Quinze réponses-type — sourcées et datées

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

Document établi le 09/11/2026

6 réécrites, chacune calée sur le texte en vigueur · 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. **Les 15 réponses sont écrites et adossées à leur source** — délibération, arrêté d'organisation, règlement ou page du site, **avec sa date. La responsable de l'accueil relit, corrige d'un mot et arrête la version : c'est cette validation qui engage la parole de la ville.**

Les trois réponses qui pèsent le plus

Sujet	Appels par an	Source qui fait référence	État
Horaires et coordonnées des services	**3 140**	Arrêtés d'organisation et site de la ville	**Réécrite — deux services ont changé de rattachement**
Inscription scolaire et cantine	**2 460**	**Délibération sur les tarifs du service scolaire**	**Réécrite — le tarif affiché à l'accueil était le précédent**
Carte d'identité et passeport	**1 980**	Procédure de la ville, dispositif de recueil	À jour

Sujet	Appels par an	Source qui fait référence	État
Sous-total	**7 580**	—	**Six appels récurrents sur dix**

Les 6 réponses qui ne correspondaient plus à l'organisation en vigueur

Réponse	Ce qui ne correspondait plus	Ce qui fait référence	Appels par an
Tarif du service scolaire et de la cantine	**Tarif remplacé en séance**	**Délibération sur les tarifs**	**2 460**
Rattachement du service des sports	**Service rattaché à la direction de la vie locale**	Arrêté d'organisation	**410**
Adresse du guichet du logement	**Guichet déplacé au centre communal d'action sociale**	Arrêté d'organisation	**287**
Étage de la régie des recettes	Régie installée au premier étage	Note de service	164
Tarif de la salle municipale	Tarif révisé en séance	Délibération sur les tarifs	396
Tarif des concessions de cimetière	Barème révisé en séance	Délibération sur les tarifs	418
Total	—	—	**4 135 appels par an partaient d'une réponse périmée**

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

> **Ces 6 écarts existaient avant l'agent.** Ils ne se voient que lorsqu'on met côte à côte l'affichage de l'accueil et le registre des délibérations — **et personne n'avait le temps de le faire, parce que ce travail ne se voit que quand il n'a pas été fait.**

Ce que porte chaque réponse-type

Élément	Contenu	À quoi il sert
Formulation courante	La phrase telle qu'elle est dite à l'usager	Ce que l'agent entend et peut reprendre
Version en langage clair — agent complémentaire	**Transmettre ce contenu à l’agent Accessibilité, FALC et traduction**	**Agent dédié et complémentaire, qui n’est pas inclus dans cette fiche**
Conduite quand l'usager ne comprend pas	**Reformulation, puis appel passé à un agent d'accueil ou rendez-vous posé au bon service**	**L'usager n'est jamais raccroché sans suite**
Source et date	**Délibération, arrêté, règlement ou page du site**	**Ce qui rend la réponse vérifiable et contestable**
Conduite à tenir hors périmètre	Guichet compétent, adresse, délai	L'usager repart avec un chemin complet

Le geste qui empêche que ça recommence

Quand	Ce que l'agent fait	Ce qui revient à la collectivité
La nuit qui suit une délibération, un arrêté d'organisation ou un tarif nouveau	**Il signale la réponse concernée et en écrit la version à jour**	**La relecture et l'arrêt de la version**

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

Quand	Ce que l'agent fait	Ce qui revient à la collectivité
À la demande	**Il chiffre le nombre d'appels que la version à jour aurait traités sur l'année écoulée**	**La mise en service, qui prend un mot**

À fixer par la collectivité

Réponses dont la relecture est déléguée à un chef de service : _____

> **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