Règle de périmètre — qui répond à quoi

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

Document établi le 09/11/2026

15 sujets répondus, 6 familles orientées · 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 répond dans le périmètre ouvert par la collectivité ; ce qui n'en relève pas repart avec le nom du guichet compétent, son adresse et son délai. Une réponse approximative donnée au nom de la ville coûte plus cher qu'un appel non décroché.**

Ce que le décroché a changé, mesuré sur le trimestre

Mesure	Avant	Après
Appels sans réponse	**25 % — 4 650 par an**	**3 %**
Attente moyenne à la pointe du lundi matin	**3 minutes — 60 % de la durée de l'appel**	**30 secondes — 10 %**
Renseignement courant	**3 min 36 — 36 % du temps de la demande**	**48 secondes — 8 %**
File d'attente maximale du lundi matin	7 appels	**1 appel**

Les six familles de demandes qui partent au guichet compétent

Demande	Compétence	Ce que l'agent donne à l'usager
Carte grise, permis de conduire	**Service de l'État**	**Nom du service, adresse de la téléprocédure, délai affiché, pièces à préparer**
Collecte des déchets, déchèterie	Communauté de communes	Calendrier, numéro du service, jour de collecte de la rue concernée
Aide sociale départementale	Département	Coordonnées, jours de permanence, pièces à préparer
Impôts et taxes	Service de l'État	Guichet compétent et horaires
Instruction d'un permis en cours	**Service instructeur**	**L'état d'avancement n'est jamais donné : la demande part au service avec le sujet noté**
Bailleur social	Organisme bailleur	Coordonnées et objet de la demande

Ce qui part à un agent de la ville, et comment

Situation	Ce que l'agent fait	Ce que reçoit le service
L'usager demande une personne	**Transfert immédiat si l'accueil est ouvert**	**L'appel, avec le sujet déjà noté**
L'accueil est fermé	Rappel daté déposé dans la file du service	Nom, numéro, objet, heure de l'appel
La demande porte sur un dossier individuel	**Aucune réponse : la demande part au service**	**Le projet de réponse déjà rédigé, pièces du dossier en regard — parti sous 3 heures au lieu de 6 jours**
La demande est à cheval sur deux services	Orientation vers celui qui la traite le plus souvent	**La mention de l'autre service, en clair, pour l'agent qui reprend**

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

L'orientation suit l'organigramme et l'annuaire interne, rapprochés chaque nuit des arrêtés d'organisation. C'est ce rapprochement qui a fait passer les mauvaises orientations de **6,9 % à 1,1 %** d'un trimestre sur l'autre.

À fixer par la collectivité

Services dont les appels sont transférés sans filtrage : _____

> **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