

Bilan de l'année — 3 371 heures rendues, poste par poste

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

Document établi le 24/09/2026

Douze mois de service, à présenter au conseil communautaire · 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. **Chaque chiffre de ce bilan se vérifie sur un journal du service — c'est la seule façon de tenir devant un conseil. La mesure porte sur les files, les délais et les dossiers ; aucun indicateur ne compte ce que fait un agent nommé**, à une exception près qui n'en est pas une : **qui valide une facture est nommé et daté.**

Les heures rendues, poste par poste

Poste	Volume annuel	Avant	Après	Rendu par unité	Heures rendues
Réclamation de collecte — recherche et rédaction	3 940	7 min 12	1 min 12	6 min	394 h 00
Courrier de redevance — rédaction	6 300	10 min	2 min 30	7 min 30	787 h 30

Poste	Volume annuel	Avant	Après	Rendu par unité	Heures rendues
Préparation des 2 campagnes de facturation	2 campagnes	462 h	92 h 24	369 h 36	739 h 12
Renseignement traité au bout, tous canaux	12 800	8 min	1 min 12	6 min 48	1 450 h 40
Total	—	—	—	—	3 371 h 22

3 371 h 22, arrondi vers le bas : 3 371 heures. Converties sur la base légale du travail — **1 607 heures l'année, 151,67 heures le mois, 35 heures la semaine** — cela donne **plus de deux années de travail, plus de vingt-deux mois, ou plus de quatre-vingt-seize semaines. L'arrondi est pris vers le bas, toujours** : un gain arrondi vers le haut est un gain qu'un élu peut contester. **Aucun poste supprimé, aucun poste créé** — le temps rendu part à l'exploitation, aux déchèteries et aux usagers qui ont besoin d'un agent en face d'eux.

Les délais tenus

Indicateur	Avant	Après
Appels sans réponse	4 128 — 32,0 %	258 — 2,0 %
Usagers qui obtiennent leur réponse en plus	—	3 870, dont 2 806 hors des heures d'ouverture
Délai de réponse au courriel	9 jours	1 jour
Accusé de réception d'un signalement de collecte	2 jours	1 minute
Délai de mise à disposition d'un bac	21 jours	6 jours

Indicateur	Avant	Après
Erreur d'orientation d'un signalement par l'agent	7,5 % (1er trimestre)	0,6 % (2e trimestre), publié chaque trimestre

Les anomalies sorties du fichier avant facturation

Poste	Par campagne	Sur l'année
Anomalies sorties du fichier avant émission	180	360
Recette rétablie — montants qui n'étaient pas appelés	6 120,00 €	12 240,00 €
Montants qui ne sont pas partis à tort	9 660,00 €	19 320,00 €
Réclamations sur facture évitées — une anomalie est une réclamation en puissance	180	360 lignes, 12 minutes l'unité : 72 heures
Part confirmée des règles en service	—	94,8 % — mesurée et publiée à chaque campagne

Ce qui n'a pas bougé — et c'est voulu

Constat	Preuve au journal
0 facture émise sans validation nommée	24 800 factures, 24 800 validations horodatées et nominatives
0 tarif modifié	Les tarifs sont fixés par délibération ; l'agent les lit en lecture seule
0 remise gracieuse accordée	Elles relèvent du président et ne figurent dans aucun périmètre de mandat
0 donnée d'usager sortie de France	Ressource isolée, journal des accès, revue trimestrielle

Constat	Preuve au journal
1 184 demandes d'agent humain, 1 184 satisfaites	Journal des transferts — l'annonce d'IA est faite dès la première phrase, art. 50 §1 du règlement européen sur l'IA

Les 9 indicateurs de relation à l'usager du rapport annuel, extraits et datés

Indicateur	Valeur de l'exercice	Source et requête qui le produit	Date d'extraction
Habitants desservis	26 800	Population municipale en vigueur	01/01/2026
Foyers redevables	12 400	Fichier des redevables — contrats actifs au 31/12	31/12/2026
Sollicitations reçues, tous canaux	21 600	Journal des sollicitations — somme des 4 canaux	31/12/2026
Part traitée au premier contact	77,5 %	16 740 / 21 600	31/12/2026
Délai médian de réponse au courriel	1 jour	Journal des courriels — médiane des délais de clôture	31/12/2026
Signalements de collecte	3 940	Journal des signalements	31/12/2026
Factures émises	24 800	Fichier de facturation — 2 campagnes	31/12/2026
Réclamations sur facture	486	Journal des réclamations — motif « facture »	31/12/2026
Dotations et échanges de bac réalisés	2 062	Journal des dotations — dossiers clos	31/12/2026

Ces neuf indicateurs nourrissent le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers, prévu à

l'article L. 2224-17-1 du code général des collectivités territoriales. Chacun porte sa source, sa requête et sa date d'extraction, de sorte qu'un élu qui demande d'où sort un chiffre obtienne la réponse en séance plutôt qu'à la réunion suivante. **Le rapport reste écrit et présenté par la collectivité : c'est un acte du président, pas une production de machine.** L'agent fournit la matière et la trace ; il ne rédige ni la politique publique ni les orientations.

Le protocole proposé pour l'année qui vient — le refus de tri

Groupe	Communes	Foyers	Consignes reçues	Ce qu'on mesure à la caractérisation suivante
Groupe témoin	13	9 480	Version en vigueur des consignes	Taux de refus sur le flux emballages
Groupe test	4	2 920	Version en langage clair, validée par le service	Taux de refus sur le flux emballages
Point de départ commun	17	12 400	—	22,4 % de refus, caractérisation du 14 mars 2026
Ce qui est promis	—	—	—	Le protocole, pas le résultat : si l'écart est nul, le service l'apprendra de l'agent

Bilan présenté au conseil communautaire, séance du : _____

Communes retenues pour le groupe test des consignes en langage clair : _____

journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.