

Transferts vers un agent — 59

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

Document établi le 24/09/2026

Semaine du 03/08 · 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. **Aucun appelant n'a été retenu.**

C'est la seule statistique qui compte dans ce document, et elle figure en tête plutôt qu'en conclusion.

Motif du transfert	Nombre	Délai avant transfert
Demande explicite d'un agent	47	immédiat
Trois échanges sans compréhension	12	≈ 1 min 20
Total	59	—

Ce que l'appelant entend au décroché

« Mairie de ..., bonjour. Vous êtes en relation avec un agent vocal. Vous pouvez à tout moment demander un agent d'accueil. »

Cinq secondes. La mention de l'agent vocal n'est pas en fin d'annonce : elle est dans la deuxième phrase, avant toute question.

Les 12 transferts après trois échanges, par nature

Nature	Nombre	Se résout par un meilleur agent vocal ?
Demande sur un dossier individuel en cours	7	Non — identification refusée au téléphone
Objet absent de la base	3	Non — c'est la base qu'il faut compléter
Appel inaudible	2	Non — lieu bruyant

Aucun des douze ne relève de la compréhension. Sept demandent une identification que la collectivité a choisi de ne pas faire au téléphone, trois portent sur un contenu absent, deux sont inaudibles. Améliorer la reconnaissance vocale n'en réglerait aucun.

Ce qui est transmis à l'agent d'accueil

Élément	Transmis ?
Objet déclaré	Oui
Ce qui a déjà été dit	Oui
Raison du transfert	Oui
Identité de l'appelant	Non — non demandée

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.