

Résolution guidée — applicatif métier inaccessible

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

Document établi le 24/09/2026

Motif n° 2 des douze · 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. **Chaque réponse porte la fiche interne qui la fonde et sa date de mise à jour.** Un agent qui voit d'où vient la consigne l'applique ; une consigne sans origine se rediscute au téléphone.

Ce que l'agent remet à l'agent qui appelle

Élément	Délai	Contenu
Rapprochement des signalements	immédiat	3 signalements sur le même applicatif depuis 8 h 05, tous sur des postes mis à jour dans la nuit
Diagnostic	immédiat	Session d'authentification non renouvelée après la mise à jour — motif n° 2 des douze
Pas-à-pas de la fiche interne	40 secondes	Déconnexion complète, vidage du cache, reconnexion — écran par écran, libellés du portail actuel

Élément	Délai	Contenu
Origine de la réponse	immédiat	Numéro de fiche et date de mise à jour, sous la réponse

Ce que l'agent fait sans qu'on le lui demande

Geste	Portée	Effet mesuré
Même réponse poussée aux 3 autres signalants	3 agents	Trois appels évités
Message d'information au service	34 agents de l'état civil	Préparé en brouillon, part d'un clic
Historique des incidents groupés	9 incidents l'an dernier	17 appels en moyenne pour le même problème — le message envoyé dans l'heure en aurait évité 14

Le temps que ça déplace

Poste	Avant	Avec l'agent	Sur l'année
Résolution guidée d'un incident courant	30 % du temps du ticket — 6 minutes	10 % — 2 minutes	177 heures sur 2 650 tickets

Ces heures repartent vers les projets et la sécurité du système d'information — c'est le seul endroit où une DSI publique récupère de la capacité sans recruter, et c'est du temps rendu au service, pas un poste économisé.

À fixer par la collectivité

Seuil de déclenchement d'un incident groupé (nombre de signalements / durée) : _____

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.