

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 24/09/2026

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'utilisateur	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
------------	-------	-------------------

Réponse à un courrier d'utilisateur	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 : _____

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.