Indicateurs de support — ce qui se mesure

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

Document établi le 09/11/2026

Charge par famille et par créneau · 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. **Un indicateur suivi devient un objectif, et un objectif déforme ce qu'il mesure.** Ce document donne le mécanisme constaté chez Norvic et l'indicateur qui rend le même service sans l'effet de bord.

Ce que l'historique de l'entreprise montre

Période	Temps moyen de résolution	Réouvertures de tickets
Avant l'objectif affiché	38 minutes	14 %
Pendant les 3 mois d'objectif affiché (2024)	**31 minutes**	**23 %**
Lecture	**L'indicateur s'est amélioré**	**Le service s'est dégradé**

Un ticket fermé en 31 minutes qui rouvre deux jours plus tard coûte deux fois le temps et une fois la confiance du client. Le mécanisme n'a rien de moral : c'est ce qui

arrive à tout indicateur individuel dont dépend une appréciation.

L'indicateur proposé à la place — déjà produit

Constat	Valeur	Ce qu'il ouvre
Incidents arrivant entre 7 h et 9 h 30	**41 %**	**2 ingénieurs sur 11 sont en poste sur ce créneau**
Délai de première réponse le matin	**47 minutes**	**18 minutes en décalant deux prises de poste d'une heure**
Nuits d'astreinte enchaînées	**4 d'affilée, à 7 reprises sur 12 mois**	**Explique les délais du matin mieux qu'un classement**

Si l'indicateur individuel est demandé, il est produit

Condition à remplir	Ce qui est prêt
Information préalable des personnes concernées	**Note rédigée**
Proportionnalité au but poursuivi	**Finalité écrite, durée de conservation proposée**
Consultation du comité social et économique avant mise en œuvre	**Point d'ordre du jour rédigé — l'entreprise compte 96 salariés**
Décision	**Elle appartient à la direction, et elle se prend en connaissance de cause**

> **Une seule chose ne se fait pas, et ce n'est pas de la prudence :** déduire l'état émotionnel ou le stress d'un ingénieur à partir de ses tickets. **Le règlement européen sur l'intelligence artificielle interdit l'inférence des émotions au travail. Ce que la direction cherche derrière cette idée est servi autrement et mieux : la charge réelle par créneau, les pics d'astreinte et les nuits enchaînées, mesurés sur douze mois.**

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

À fixer par la direction

Prises de poste décalées à l'essai, et date du relevé : _____

> **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/entreprises/cas-usage/agent-support-technique-avance-diag-resolution

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