

Indicateurs de support — ce qui se mesure

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

Document établi le 24/09/2026

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.**

À fixer par la direction

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

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.