Standard de Naubourg — 18 600 appels, 15 sujets

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

Document établi le 09/11/2026

Douze mois de journal du central téléphonique · 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. **Le relevé porte sur ce que la collectivité reçoit, pas sur ce que fait une personne.** Aucun indicateur individuel n'est établi : **sur un accueil de trois agents, un indicateur nominatif désignerait immédiatement quelqu'un.**

Ce que la ville reçoit chaque année

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Appels téléphoniques	**18 600**	**12 200**	**4 650 sans réponse — 25 %, concentrés sur les heures de pointe**
Passages au guichet	9 400	5 900	Un usager sur cinq se déplace pour une question qui se règle au téléphone

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

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Courriels	4 300	2 600	Traités par les services, hors standard
Total	**32 300**	**20 700**	**Deux sollicitations sur trois ont déjà leur réponse écrite quelque part**

Les 15 sujets — 12 200 appels sur 18 600

Sujet	Appels par an	Où se trouve la réponse écrite
Horaires, jours d'ouverture, coordonnées d'un service	**3 140**	Site de la ville, arrêtés d'organisation
Inscription scolaire et cantine	**2 460**	**Règlement du service scolaire et délibération sur les tarifs — réponse périmée avant reprise**
Carte d'identité et passeport	**1 980**	**Ville équipée du dispositif de recueil — réponse et rendez-vous**
État civil	912	Registre et procédure de délivrance
Urbanisme — pièces à fournir	744	Bordereau de dépôt
Aide sociale du centre communal	690	Règlement d'aide sociale, délibérations
Encombrants et déchets verts	612	Calendrier de la communauté de communes
Cimetière et concessions	418	Règlement du cimetière, délibération sur les tarifs
Salle municipale	396	Délibération sur les tarifs, convention type
… et 6 autres sujets	848	Arrêtés, délibérations et pages du site

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

Sujet	Appels par an	Où se trouve la réponse écrite
Total	**12 200**	**La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait**

Les trois postes mesurés, et ce que l'agent en fait

Poste	Part du temps, avant	Après	En durée	Volume annuel	Temps rendu
Attente d'un usager à la pointe du lundi	**60 %**	**10 %**	**3 min → 30 s**	**18 600**	**775 h d'attente épargnées aux usagers**
Renseignement courant	**36 %**	**8 %**	**3 min 36 → 48 s**	**12 200**	**569 heures d'agent**
Prise de rendez-vous au bon service	**48 %**	**9 %**	**4 min 48 → 54 s**	**1 680**	**109 heures d'agent**
Total du temps d'agent rendu	—	—	—	—	**678 heures par an**

678 heures, c'est plus de dix-neuf semaines de travail d'un agent à temps plein, réparties sur trois agents d'accueil. Ce n'est pas une économie budgétaire et il ne faut pas la présenter ainsi devant un conseil : aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé. **C'est du temps d'agent rendu au service rendu aux habitants** — et ce qui se défend en séance, c'est ce que ce temps a produit.

À fixer par la collectivité

Ordre de reprise des 15 réponses arrêté par la responsable de l'accueil : _____

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

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-standardiste

---

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.