

# La charge du service RH — 9 400 sollicitations, 16 sujets

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

Document établi le 24/09/2026

Douze mois de guichet, de courriels et d'appels · 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 le service reçoit et produit, pas sur ce que fait une personne.** Aucun indicateur individuel n'est établi : **sur neuf gestionnaires répartis en portefeuilles, un indicateur nominatif désignerait immédiatement quelqu'un.**

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

| Poste                                    | Part du temps, avant | Après | En durée        | Volume annuel | Temps rendu |
|------------------------------------------|----------------------|-------|-----------------|---------------|-------------|
| Préparation d'un dossier RH complet      | 60 %                 | 18 %  | 1 h 30 → 27 min | 380           | 399 heures  |
| Simulation de paie sur un cas individuel | 33 %                 | 8 %   | 20 min → 5 min  | 1 150         | 287 heures  |

| Poste                                        | Part du temps, avant | Après | En durée         | Volume annuel | Temps rendu              |
|----------------------------------------------|----------------------|-------|------------------|---------------|--------------------------|
| Réponse à une question récurrente d'un agent | 10 %                 | 6 %   | 4 min → 2 min 24 | 6 200         | 165 heures               |
| <b>Total</b>                                 | —                    | —     | —                | —             | <b>851 heures par an</b> |

**851 heures, c'est plus de vingt-quatre semaines de travail d'un agent à temps plein (base 35 h), réparties sur neuf personnes. Ce n'est pas une économie budgétaire et il ne faut pas la présenter ainsi devant un comité social : aucun poste n'est supprimé, aucun n'est créé. C'est du temps d'agent rendu à l'instruction des dossiers et à l'accompagnement des agents — et ce qui se défend en séance, c'est ce que ce temps a produit.**

## Les 16 sujets — 6 200 sollicitations sur 9 400

| Sujet                                             | Sollicitations par an | Où se trouve la réponse écrite                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Solde de congés et compte épargne-temps</b>    | <b>1 640</b>          | <b>Système d'information et note de service sur le compte épargne-temps</b>       |
| <b>Régime indemnitaire et lecture du bulletin</b> | <b>1 210</b>          | <b>Délibération sur le régime indemnitaire — réponse périmée avant reprise</b>    |
| <b>Temps partiel, disponibilité et retour</b>     | <b>890</b>            | <b>Texte statutaire et procédure de l'établissement — sujet à délais de dépôt</b> |
| Cycles de travail et récupération                 | 612                   | Notes de service sur l'organisation du temps de travail                           |
| Retraite et fin de carrière                       | 486                   | Procédure de l'établissement, dossier de carrière                                 |

| Sujet                                        | Sollicitations par an | Où se trouve la réponse écrite                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------|
| Supplément familial et situations de famille | 394                   | Texte statutaire, pièces du dossier                              |
| Congé de formation professionnelle           | 318                   | Texte statutaire — délai de dépôt de 120 jours                   |
| Action sociale et prestations                | 287                   | Règlement d'action sociale de l'établissement                    |
| ... et 8 autres sujets                       | 363                   | Textes statutaires, notes de service, délibérations              |
| <b>Total</b>                                 | <b>6 200</b>          | <b>La réponse existait ; c'est la disponibilité qui manquait</b> |

## Les délais que le service ne tenait pas

| Engagement                                                                     | Avant              | Ce qui l'explique                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse à une question de statut ou de paie</b>                             | <b>8 jours</b>     | <b>Neuf personnes pour 1 180 agents, dont 720 en cycles</b>               |
| <b>Dossiers RH complets en première présentation</b>                           | <b>166 sur 380</b> | <b>Le contrôle se fait à l'instruction, pas au dépôt</b>                  |
| <b>Simulations corrigées avant mise en paie</b>                                | <b>37 sur 290</b>  | <b>Position ou quotité non à jour dans le système d'information</b>       |
| Passage en commission d'une demande d'action sociale                           | <b>41 jours</b>    | Dossiers déposés incomplets                                               |
| <b>Réponses affichées au guichet ne correspondant plus au texte en vigueur</b> | <b>5 sur 16</b>    | <b>Personne n'a le temps de rapprocher l'affichage des textes publiés</b> |

**Aucun de ces délais ne tient à la qualité du travail** : ils tiennent au nombre d'agents à servir et à des sollicitations qui arrivent en continu, y compris la nuit. **C'est exactement le genre de charge qu'un agent absorbe sans rien retirer à personne.**

## À fixer par l'établissement

Ordre de reprise des 16 réponses arrêté par la directrice adjointe : \_\_\_\_\_

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.