Le flux du service — 96 200 sollicitations, 18 questions

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

Document établi le 09/11/2026

Service des impôts des particuliers de Val-de-Sèvre, relevé sur douze mois glissants · 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. **Le relevé porte sur des sollicitations, des délais et des postes de travail — jamais sur ce que fait un agent nommé. Les 18 réponses de référence qu'il annonce sont écrites, sourcées et datées : elles attendent la relecture du service, pas sa rédaction.**

Les trois canaux d'accueil, sur douze mois

Canal	Sollicitations	Part	Ce qui s'y joue
Appels au standard	**52 300**	**54 %**	**Le canal qui sature aux échéances : 17 806 appels sonnent sans réponse**
Passages au guichet	21 600	22 %	21 heures d'ouverture par semaine, file concentrée en fin de matinée
Messages de la messagerie sécurisée	22 300	23 %	**9 jours de délai moyen de réponse**

Canal	Sollicitations	Part	Ce qui s'y joue
Total	**96 200**	**100 %**	**34 agents tiennent les trois canaux en même temps**

Parts arrondies à l'unité. **Le flux double sur les six semaines qui suivent une date limite déclarative ou de paiement**, sans que l'effectif change : c'est là que se concentrent les 17 806 appels sans réponse et les 8 600 messages en retard.

Les 18 questions qui couvrent 61 700 sollicitations sur 96 200

Question	Sollicitations par an	Part du flux récurrent	État de la réponse de référence
Mensualisation de la taxe foncière et de l'impôt sur le revenu	**8 400**	**14 %**	**Écrite — réponse type réécrite : la date du 30 juin manquait**
Date limite et moyens de paiement	**7 200**	**12 %**	**Écrite — réponse type réécrite : seuil de dématérialisation périmé**
Prélèvement à la source et changement de taux	6 100	10 %	Écrite, sourcée sur la fiche publiée
Obtention de l'avis d'impôt	5 300	9 %	Écrite, avec le chemin dans l'espace particulier
Changement d'adresse et de situation de famille	4 400	7 %	Écrite, avec la démarche en ligne correspondante
Exonérations et dégrèvements de taxe foncière	3 900	6 %	Écrite, conditions et pièces énumérées
Déclaration des biens immobiliers	3 400	5 %	Écrite — question en forte hausse ce trimestre

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

Question	Sollicitations par an	Part du flux récurrent	État de la réponse de référence
Difficultés de paiement	**3 200**	**5 %**	**Écrite, avec la demande de délai au comptable préparée**
Réclamation et ses délais	**2 800**	**5 %**	**Écrite — porte désormais ses deux délais officiels**
Accès à l'espace particulier	2 700	4 %	Écrite, avec le chemin d'authentification en trois écrans
Huit autres questions récurrentes	14 300	23 %	Écrites, une par question
Total récurrent	**61 700**	**100 %**	**18 réponses de référence, dont 4 réponses types remises à jour**

Les 34 500 sollicitations restantes ne relèvent pas d'une réponse de référence : dossier individuel, situation particulière, ou compétence d'un autre guichet. **Elles arrivent à l'agent avec le sujet déjà noté et, quand elles relèvent d'un autre service, avec le nom de ce service, son adresse, ses horaires et son délai.** Le contribuable repart avec un chemin complet, jamais avec un renvoi.

Les trois postes mesurés, et d'où sort chaque heure

Poste	Volume annuel	Aujourd'hui, à la main	Préparé par l'agent, à valider	Part du temps	Heures rendues
Réponse écrite à une question courante	**61 700 sollicitations**	**6 min de recherche de la règle et de rédaction, sur 10 min de traitement**	**1 min de relecture**	**60 % → 10 %**	**5 141 heures**

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

Poste	Volume annuel	Aujourd'hui, à la main	Préparé par l'agent, à valider	Part du temps	Heures rendues
Courrier de relance amiable à partir de la situation de compte	**9 340 relances**	**10 min de rapprochement et de rédaction, sur 25 min de dossier**	**2 min 30**	**40 % → 10 %**	**1 167 heures**
File des messages des trois semaines suivant une date limite	**8 600 messages**	**8 min par message, soit 1 146 heures**	**1 min 36, soit 229 heures**	**100 % → 20 %**	**917 heures**
Total	—	—	—	—	**7 225 heures**

7 225 heures, c'est plus de 206 semaines à 35 heures et plus de quatre années de travail à 1 607 heures — la durée légale du travail, dans la fonction publique comme dans le privé. **L'arrondi est toujours fait vers le bas :** « plus de quatre années », jamais « environ cinq ». Le chiffre en heures reste la référence ; la conversion l'illustre.

Les 8 600 messages des trois semaines qui suivent une date limite

Période	Messages reçus	Délai moyen de réponse, avant	Délai moyen, trimestre d'essai
Semaine qui suit la date limite	3 940	11 jours	1 jour
Deuxième semaine	2 810	9 jours	1 jour
Troisième semaine	1 850	7 jours	1 jour

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

Période	Messages reçus	Délai moyen de réponse, avant	Délai moyen, trimestre d'essai
Total	**8 600**	**9 jours en moyenne**	**1 jour**

Le périmètre du calcul : trois postes, aucun compté deux fois. Les 7 400 accompagnements à une téléprocédure ne figurent dans aucune de ces trois lignes, alors qu'ils produisent eux aussi un gain mesuré — **2 760 adhésions de plus à la mensualisation avant le 30 juin, 1 840 passages au guichet d'octobre évités**. Ils sont montrés à part, dans la pièce « accueil et téléprocédures ». **Le service ne compte que ce qu'il peut vérifier sur ses propres journaux.**

Trois postes retenus pour le calcul de gain, arrêtés par le responsable du service le : _____

Journaux ouverts à la contre-vérification (standard, messagerie sécurisée, dossiers de relance) — accord donné le : _____

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-finances-publiques

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