

Standard du secrétariat — 1 850 appels triés

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

Document établi le 24/09/2026

Une semaine · 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 annonce dès le premier mot qu'il est une intelligence artificielle**, avant toute question, et rappelle qu'un agent public peut être demandé à tout moment. Le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose depuis le 2 août 2026 d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA.

Le tri de la semaine

Famille	Volume	Traitement	Gain
Questions récurrentes	1 180	Traitées de bout en bout — rendez-vous, pièces à apporter, préparation d'examen, statut d'une demande, horaires et accès	5 min → 3 min, soit 10 % → 6 %, et zéro attente
Orientations	470	Transférées au bon service avec le motif déjà noté	L'utilisateur ne raconte pas son histoire deux fois

Famille	Volume	Traitement	Gain
Remontées à un agent public	200	Transfert avec la fiche déjà ouverte	L'agent public reprend là où l'échange en était

Ce qui remonte TOUJOURS à un agent public, sans que l'appelant ait à le demander

Situation	Pourquoi
Demande de résultat ou d'explication médicale	Acte réservé au professionnel de santé
Réclamation	Une réponse automatique sur un mécontentement fondé aggrave le mécontentement
Détresse, douleur ou inquiétude exprimée	Une réponse automatique à quelqu'un qui va mal fait plus de dégâts qu'un temps d'attente
Annulation d'un rendez-vous d'intervention	La conséquence dépasse l'agenda
Toute personne qui redemande un humain une seconde fois	Personne n'a à négocier avec une machine dans un service public

Résultats mesurés : appels non décrochés aux heures de pointe **22 % → 4 %** · **39 heures par semaine** rendues aux agents sur les seules questions récurrentes · interruptions d'un agent en cours de frappe : **23 par jour → 4**. **3,1 % des appelants demandent un agent public et l'obtiennent en 40 secondes en moyenne.**

Aucun indicateur individuel n'est produit sur les agents : ni nombre d'appels, ni durée moyenne, ni volume traité par personne. Le motif est mécanique : un compteur d'appels par agent devient un objectif, et l'objectif raccourcit les appels difficiles — ceux qui avaient besoin de durer. **Si la direction demande ces indicateurs, l'agent les produit**, en apportant les trois conditions à remplir : proportionnalité,

information préalable des agents, consultation des instances représentatives avant mise en œuvre. **La décision appartient à l'établissement.**

À arrêter

Binôme agent-cadre désigné pour figer les réponses aux questions récurrentes : _____

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.