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 09/11/2026

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**

Poste	Volume annuel	Avant → après	Heures rendues
Questions récurrentes	2 300 par an	**12 % → 8 % — 2 min 24 → 1 min 36**	**31 h**
Total	—	—	**754 h — plus de vingt et une 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 que l'agent publie sur lui-même

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

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 : _____

> **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-support-informatique

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

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.