Ce que l'agent fait seul, et ce qui est journalisé

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

Document établi le 09/11/2026

3 gestes réversibles, 6 360 appels tracés · 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. **Trois gestes, pas un de plus, et chacun se retire d'un mot.** Tout le reste attend une décision. C'est la page à donner au conseiller qui pose la question.

Les trois gestes

Geste	Rythme	L'inverse est vrai aussi	Retrait
Décrocher	**À chaque appel en débordement ou hors horaires**	**Dès qu'un agent est disponible, l'appel lui est passé — l'usager qui demande une personne l'obtient toujours**	D'un mot
Déposer la trace de l'appel dans la file du service	**Le jour même**	**La trace s'efface à la durée fixée par la collectivité, et ne porte aucune appréciation**	D'un mot

Geste	Rythme	L'inverse est vrai aussi	Retrait
Signaler et réécrire une réponse-type qu'un texte nouveau vient modifier	**La nuit qui suit**	**Une décision rapportée rétablit la version précédente, signalée de la même façon**	D'un mot

Ce qui attend toujours une décision

Situation	À qui elle appartient	Ce que l'agent remet
Répondre sur un dossier individuel en cours	**Au service concerné**	**La réponse rédigée en 3 heures, pièces du dossier en regard — elle part du service, ce qui la rend motivée et contestable**
Ouvrir une plage de rendez-vous	**À la responsable de l'accueil**	**Le taux d'occupation des plages existantes et le délai constaté par démarche**
Engager un délai au nom d'un service	**Au chef de service**	**Le délai réellement constaté sur les douze derniers mois**
Arrêter une réponse-type	**À la responsable de l'accueil**	**La version à jour, sa source datée et le nombre d'appels concernés**
Produire un indicateur nominatif	**À la direction générale, conditions remplies**	**Voir ci-dessous**

Si un élu demande un indicateur d'activité — et c'est une demande légitime

Point	Ce que l'agent apporte
Granularité	**Par service, jamais par personne**

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

Point	Ce que l'agent apporte
Avertissement donné avant, pas après	**Sur un accueil de trois agents, un indicateur « par service » désigne quand même quelqu'un — le choix revient à la direction générale en connaissance de cause**
Information préalable des agents	Note prête, indiquant ce qui est mesuré et ce qui ne l'est pas
Finalité écrite et durée de conservation	Projet de rédaction, à corriger par la collectivité

Ce qui est mesuré à la place

Indicateur	Ce qu'il a montré cette année	Ce qu'il permet de décider
Appels reçus, par canal et par heure	18 600 appels, pointe du lundi matin	Où porter l'effort d'accueil
Sujets qui reviennent	**Les appels d'inscription scolaire se concentrent sur six semaines**	**Une information de gestion, donnée sans mettre un seul nom dessus**
Délais tenus et non tenus	Rendez-vous, rappels, courriers de suite	Ce que la ville peut promettre à ses usagers

> **Le journal sert à répondre à un usager qui demande ce qui a été dit lors de son appel**, et à reprendre une orientation contestée. **C'est une preuve que la collectivité n'avait sur aucun de ses outils.**

À fixer par la collectivité

Durée de conservation des fiches d'appel arrêtée par la collectivité : _____ mois

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/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.