

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

Trois gestes réversibles, quatre validations humaines · 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 seulement sont automatiques**, et chacun se retire d'un mot. Tout le reste attend une demande.

Les trois gestes automatiques

Geste	Déclencheur	Réversibilité
Rapprochement des signalements et incident groupé	3 signalements du même symptôme en moins d'une heure	Message d'information monté en brouillon ; l'incident est clos dès que les signalements cessent, et c'est dit au relevé du matin
Réécriture des fiches rendues fausses	Tout changement de configuration	La version à jour attend la relecture — c'est ce geste qui a fait passer les réouvertures de 12,4 % à 2,1 %

Geste	Déclencheur	Réversibilité
Relevé quotidien	Chaque matin	Une page, adressée au seul responsable du helpdesk

Les quatre gestes qui restent à une personne

Geste	Qui	Pourquoi c'est ce qui lui donne sa valeur
Ouverture d'un droit ou d'un compte	Responsable de la sécurité du système d'information	Sa validation nominative rend l'accès traçable, donc contestable, donc défendable devant un contrôle
Mise en production d'un correctif	Responsable sécurité	L'interruption de service se décide, elle ne se subit pas
Réponse hors des 12 motifs	Technicien	Projet déjà rédigé, fiche interne en regard
Création d'une file	Responsable du helpdesk	Volume, compétences et 40 tickets d'exemple lui sont remis
Total sur deux trimestres	—	1 960 tickets, ces quatre gestes faits par une personne sans exception

Les indicateurs, si la direction en demande

Demande	Ce que l'agent produit	Ce qu'il apporte avec
Indicateur d'activité	Par file et par motif	Avec l'avertissement donné avant, pas après : à deux techniciens de niveau 1, une file désigne encore la personne
Indicateur nominatif	Établi si la direction le décide	Information préalable des agents, finalité écrite, durée de conservation, information des représentants du personnel

Ce qui est mesuré aujourd'hui, et qui sert le service

Mesure	Usage
Motifs qui reviennent	Ce trimestre : les tickets d'impression des écoles ont doublé après le changement de fournisseur de copieurs
Délais tenus et non tenus	Prise en charge, résolution, application des correctifs
Charge par file, heure par heure	C'est elle qui a révélé les 700 appels hors horaires

Sur le motif qui a bougé, une fiche d'une page est déjà écrite pour les 23 directions d'école : sur les douze motifs, c'est celui qui répond le mieux à une consigne écrite plutôt qu'à un appel.

À fixer par la collectivité

Destinataire et heure du relevé quotidien : _____

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.