

Causes récurrentes — 1 460 incidents par an

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

Document établi le 24/09/2026

Trois causes, 924 heures en jeu · 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. *Une cause racine est le fait qui produit l'incident ; le symptôme est ce que le client observe. On traite le symptôme tous les jours, on traite la cause une fois.*

Les trois causes, chiffrées sur cinq ans

Cause	Incidents / an	Environnements	Correction	Développement
Traitement d'agrégation pendant les heures d'ouverture	620	11	Changement de programmation, aucune reprise de données	2 jours
Quota de journalisation à sa valeur d'origine	510	6	Réglage + alerte à 80 % du quota	3 jours

Cause	Incidents / an	Environnements	Correction	Développement
Certificats d'interface expirant sans prévenir	330	4	Surveillance des échéances à 30 jours	4 jours
Total	1 460 — 19,7 % de la charge	21	—	9 jours

Ce que ces incidents coûtent aujourd'hui

Poste	Calcul	Valeur
Temps d'ingénierie	1 460 × 38 minutes	924 heures par an
Valorisation	924 h × 48 € de coût horaire chargé	44 352 € par an
Pénalités contractuelles imputables	9 dépassements × 1 200 €	10 800 € par an
Total annuel	—	55 152 €
Coût des trois corrections	9 jours × 480 €	4 320 €, une fois
Retour sur l'engagement	4 320 € contre 55 152 € par an	Remboursé en 29 jours

L'ordre proposé, et pourquoi

Rang	Correction	Motif
1	Quota de journalisation	3 jours pour 323 heures par an — le meilleur rapport effort-effet, et aucune fenêtre chez le client

Rang	Correction	Motif
2	Traitement d'agrégation	Le plus gros volume, mais demande une fenêtre sur 11 environnements
3	Certificats d'interface	Le plus long à développer, le plus simple à exploiter ensuite

La promesse se vérifie au lieu de se croire : le nombre de tickets par mois est relevé automatiquement sur les six mois qui suivent chaque correction. **Une correction qui ne produit pas la baisse annoncée se voit au troisième mois, pas à l'audit de fin d'année.**

À fixer par la direction technique

Correction retenue pour le prochain comité : _____

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.