

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 24/09/2026

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'utilisateur

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

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 qui ne flatte pas l'agent, 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

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 : _____

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.