

Les orientations corrigées — 214, puis 36

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

Document établi le 24/09/2026

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 qui ne flatte pas l'agent, 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
---------------------	---------	--------------

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

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 : _____

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.