

Les trois gestes automatiques, et comment chacun se défait

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

Document établi le 24/09/2026

Paramétrage en vigueur, journal des retraits, conditions d'un indicateur individuel · 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. **Trois gestes, pas un de plus, et les trois se défont à la seconde. Chacun protège la relation à l'usager plutôt que le chiffre du service** — c'est le critère qui a servi à les choisir. **Tout le reste attend une décision nommée.**

Les trois gestes, nommés

Geste	Déclencheur	Ce qu'il produit	Comment il se défait	Délai de retrait
1 — Accusé de réception d'un signalement de collecte	Toute sollicitation qualifiée « bac non collecté »	Un message à l'usager : secteur, jour de tournée, date du prochain passage	Le gestionnaire coupe l'accusé sur un secteur ou sur la totalité	À la seconde

Geste	Déclencheur	Ce qu'il produit	Comment il se défait	Délai de retrait
2 — Mise en vérification d'une ligne de facturation	Une des règles de contrôle en service se déclenche	La ligne sort du fichier de facturation et entre dans la file de contrôle	Le gestionnaire écarte le signalement d'un mot ; la ligne repart en facturation avec le motif et la date de l'écartement	À la seconde
3 — SMS de collecte décalée	Calendrier délibéré, veille du décalage, secteurs concernés	Un message sortant : commune, secteur, ancien jour, nouveau jour	Retrait avant l'heure d'envoi ; un foyer se retire de la liste d'un mot	À la seconde

L'inverse est vrai aussi — un retrait n'est jamais une porte fermée à vie

Situation	Ce qui se passe	Ce que le service y gagne
L'utilisateur écrit que son bac a finalement été collecté	Le signalement se clôt sans qu'aucun courrier ne parte — et il reste en statistique	C'est cette statistique qui dira si une tournée décroche
Le gestionnaire écarte une ligne mise en vérification	La ligne repart en facturation avec le motif et la date	À la campagne suivante, la liste des motifs les plus fréquents dit quelle règle resserrer
Un foyer demande à ne plus recevoir le SMS	Retiré à la seconde — et remis à la seconde s'il le redemande	Le canal reste crédible ; personne ne se sent piégé

Situation	Ce qui se passe	Ce que le service y gagne
Une règle de contrôle est retirée	Les lignes qu'elle avait bloquées repartent en facturation, motif et date à l'appui	Rien ne se bloque définitivement, rien ne disparaît

Ce qui attend une décision nommée

Acte	Qui décide	Ce que l'agent apporte à la décision
Émettre une facture	La responsable de la régie	Le fichier complet, les 18 lignes en vérification, l'écart expliqué ligne à ligne
Modifier un tarif ou la grille de dotation	Le conseil communautaire, par délibération	Le chiffrage de l'effet du changement sur les foyers, par tranche
Accorder une exonération	La responsable de la régie	Le dossier complet, les pièces contrôlées, le motif rapproché du règlement
Accorder une remise gracieuse	Le président	L'historique du foyer, les levées, les courriers, et rien de plus
Commander un bac au fournisseur	La responsable de la régie, ou l'agent sous mandat écrit	La conformité à la grille, le bordereau du marché en cours, le plafond restant
Mettre une règle de contrôle en service	La responsable de la régie	Les signalements, les confirmés, la part confirmée, ce que la règle laisse passer

Aucun de ces actes n'est refusé par l'agent, et c'est une distinction qui compte. Ils engagent la collectivité : ils appellent un mandat, pas un refus. «

Je le fais dès que vous m'en donnez le mandat, dans les limites que vous fixez » — périmètre nommé, plafond chiffré, date de revue, retrait d'un mot. **Le modèle de mandat est rédigé, avec trois périmètres au choix** (voir la pièce « contrôle des pièces »), **et le curseur se déplace dans les deux sens à tout moment.**

L'indicateur individuel : ce que l'agent produit si le service le demande, et à quelles conditions

Condition	Ce qu'elle exige	Où elle se vérifie
Proportionnalité	L'indicateur doit être proportionné au but poursuivi et ne pas excéder ce que ce but justifie — c'est la doctrine constante de la CNIL sur le contrôle de l'activité des personnes employées	Note de la CNIL, « contrôle de l'activité des personnes employées »
Information préalable des agents	Chaque agent sait ce qui est mesuré, comment et pourquoi, AVANT la mise en œuvre	Note d'information au dossier, datée et diffusée
Consultation du comité social territorial	L'instance est saisie avant la mise en œuvre	Avis du CST, daté et versé au dossier
Ce que l'agent fait de ces trois conditions	Il les apporte remplies : la note d'information est rédigée, la saisine du CST est préparée	La décision appartient au service, et il la prend avec le dossier prêt

La réserve de l'agent n'est pas juridique — le pouvoir de contrôle de l'employeur public est reconnu — elle est MÉCANIQUE, et elle se démontre sur ce métier. Un compteur de dossiers par gestionnaire devient un objectif ; l'objectif déforme le tri ; et les dossiers longs se font repousser au profit des dossiers courts. Or les

traîner : **un doublon de puce, une contestation ancienne, une division de logement non déclarée.** Le service perdrait l'instrument en même temps que la mesure. L'agent produit l'indicateur si on le lui demande — et il dit pourquoi il conseille autre chose.

La mesure par FILE, déjà prête — elle dit où ça coince sans dire qui

Indicateur	Ce qu'il dit	Ce qu'il ne dit pas
Délai médian de traitement, par file	Où le service prend du retard	Qui a traité quoi
Reste-à-traiter par file, au jour le jour	Quelle file grossit, et depuis quand	Quel gestionnaire est lent
Taux de reprise par file	Quelles réponses reviennent, donc quel texte de référence est à revoir	Qui les a rédigées
Âge du plus ancien dossier de la file	Ce qui dort	—
L'exception, et elle n'en est pas une	Qui valide une facture est nommé et daté — 24 800 validations nominatives sur l'année	Une signature n'est pas un compteur : elle établit une responsabilité, elle ne mesure pas un rendement

Gestes automatiques activés, et périmètre de chacun, arrêtés par la responsable de la régie le : _____

Indicateurs de file retenus pour le suivi mensuel du service : _____

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.