

# Bilan de l'année — 678 heures rendues à l'accueil

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

Document établi le 24/09/2026

Journal du central, registre des rendez-vous, relevés de l'accueil · 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 collectivité et tient en deux lignes** — il est refaisable sans nous, à partir des journaux de la ville. **C'est la page à porter en séance.**

## Le calcul, poste par poste

| Poste                               | Part du temps | Durée              | Volume annuel | Temps rendu |
|-------------------------------------|---------------|--------------------|---------------|-------------|
| Renseignement courant               | 36 % → 8 %    | 3 min<br>36 → 48 s | 12 200        | 569 heures  |
| Prise de rendez-vous au bon service | 48 % → 9 %    | 4 min<br>48 → 54 s | 1 680         | 109 heures  |

| Poste                                  | Part du temps      | Durée               | Volume annuel | Temps rendu                                                                       |
|----------------------------------------|--------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total du temps d'agent</b>          | —                  | —                   | —             | <b>678 heures — plus de dix-neuf semaines de travail d'un agent à temps plein</b> |
| <b>Attente d'un usager à la pointe</b> | <b>60 % → 10 %</b> | <b>3 min → 30 s</b> | <b>18 600</b> | <b>775 heures d'attente épargnées aux usagers</b>                                 |

**Ces heures ne sont pas une économie budgétaire, et il ne faut pas les présenter ainsi** : aucun poste n'a été supprimé, aucun n'a été créé. **C'est du temps d'agent rendu au service rendu aux habitants** — et devant un conseil, ce qui se défend, c'est ce que ce temps a produit.

## Ce que ces heures ont produit — les délais tenus pour l'usager

| Engagement                                                    | Avant              | Après              | Source                          |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------|
| <b>Appels sans réponse</b>                                    | <b>25 %</b>        | <b>3 %</b>         | Journal du central téléphonique |
| <b>File d'attente maximale du lundi matin</b>                 | <b>7 appels</b>    | <b>1 appel</b>     | Journal du central téléphonique |
| <b>Usagers venus sans leurs pièces</b>                        | <b>78 sur 420</b>  | <b>9 sur 420</b>   | Registre des rendez-vous        |
| <b>Rendez-vous menés à leur terme dès la première venue</b>   | <b>341 sur 420</b> | <b>402 sur 420</b> | Registre des rendez-vous        |
| <b>Délai d'obtention d'un rendez-vous de carte d'identité</b> | <b>21 jours</b>    | <b>12 jours</b>    | Agendas des services            |
| Rendez-vous non honorés par trimestre                         | 63                 | <b>18</b>          | Registre des rendez-vous        |

## L'égalité d'accès — ce qui ne se compte pas en heures

| Mesure                                                   | Valeur                            | Lecture                                                                     |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Démarches en ligne accompagnées                          | 96, dont <b>84</b> menées au bout | <b>Et 9 des 12 restantes terminées après rappel</b>                         |
| <b>Appels ayant demandé une version en langage clair</b> | <b>118</b>                        | <b>Agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche</b> |
| <b>dont usagers n'ayant jamais appelé la ville</b>       | <b>51</b>                         | <b>C'est peut-être le seul chiffre que les élus retiendront</b>             |
| <b>Appels absorbés pour les 5 communes voisines</b>      | <b>2 900</b>                      | <b>112 heures rendues à cinq secrétaires de mairie</b>                      |

## Le chiffre qui ne flatte pas l'agent, publié avec le reste

| Constat                                 | Volume                       | Cause mesurée                               | Ce qui a été fait                                             |
|-----------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Appels mal orientés, trimestre 1</b> | <b>214 sur 3 100 — 6,9 %</b> | <b>171 dus à un annuaire interne périmé</b> | <b>Rapprochement nocturne avec les arrêtés d'organisation</b> |
| <b>Appels mal orientés, trimestre 2</b> | <b>36 sur 3 260 — 1,1 %</b>  | Demandes à cheval sur deux services         | <b>6 règles d'orientation écrites</b>                         |

## La mesure de cadre

| Indicateur                                              | Année         |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Appels tracés                                           | <b>18 600</b> |
| <b>Appels dont la réponse porte sa source</b>           | <b>18 600</b> |
| <b>Décisions individuelles prises sans agent public</b> | <b>0</b>      |
| <b>Données d'usager sorties du réseau de la ville</b>   | <b>0</b>      |
| Transferts hors Union européenne                        | <b>0</b>      |

**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 aucune décision individuelle n'est prise hors d'un service.

## À fixer par la collectivité

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.