

Écarts aux engagements de service — octobre et suites

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

Document établi le 24/09/2026

Publiés par l'agent · 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. **Les écarts sont publiés par l'agent lui-même, avec leur cause et leur correction.** Un fournisseur qui ne publie jamais d'écart ne mesure rien — **et un engagement de service qu'on ne mesure pas n'engage personne.**

L'écart du mois

Élément	Valeur
Entité	Sercom Hydro (Bourges)
Disponibilité constatée	99,1 %
Engagement contractuel	99,5 % sur les agents critiques

Élément	Valeur
Nature	Manquement au contrat de service, signalé par l'agent le 12/10 à 7 h 40
Exécutions perdues	14 sur le mois, toujours à la même heure

La cause réelle — et elle n'est pas où on la cherchait

Hypothèse examinée	Vérification	Conclusion
Défaut de la ressource hébergée	Journal d'infrastructure	Écartée — aucun incident
Saturation réseau de l'entité	Compteurs réseau du site	Écartée
Réglage hérité d'un autre site	Comparaison des horaires de relance et des fenêtres de sauvegarde	Retenue

Site	Fenêtre de sauvegarde	Relance des agents	Recouvrement
Rouen	23 h → 1 h	3 h 15	Aucun
Bourges	2 h → 4 h	3 h 15 (réglage recopié de Rouen)	Oui — 14 exécutions perdues
Saragosse	2 h 30 → 4 h	3 h 15	Latent — aucune conséquence encore visible

Un réglage repris d'un site à l'autre est le revers exact du socle réutilisable.
C'est la famille d'erreurs propre à un déploiement multi-sites : **elle se cherche là où l'architecture s'est le mieux copiée**, jamais là où elle a résisté.

Ce qui a été fait, et ce que ça a donné

Action	Date	Résultat mesuré
Relance de Bourges décalée à 4 h 30	13/10	Novembre : 99,7 %
Vérification des cinq autres sites sur ce point	13/10	Un cas latent trouvé à Saragosse, corrigé le jour même
Ajout au contrôle mensuel des réglages hérités	Proposé	Fenêtres de sauvegarde, horaires de relance, calendriers de jours fériés belge et espagnol

Contrôle mensuel des réglages hérités validé par (fonction, date) : _____

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.