Cadre technique — où vivent les appels des usagers, et comment on en sort

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

Document établi le 09/11/2026

Inférence locale, lecture seule, traitements dans l'UE visés · 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. **Il décrit l'architecture réellement proposée.** Un standard entend des situations personnelles, des difficultés sociales et des dossiers en cours : **ce sont des données à caractère personnel d'usagers du service public, et la collectivité en est dépositaire.**

Les deux modes de déploiement, au choix de la collectivité

Mode	Où le calcul a lieu	Ce qui sort du réseau	Pour qui
Inférence locale	**Sur une machine de la collectivité**	**Rien**	Collectivités qui disposent déjà d'un serveur
Ressource isolée	Sur un serveur dédié hébergé en France, sous droit français	**Rien hors Union européenne**	Collectivités qui préfèrent ne pas administrer de machine

L'inférence locale, c'est le modèle qui calcule sur votre machine : la voix de l'usager et le contenu de sa demande ne traversent aucun réseau extérieur pour être traités. **Dans les deux cas, la ressource est dédiée à Naubourg : aucune mutualisation avec une autre collectivité** — c'est la condition de la continuité du service.

Ce qui protège les données des usagers

Point	Mise en œuvre	Ce que la ville peut écrire à un usager qui le demande
Entraînement	**Aucune demande d'usager n'alimente un modèle, ni le nôtre ni celui d'un tiers**	« Votre appel ne sert à entraîner aucun système »
Droits d'écriture	**Le compte technique de lecture n'a pas le droit d'écrire**	« L'outil ne peut modifier aucun dossier, techniquement »
Chiffrement	En transit et au repos	« Un support volé reste illisible »
Accès par rôle	**Les droits suivent la fonction** : le standard n'ouvre pas les dossiers d'aide sociale, l'urbanisme n'ouvre pas l'état civil — **7 rôles, 0 accès hors rôle au journal**	« Chaque agent ne voit que ce que sa mission exige »
Information de l'usager	**Annonce d'assistant numérique dès la première phrase, et transfert à un agent sur demande**	« Vous savez à qui vous parlez, et vous pouvez demander une personne »
Hébergement	**France, sous droit français**, architecture conçue pour réduire l'exposition aux législations extraterritoriales, la localisation ne garantissant pas à elle seule l'immunité	« Objectif de déploiement : traitements et accès dans l'Union européenne »

Ce à quoi l'agent se branche — sans migration

Outil déjà en place	Ce que l'agent y fait	Ce qui change pour les services
Central téléphonique	**Décroche en débordement et hors horaires**	**Aucun numéro changé, aucun matériel remplacé**
Agendas des services	Pose les rendez-vous sur les plages ouvertes	**Les plages restent ouvertes par la responsable de l'accueil**
Base de connaissances de l'accueil	Lit les réponses et signale celles qui ont vieilli	Elle reste la référence des agents
Logiciel de relation usager	Dépose la trace de chaque appel	**Les fiches restent celles des services**
Site de la ville	Lit les pages publiées	Rien : aucune écriture

La sortie — vérifiable avant de délibérer, pas après

Élément	Ce qu'il devient le jour de l'arrêt	Ce qui reste à la collectivité
Le renvoi téléphonique	**Retiré en une manipulation**	**Le standard fonctionne exactement comme avant, sur les mêmes numéros**
Les 15 réponses-type	Exportées dans un format lisible sans nous	**Elles sont faites de la matière de la ville : elles lui appartiennent**
Les 5 bases des communes voisines	Remises à chaque commune	**Chacune repart avec la sienne, et rien d'autre**
Le journal des appels	Remis dans un format ouvert, ou détruit	**La collectivité choisit, et la question se tranche à la mise en service**
L'abonnement	**Annuel, sans reconduction tacite**	**C'est la reconduction qui demande une décision, pas l'arrêt**

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

Essai de sortie à blanc proposé au bout du premier trimestre, une demi-journée : on retire le renvoi, on vérifie que l'accueil fonctionne comme avant, on remet en service. **Le jour le moins coûteux est le premier vendredi après-midi de juillet — 26 appels en moyenne. Le conseil saura ce que vaut la promesse avant d'avoir engagé une deuxième année.**

À fixer par la collectivité

Mode de déploiement retenu (inférence locale / ressource isolée) : _____

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/secteur-public/metiers/agent-ia-standardiste

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.

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