Les orientations corrigées — 214, puis 36

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

Document établi le 09/11/2026

6,9 % → 1,1 % après rapprochement de l'annuaire · 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. **C'est le chiffre que l'agent publie sur lui-même, et il vaut mieux qu'il vienne de lui que d'un usager au guichet.** Il est donné avec sa cause mesurée, ce qui a été fait, et le trimestre suivant.

Le premier trimestre

Mesure	Valeur	Part
Appels traités	**3 100**	100 %
Mal orientés	**214**	**6,9 %**
dont dus à un annuaire interne périmé	**171**	**80 % des erreurs**
dont demandes à cheval sur deux services	43	20 % des erreurs

Les 171 erreurs dues à l'annuaire

Ce qui avait changé	Erreurs	Depuis quand

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

Service des sports rattaché à la direction de la vie locale	**78**	Arrêté d'organisation du printemps
Guichet du logement déplacé au centre communal d'action sociale	**61**	Arrêté d'organisation du printemps
Régie des recettes installée au premier étage	32	Note de service

Ce n'était pas une erreur de lecture : l'agent orientait fidèlement sur un organigramme qui avait vieilli. **La cause était dans l'annuaire de la collectivité, pas dans l'écoute** — et c'est pour ça qu'elle se corrige une fois pour toutes.

Ce qui a été fait

Mesure	Effet
Rapprochement nocturne de l'annuaire interne et des arrêtés d'organisation	**Un changement de rattachement est pris en compte le lendemain**
Demandes à cheval orientées vers le service qui les traite le plus souvent	**Avec la mention de l'autre service, en clair, pour l'agent qui reprend**

Le trimestre suivant

Mesure	Trimestre 1	Trimestre 2	Écart
Appels traités	3 100	3 260	—
Mal orientés	**214 — 6,9 %**	**36 — 1,1 %**	**−178**
dont dus à l'annuaire	171	**0**	**La cause a disparu, pas seulement le symptôme**

La règle qui tient tout le reste — dire ce qu'on sait, réclamer le reste

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

Situation	Ce que l'agent fait	Ce que ça donne
Une information manque	**Il nomme le service qui la détient et dépose la demande écrite dans sa file**	**148 informations manquantes, 148 demandes déposées, 139 réponses sous cinq jours**
Un horaire est introuvable	Il ne devient jamais « probablement le même »	**Chaque réponse revenue devient une réponse-type de plus**
Un appel est contesté	**La fiche redonne ce qui a été dit, à partir de quel texte, à quelle heure**	**6 360 appels tracés, 6 360 sourcés**

> **Les 43 demandes à cheval des deux trimestres sont devenues 6 règles d'orientation écrites**, à la relecture de la responsable de l'accueil. **Sur les 36 erreurs du deuxième trimestre, 29 rentraient déjà dans l'une d'elles.**

À fixer par la collectivité

Fréquence retenue du relevé des orientations corrigées : _____

> **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.

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