

Standard et guichet — 2 100 appels, 12 sujets

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

Document établi le 23/09/2026

861 appels sans réponse, et ce qui part au guichet compétent · 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 de la mairie, pas un agent.** Ce n'est pas une option désactivable : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, et **l'interlocuteur peut demander à parler à un agent à tout moment.**

Ce que reçoit la commune, et ce qui reste sans réponse

Canal	Volume annuel	Sans réponse	Cause
Téléphone	2 100	861 — 41 %	Mairie ouverte 12 heures par semaine, une seule personne au secrétariat
Guichet	900	0	Concentré sur trois demi-journées
Courriels	560	0	Mais 9 jours d'attente en moyenne

Les douze sujets — 2 340 sollicitations sur 3 560

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Horaires et jours d'ouverture	412	Site de la commune
Inscription scolaire et cantine	306	Règlement intérieur de la cantine, délibération sur les tarifs
Carte d'identité et passeport	288	Hors compétence de la commune — voir ci-dessous
Salle des fêtes	241	Délibération sur les tarifs, convention type
Encombrants et déchets verts	227	Calendrier de collecte de l'intercommunalité
Urbanisme — pièces à fournir	196	Bordereau de dépôt
Cimetière et concessions	158	Délibération sur les tarifs, règlement du cimetière
Listes électorales	142	Site de la commune
Recensement citoyen	121	Site de la commune
... et 3 autres sujets	249	Arrêtés et délibérations de la commune
Total	2 340	La réponse existe ; c'est la disponibilité qui manquait

La règle du périmètre — ce qui part au guichet compétent

Demande	Compétence	Ce que l'agent donne
Carte d'identité, passeport	Mairie équipée d'un dispositif de recueil — Vaux-sur-Cerne ne l'est pas	Nom de la mairie habilitée la plus proche, adresse, horaires, lien de pré-demande, pièces à préparer

LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maille, 93310

Monthéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent »

· Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) ·

Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai ·

dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

Demande	Compétence	Ce que l'agent donne
Collecte des déchets	Communauté de communes	Calendrier, numéro du service, jours de collecte de la rue concernée
Instruction d'un permis	Service instructeur mutualisé	L'état d'avancement n'est jamais donné — la demande est transmise à la secrétaire de mairie
Aide sociale	Département	Coordonnées du service, jours de permanence

Une réponse fausse donnée au nom de la mairie coûte plus cher qu'un appel non décroché. C'est pourquoi l'agent ne complète jamais une réponse hors compétence : **il donne le guichet, l'adresse et le délai**, ce qui est exactement ce que l'habitant cherchait.

La prise de rendez-vous

Étape	Ce que l'agent fait	Qui décide
Qualifier la demande	Objet, pièces à apporter, durée à prévoir	Règles fixées par la commune
Proposer un créneau	Sur les plages ouvertes par la secrétaire de mairie, jamais en dehors	La secrétaire de mairie ouvre les plages
Confirmer	Rappel la veille, avec la liste des pièces	—
Rendez-vous avec un élu	Demande transmise, jamais posée directement	L'él
Résultat sur le trimestre	74 rendez-vous posés, 3 personnes venues sans leurs pièces	Contre 19 l'an dernier

Le résultat mesuré : appels sans réponse 41 % → 6 %, et les 6 % qui restent sont ceux qui demandent un agent — ils arrivent avec le sujet déjà noté et le

numéro à rappeler.

À fixer par la commune

Plages de rendez-vous ouvertes par la secrétaire de mairie : _____

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.