Bilan de l'année — 3 210 heures rendues au service

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

Document établi le 09/11/2026

Journal des réponses, relevés du standard et des téléservices · 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 calcul appartient à la ville et tient en trois lignes** — il se refait sans nous, à partir des journaux du service. **C'est la page à joindre à la convocation du conseil.**

Le calcul, poste par poste

Poste	Part du temps de la demande	Minutes	Volume annuel	Temps rendu
Renseignement courant	**60 % → 8 %**	**6 min → 48 s**	**27 600**	**2 392 heures**
Aide au remplissage d'un téléservice	40 % → 14 %	12 min → 4 min 12	4 100	**533 heures**
Orientation vers le bon service	15 % → 6 %	3 min → 1 min 12	9 500	**285 heures**

Poste	Part du temps de la demande	Minutes	Volume annuel	Temps rendu
Total	—	—	—	**3 210 heures — l'équivalent de deux agents à temps plein**

Ces heures ne sont pas une économie budgétaire, et il ne faut pas les présenter ainsi devant un conseil : aucun poste n'a été supprimé, aucun n'a été créé. **C'est du temps d'agent rendu au service rendu aux usagers** — et ce qui se défend en séance, c'est ce que ce temps a produit.

Ce que ces heures ont produit — les délais tenus pour l'usager

Engagement	Avant	Après	Source
Appels sans réponse	**8 892**	**512**	Journal du standard
Réponse à un courriel	**6 jours**	**1 jour**	Journal des réponses
Abandon du téléservice de stationnement résident	**31 %**	**7 %**	Relevé des téléservices
Dossiers d'aide complets à la transmission	**1 240 sur 3 100**	**3 007 sur 3 100**	Dossiers transmis
Délai entre dépôt et décision sur une aide	**21 jours**	**9 jours**	Registre des décisions
Venues au rendez-vous sans les pièces	**17 %**	**3 %**	Registre des rendez-vous
Orientation au bon service du premier coup	—	**96 %**	Journal des orientations

L'égalité d'accès — ce qui ne se compte pas en heures

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

Mesure	Valeur	Lecture
Usagers jamais venus au guichet ayant obtenu leur réponse	**214 sur un trimestre**	**C'est peut-être le seul chiffre que les élus retiendront**
Échanges menés en français facile à lire	640	Égalité de traitement, pas option de confort
Permanence du samedi	**96 personnes, dont 61 empêchées aux heures d'ouverture**	**Sans heure d'ouverture supplémentaire à financer**
Écarts de contenu entre les quatre canaux	**0**	**La même version datée partout**

Le chiffre que l'agent publie sur lui-même, publié avec le reste

Constat	Volume	Cause mesurée	Ce qui a été fait
Corrections de fond, trimestre 1	**214 sur 6 240 — 3,4 %**	**171 issues d'une fiche de procédure périmée**	**Fiches datées et rapprochement nocturne avec les décisions publiées**
Corrections de fond, trimestre 2	**39 sur 6 890 — 0,6 %**	Situations sans précédent	**7 sujets de référence supplémentaires proposés**

La mesure de cadre

Indicateur	Année
Réponses tracées	**13 130**
Décisions sur les droits d'un usager prises sans un agent instructeur	**0**
Données d'usager sorties du réseau de la ville	**0**
Transferts hors Union européenne	**0**

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

Indicateur	Année
Accès hors rôle relevés au journal	**0**

> **Ces zéros ne sont pas un réglage prudent : c'est la façon dont l'agent est branché.** Le compte technique de lecture n'a pas le droit d'écrire, et la décision sur un droit appartient à l'agent instructeur.

À fixer par la ville

Date de présentation du bilan au conseil municipal : _____

> **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-charge-accueil

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