

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 24/09/2026

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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur	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

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) : _____

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.