Standard du secrétariat — 1 850 appels triés

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

Document établi le 09/11/2026

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'usager ne raconte pas son histoire deux fois**

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

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,

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

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 : _____

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-medical

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.