

Prise de main — les trois conditions

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

Document établi le 24/09/2026

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

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.