Prise de main — les trois conditions

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

Document établi le 09/11/2026

4 210 tickets · 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. **Les trois conditions ne sont pas des freins : ce sont elles qui rendent la prise de main défendable devant la personne et devant un contrôle.**

Les trois conditions

Condition	Ce que ça exclut	Pourquoi une charte ne suffit pas
Accord de la personne au moment même, sur son écran	**L'accès à son insu**	**Une charte signée il y a trois ans n'est pas un consentement à cette session-ci**
Enregistrement de la session, consultable par elle	**La contestation sans preuve**	**Protège autant le technicien que l'utilisateur**
Périmètre déclaré	**L'exploration**	**Dit ce qui peut être ouvert et ce qui ne l'est pas**

Ce que ça change sur les volumes

Catégorie	Tickets	Aujourd'hui	En prise de main
Configuration poste	**1 180 sur 4 210**	**2 allers-retours en moyenne**	**Une passe**

Un aller-retour, c'est une capture d'écran demandée et une réponse le lendemain.

La réinitialisation de mot de passe

Élément	État	Pourquoi
Ouverture de la faculté	**À votre décision**	**Ce n'est pas interdit**
Vérification d'identité préalable	**Obligatoire**	**Une réinitialisation sans vérification est le scénario recherché par qui appelle en se faisant passer pour un collègue**

Le seul geste fait sans rien demander

Geste	Volume ce matin	Pourquoi il n'attend pas
Purge d'un mot de passe écrit en clair dans un ticket	**41**	**Le ticket est plus dangereux que ce qu'il demande ; attendre le laisserait lisible**

À fixer par l'entreprise

Périmètre déclaré de la prise de main : _____

Procédure de vérification d'identité : _____

Durée de conservation des enregistrements de session : _____ jours

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

Demandez une démonstration avec vos propres documents

Ce document est un exemple fictif. Pour voir l'agent travailler sur vos propres documents, demandez une démonstration depuis sa fiche.
https://bluelemonagent.ai/entreprises/cas-usage/agent-de-gestion-de-tickets-helpdesk-it

---

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.