui	—
SMS	À activer	78 % sur vos autres guichets
Appel vocal	À activer	—
Aucun rappel	Oui — reste une option	—

Ce que dirait l'appel de rappel

Le nom de la collectivité en premier mot, puis « rappel de votre rendez-vous », la date, l'heure, le lieu. Vingt secondes. **Aucune question, aucune proposition, aucun transfert.**

Ce qui le distingue d'un démarchage

Critère	Rappel de rendez-vous	Démarchage
Déclenché par	Un rendez-vous pris par l'usager	Une liste
Fréquence	Une seule fois	Répété
Demande quelque chose ?	Non	Oui
Refusable à l'avance ?	Oui, à la prise	Rarement

94 des 148 rendez-vous perdus faute d'une pièce avaient été pris par téléphone. La liste des pièces part par courriel, et 43 % de ces usagers n'en ont pas donné. Le rappel par SMS règle les deux problèmes d'un coup — la liste y tient, en quatre lignes.

journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.