

# 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 24/09/2026

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'utilisateur 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 |

| Point                                       | Ce que l'agent apporte                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Avertissement donné avant, pas après</b> | <b>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</b> |
| 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                                             |
| <b>Sujets qui reviennent</b>         | <b>Les appels d'inscription scolaire se concentrent sur six semaines</b> | <b>Une information de gestion, donnée sans mettre un seul nom dessus</b> |
| 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

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  
LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maille, 93110

Monthéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent »

· Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) ·

Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai ·

dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

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.