Mandat de réponse directe — 12 motifs, plafonné

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

Document établi le 09/11/2026

Écrit, daté, retirable d'un mot · 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. **Ce n'est pas un blanc-seing :** le périmètre est nommé motif par motif, tout ce qui touche aux droits en est exclu, et le retrait prend effet dans la minute.

Ce que le mandat couvre, et ce qu'il ne couvre pas

Objet	Régime	Qui décide
Les 12 motifs listés nommément	**Réponse directe, à toute heure**	Régime signé par le responsable du helpdesk
Demande hors des 12 motifs	**Projet de réponse rédigé, fiche interne en regard**	**Le technicien envoie**
Création de compte, élévation de privilège, accès applicatif	**Hors mandat — dossier complet monté : demande, validation du chef de service, droits exacts, durée**	**Le responsable de la sécurité du système d'information**

Objet	Régime	Qui décide
Réinitialisation d'un accès	**Accompagnement écran par écran en libre-service**	**L'agent lui-même saisit son mot de passe — il ne le confie jamais à l'agent IA**

Ce que le mandat rapporte, avant même d'être signé

Mesure	Aujourd'hui	Sous mandat
Délai de première prise en charge sur les 12 motifs	**3 h 40**	**8 minutes**
Tickets concernés par an	—	**2 650 sur 3 900 tickets de niveau 1**
Appels hors heures d'ouverture restés sans réponse	**700 par an**	**0**
Dossier d'accès complet transmis au responsable sécurité	**2 jours**	**25 minutes**

Les garde-fous, écrits dans le mandat lui-même

Clause	Contenu
Traçabilité	**Chaque réponse porte la fiche interne qui la fonde, sa date, et la mention d'assistant numérique de la DSI**
Relevé quotidien	**Une page chaque matin : ce qui est parti la veille — une réponse fausse se rattrape en une heure, pas en trois semaines**
Durée	**Revue à trois mois, relevé à l'appui. Sans décision explicite, le mandat s'arrête — c'est la reconduction qui demande une signature, pas l'arrêt**
Retrait	**Un mot, effet dans la minute** : les réponses repassent en projet à valider, rien d'autre ne change

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

Clause	Contenu
Information des agents	Note publiée sur l'intranet, et l'annonce que l'interlocuteur est un assistant numérique dès la première phrase

> **Le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA**, et cette annonce n'est pas une option de configuration. **L'agent qui le demande obtient un technicien à tout moment** : le poste, le site et l'horodatage sont notés, et le rappel est posé sur la file du matin.

À fixer par la collectivité

Date de la revue à trois mois : _____

> **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