Standard et guichet — 2 100 appels, 12 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

Les 12 sujets couverts, 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.** L'annonce est portée d'office : 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, canal par canal

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

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 exacte, ou le bon guichet : la mairie ne s'engage jamais au-delà de sa compétence. 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'élu**
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**

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

numéro à rappeler.

À fixer par la commune

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

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-secretaire-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.

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