La charge du pôle instruction — où part le temps

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

Document établi le 09/11/2026

486 demandes, 612 courriers et 5 400 sollicitations par an, à quatre · 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. **La mesure porte sur ce que le CCAS produit et reçoit, pas sur ce que fait une personne.** Aucun indicateur individuel n'est établi : **dans un pôle de quatre agents, un indicateur nominatif désignerait la personne.**

Les quatre postes mesurés, et ce que l'agent en fait

Poste	Avant	Après	Volume annuel	Temps rendu
Pré-instruction d'une demande d'aide facultative	**48 min**	**8 min**	**486**	**324 heures**
Courrier de réponse à un demandeur	32 min	**8 min**	612	**244 heures**
Réponse à une question courante d'usager	6 min	**3 min**	3 100	**155 heures**

Poste	Avant	Après	Volume annuel	Temps rendu
Dossier complet d'une séance de commission	**80 min**	**16 min**	11 séances	**11 heures**
Total	—	—	—	**734 heures par an**

734 heures, c'est plus de vingt semaines de travail d'un agent à temps plein, sur la base légale de 35 heures — l'arrondi est fait vers le bas. **Ce n'est pas une économie de poste et il ne faut pas la présenter ainsi devant un conseil d'administration :** aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé. **C'est du temps d'agent rendu à l'accompagnement des personnes**, et ce qui se défend en séance, c'est ce que ce temps a produit.

Ce que le CCAS reçoit chaque année

Canal	Volume	Dont les 12 sujets courants	Observation
Appels téléphoniques	**3 020**	**1 810**	**1 238 sans réponse — 41 %, hors des 24 heures d'ouverture**
Passages au guichet	1 460	820	Concentrés sur quatre demi-journées
Courriels et messages	920	470	**Délai moyen de réponse : 9 jours**
Total	**5 400**	**3 100 — 57 %**	**Plus d'une sollicitation sur deux a déjà sa réponse écrite quelque part**

Les délais que le CCAS ne tenait pas

Engagement	Avant	Ce qui l'explique

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

Réponse à un courrier d'usager	**9 jours**	Le courrier attend la demi-journée où le pôle est libre
Délai entre le dépôt et la notification	**24 jours**	**Les pièces manquantes sont découvertes après le dépôt, pas au guichet**
Dossiers complets le jour de l'entretien	**231 sur 486**	**Une pièce périmée ne se voit qu'à l'ouverture du dossier**
Décision sur un secours d'urgence	3 jours en moyenne	**Le dossier doit être monté avant que le travailleur social puisse se prononcer**

> **Aucun de ces délais ne tient à la qualité du travail :** ils tiennent à quatre personnes pour 486 demandes, 612 courriers et 5 400 sollicitations. **C'est exactement le genre de charge qu'un agent absorbe sans rien retirer à personne.**

À fixer par le CCAS

Poste à traiter en premier, arrêté par la responsable : _____

> **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-agent-action-sociale

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