

Le flux de l'accueil — 41 200 sollicitations, 15 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

Douze mois de journal, quatre canaux · 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 la ville reçoit et produit, jamais sur ce que fait une personne. Les 15 réponses de référence sont écrites, sourcées et datées : la ville relit, corrige d'un mot et arrête la version.**

Ce que la ville reçoit chaque année

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Appels téléphoniques	23 400	16 100	8 892 sans réponse — 38 %, concentrés sur quatre heures de la journée
Passages au guichet	14 300	8 600	Répartis sur 39 heures d'ouverture hebdomadaire
Courriels	3 500	2 900	Délai moyen de réponse : 6 jours

Canal	Volume annuel	Dont les 15 sujets récurrents	Observation
Total	41 200	27 600 — 67 %	Deux sollicitations sur trois ont déjà leur réponse écrite quelque part

Les 15 sujets — 27 600 sollicitations sur 41 200

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
Titres d'identité — carte nationale d'identité, passeport	5 200	Fiche de procédure du site — celle dont l'étage a changé
Inscriptions scolaires et périscolaires	3 900	Règlement du service périscolaire, décision sur les tarifs
Stationnement résident	2 800	Fiche de procédure du site — celle dont le tarif a été révisé
État civil — actes, livret de famille	2 400	Fiche de procédure du site
Cantine — facturation au quotient	2 150	Décision sur les tarifs, règlement du service
Encombrants et déchets verts	1 900	Calendrier de collecte publié
Aides facultatives de la ville	1 640	Décisions relatives aux aides, listes de pièces
Urbanisme — premier niveau, pièces à fournir	1 450	Bordereaux de dépôt
Cimetière et concessions	1 180	Règlement du cimetière, décision sur les tarifs
Listes électorales	980	Fiche de procédure du site

Sujet	Sollicitations par an	Où se trouve la réponse écrite
... et 5 autres sujets	4 000	Fiches de procédure et décisions de la ville
Total	27 600	La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait

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

Poste	Part du temps de la demande, avant	Après	En minutes	Volume annuel	Temps rendu
Réponse à une demande de renseignement courante	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
Total	—	—	—	—	3 210 heures par an

3 210 heures, c'est l'équivalent de deux agents à temps plein rendus au service. Aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé : c'est du temps d'agent rendu aux situations qui méritent un agent, et devant un conseil municipal, ce qui se défend, c'est ce que ce temps a produit.

Les délais que la ville tenait, et ceux qu'elle va tenir

Engagement	Avant	Ce qui l'explique	Après
------------	-------	-------------------	-------

Appels décrochés	14 508 sur 23 400	Sept agents pour quatre canaux, pics de 9 h et de 16 h	22 888 sur 23 400
Réponse à un courriel	6 jours	Le courriel attend le creux de fréquentation	1 jour
Téléservice de stationnement résident mené au bout	69 %	Pièce manquante découverte en cours de saisie	93 %
Dossiers d'aide complets à la transmission	1 240 sur 3 100	Le contrôle se fait à l'instruction, pas au guichet	3 007 sur 3 100

Aucun de ces délais ne tient à la qualité du travail des agents : ils tiennent à sept personnes qui tiennent quatre canaux en même temps. **C'est exactement la charge qu'un agent absorbe sans rien retirer à personne — et les 3 210 heures repartent vers les usagers qui ont besoin d'un agent en face d'eux.**

À fixer par la ville

Ordre d'ouverture des 15 sujets arrêté par la responsable de l'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.