Trace d'appel — fiches, comptes rendus et courriers de suite

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

Document établi le 09/11/2026

Chaque appel laisse une ligne au service concerné · 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. **Aucun appel ne se termine sans une suite écrite :** une réponse sourcée, le nom d'un guichet compétent ou un rendez-vous posé — **et la trace part dans la file du service le jour même.**

Ce qui est déposé après chaque appel

Document	Contenu	Destinataire
Fiche d'appel	**Date, heure, sujet, demande, réponse donnée et source qui la fonde**	File du service concerné
Compte rendu d'appel	**Rédigé, pas un enregistrement à réécouter — nom, numéro, objet**	**L'agent qui reprendra la demande**
Courrier de suite	**Confirmation de rendez-vous, liste de pièces, orientation, accusé de réception d'une réclamation**	**L'usager, après relecture d'un agent**

Document	Contenu	Destinataire
Rappel daté	Nom, numéro, objet, heure de l'appel	File du service, pour la demi-journée d'ouverture suivante

Le trimestre en chiffres

Mesure	Valeur	Lecture
Courriers de suite préparés	**268**	**268 relus par un agent avant envoi**
Messages vocaux à réécouter le lundi matin	**40 par semaine → 0**	**4 h 30 par semaine rendues à trois agents**
Fiches d'appel déposées	6 360 sur deux trimestres	**Toutes portent la source de la réponse donnée**
Tentatives d'appel hors horaires	**2 380 par an**	**1 940 relèvent des 15 sujets, 440 laissent un rappel daté**
Rappels honorés dans la demi-journée d'ouverture suivante	**412 sur 440**	Les 28 autres avaient déjà obtenu leur réponse

Ce n'est pas du temps gagné sur du travail, c'est du temps gagné sur de la reconstitution — celui qui coûte le plus cher à un accueil, parce qu'il se paie en début de semaine, quand la file est la plus longue.

Ce qu'une fiche d'appel enregistre, et ce qu'elle n'écrit jamais

Élément	Enregistré ?	Précision
Demande de l'usager et réponse donnée	**Oui**	Horodatées, avec la source
Appréciation sur l'usager ou sur l'appel	**Non**	**Une fiche rapporte ce qui a été dit, pas ce qu'on en a pensé**

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

Élément	Enregistré ?	Précision
Contenu des dossiers individuels	**Non**	**Ils restent à leur place — la fiche renvoie au dossier, elle ne le recopie pas**
Durée de conservation	**Fixée par la collectivité**	**La fiche s'efface à l'échéance retenue**

À fixer par la collectivité

Destinataires du relevé du matin, par 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