Cadre technique — où vivent les données du système d'information

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

Document établi le 09/11/2026

Inférence locale, lecture seule, avec pour objectif de déploiement des traitements et des accès opérés dans l'Union européenne · 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 helpdesk manipule la cartographie du système d'information, les comptes des agents et les procédures internes — ce sont les informations les plus sensibles qu'une DSI détienne.

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 DSI**	**Rien**	Collectivités qui hébergent déjà leurs serveurs
Ressource isolée	Sur un serveur dédié hébergé en France	**Rien hors Union européenne**	Collectivités qui préfèrent ne pas administrer de machine

Dans les deux cas, la ressource est dédiée à votre collectivité. Pas de mutualisation avec une autre administration : vos tickets, votre cartographie et votre base de connaissances vivent dans un environnement qui n'est qu'à vous.

Ce qui protège les données du service

Point	Mise en œuvre	Ce que cela vous permet d'écrire dans votre registre
Entraînement	**Aucun ticket n'alimente un modèle public**	« Ce que le système apprend du service sert au service »
Droits du compte technique	**Lecture seule — l'écriture n'est pas accordée**	**« Vérifiable en une commande par le responsable sécurité »**
Chiffrement	En transit et au repos, authentification forte	« Un fichier dérobé reste illisible »
Accès par rôle	**7 rôles pour 11 personnes** — un technicien de niveau 1 ouvre les tickets de sa file, pas la table des comptes à privilèges	**« 0 accès hors rôle depuis la mise en service »**
Journalisation	Qui a demandé quoi, quand, quelle fiche a fondé la réponse	« Chaque réponse servie est retraçable »
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 que l'agent ne déduit dans aucun cas

Demande	Ce qui s'applique	Le chemin qui rend le même service

Déduire l'état émotionnel d'un agent du ton de ses tickets ou de sa voix	**Le règlement européen sur l'intelligence artificielle interdit franchement d'inférer les émotions des personnes sur leur lieu de travail**	**La charge par file et par motif, heure par heure — c'est elle qui a révélé les 700 appels hors horaires, et aucune personne n'y est nommée**

Ce à quoi l'agent se branche — sans migration

Outil déjà en place	Ce que l'agent y fait	Ce qui change pour l'équipe
Outil de gestion de tickets	Lit, qualifie, prépare le routage et l'escalade	**Aucun changement d'outil, aucune reprise de numérotation**
Annuaire des agents	Identifie le service, le site et le chef de service	Rien : l'annuaire reste la source
Gestionnaire de parc	**Rapproche poste, version et périphériques**	**Les postes inconnus sont signalés, jamais créés**
Portail d'authentification unique	Guide l'agent en libre-service	**Le mot de passe n'est jamais confié à l'agent IA**
Base documentaire (740 fiches)	Indexe le contenu, propose les versions à jour	Aucun renommage, aucun déplacement

La réversibilité, vérifiable avant de s'engager

À la sortie	Ce qu'il advient
Index	Supprimé — **il ne contenait aucun ticket, seulement de quoi les retrouver**
Journal des demandes et des réponses	**Remis dans un format ouvert, ou détruit — au choix de la collectivité**

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

À la sortie	Ce qu'il advient
740 fiches à jour, 12 fiches de résolution, 19 réponses, table des 214 formulations, 9 profils d'arrivée	**Restent à la collectivité, dans sa base documentaire, lisibles sans nous**
Outils existants	**Aucune migration à l'entrée, donc aucune à la sortie**
Abonnement	**Annuel, sans reconduction tacite — c'est la reconduction qui demande une décision, pas l'arrêt**

> **Un essai de sortie à blanc est proposé au bout du premier trimestre :** une demi-journée, on coupe, on vérifie que le helpdesk fonctionne comme avant, on remet en service. **La direction générale sait ce que vaut la promesse avant d'engager une deuxième année.**

À fixer par la collectivité

Mode de déploiement retenu (inférence locale / ressource isolée) : _____

> **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 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.

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