La charge du pôle — où part le temps

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

Document établi le 09/11/2026

6 330 sollicitations et 1 450 questions écrites par an, quatre agents au renseignement · 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 bureau reçoit et produit, jamais sur ce que fait une personne. Aucun indicateur individuel n'est établi**, ni sur les agents, ni sur les entreprises.

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

Poste	Part du temps de la tâche, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Réponse documentée à un opérateur	**60 %**	**10 %**	**48 min → 8 min**	**1 450**	**966 heures**
Mise en forme d'un courrier réglementaire	40 %	**10 %**	24 min → 6 min	380	**114 heures**
Contrôle documentaire d'un lot de 24 déclarations	**la totalité**	**20 %**	96 min → 19 min	150 lots	**192 heures**

Poste	Part du temps de la tâche, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Total	—	—	—	—	**1 272 heures par an**

1 272 heures, ce sont plus de trente-six semaines de travail d'un agent à temps plein — *une semaine comptée à 35 heures, une année de travail à 1 607 heures, arrondi vers le bas* — **soit plus de huit mois. Ce n'est pas une économie de poste et il ne faut pas la présenter ainsi :** aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé. **C'est du temps d'agent rendu au service rendu aux entreprises assujetties** — et ce qui se défend devant une hiérarchie, c'est ce que ce temps a produit.

Ce que le bureau reçoit chaque année

Canal	Volume	Dont les 14 sujets récurrents	Observation
Appels d'opérateurs	**4 100**	**2 640**	**1 558 sans réponse — 38 %, hors des 30 heures d'ouverture**
Questions écrites	1 450	902	**Délai moyen de réponse : 11 jours**
Messages — chat, WhatsApp Business, courriel	780	538	Reçus à toute heure, traités aux heures ouvrées
Total	**6 330**	**4 080 — 64 %**	**Deux sollicitations sur trois ont déjà leur réponse écrite quelque part**

Les délais que le bureau ne tenait pas

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

Engagement	Avant	Ce qui l'explique
Réponse à une question écrite d'opérateur	**11 jours**	La question attend la demi-journée où le pôle est libre
Délai réglementaire d'instruction d'une demande d'autorisation	**Tenu 81 fois sur 96**	**Les dossiers incomplets consomment le délai avant d'être instruits**
Déclarations déposées incomplètes	**Une sur cinq**	Le contrôle se fait après le dépôt, pas pendant

Aucun de ces délais ne tient à la qualité du travail : ils tiennent à un guichet ouvert trente heures par semaine et à quatre agents au renseignement pour 610 entreprises suivies. **C'est exactement le genre de charge qu'un agent absorbe sans rien retirer à personne.**

À fixer par le service

Poste à traiter en premier, arrêté par le chef de bureau : _____

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-douanes

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