

Bilan de l'année — 754 heures rendues au service

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

Document établi le 24/09/2026

Calcul refaisable dans votre outil de 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. **754 heures de technicien rendues au service, à effectif identique : aucun poste supprimé, aucun poste créé.** C'est l'argument qui se défend le mieux devant des élus, parce qu'il se vérifie sur les journaux de la collectivité.

Le calcul, poste par poste

Poste	Volume annuel	Avant → après	Heures rendues
Qualification et routage	3 900 tickets de niveau 1	60 % → 18 % — 12 min → 3 min 36	546 h
Résolution guidée	2 650 tickets des 12 motifs	30 % → 10 % — 6 min → 2 min	177 h
Questions récurrentes	2 300 par an	12 % → 8 % — 2 min 24 → 1 min 36	31 h

Poste	Volume annuel	Avant → après	Heures rendues
Total	—	—	754 h — vingt semaines d'un agent à temps plein

Ce que ces heures sont devenues

Mesure	Avant	Après
Délai de première prise en charge	3 h 40	8 minutes sur les motifs couverts
Délai de résolution d'un ticket de niveau 1	1 jour 4 heures	3 h 10
Appels hors horaires restés sans réponse	700 par an	0
Routage juste du premier coup	59 %	94 % — 1 542 allers-retours de moins au trimestre
Arrivées avec tous les accès le premier jour	4 sur 5	19 sur 19
Délai d'application d'un correctif critique	31 jours	4 jours
Chantier de segmentation du réseau	En attente depuis deux ans	Tenu par deux techniciens sur le temps rendu

Le chiffre qui ne flatte pas l'agent

Constat	Premier trimestre	Deuxième trimestre	Ce qui l'explique
Tickets rouverts sous 48 h	118 sur 950 — 12,4 %	21 sur 1 010 — 2,1 %	87 des 118 citaient une fiche rendue fausse par la migration du portail — les 96 fiches sont réécrites

Les mesures de cadre

Indicateur	Sur 1 960 tickets tracés
Droits ouverts sans validation nominative	0
Clôtures hors du régime signé	0
Données du système d'information sorties du réseau	0
Transferts hors Union européenne	0

La page de calcul tient en un recto — trois lignes de calcul, six délais, trois mesures de cadre. **Donnée avec l'ordre du jour, elle se discute mieux qu'un chiffre découvert en séance.**

À fixer par la collectivité

Date de présentation à la direction générale : _____

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.