

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 24/09/2026

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'utilisateur, 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'utilisateur et réponse donnée	Oui	Horodatées, avec la source
Appréciation sur l'utilisateur ou sur l'appel	Non	Une fiche rapporte ce qui a été dit, pas ce qu'on en a pensé

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 : _____

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.