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 09/11/2026

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**

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

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 : _____

> **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