Les canaux de l'abonné — standard, SMS d'alerte, passages à transmettre

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

Document établi le 09/11/2026

Journal du standard sur 12 mois, journal de télérelève, 6 800 courriels de l'année · 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. **Toutes les mesures portent sur des FILES et des CRÉNEAUX, jamais sur un agent nommément. Le taux d'abonnés inquiétés pour rien par l'agent lui-même est publié en clair, plus bas : un agent dont on ne mesure pas les effets indésirables est un agent qu'on ne peut pas corriger.**

Où tombent les 4 720 appels sans réponse

Période	Appels reçus	Sans réponse	Part	Ce qui se passe
Les 3 semaines qui suivent chaque facturation — deux fois par an, 30 jours ouvrés	**5 940**	**3 480**	**58,6 %**	**Les 7 gestionnaires sont neuf à la fois entre 8 h 30 et 10 h 30**
Reste de l'année, créneau 8 h 30 – 10 h 30	4 260	970	22,8 %	Pointe quotidienne

Période	Appels reçus	Sans réponse	Part	Ce qui se passe
Reste de l'année, autres heures ouvrées	4 900	270	5,5 %	Flux absorbé
Total	**15 100**	**4 720**	**31,3 %**	**Un abonné sur trois n'obtient rien**

Ce que l'agent traite au bout, ce qu'il transmet, et ce qu'il en reste

Étape	Volume	Détail
Appels reçus	**15 100**	**Tous décrochés, y compris la nuit, le week-end et entre midi et deux**
Traités au bout par l'agent — les 12 sujets validés	**11 325**	**75,0 % du flux, réponses sourcées et datées**
Transmis à un gestionnaire, dossier réuni	3 775	Contrat, 6 derniers relevés, dernière facture, échéancier en cours, question posée mot pour mot
Absorbés par les 7 gestionnaires	3 479	Le temps gagné sur la recherche est réinvesti sur les dossiers difficiles
Restent sans réponse	**296**	**2,0 % du flux, contre 31,3 % aujourd'hui**
Abonnés qui obtiennent leur réponse en plus	**4 424**	**dont 3 190 hors des heures d'ouverture du syndicat**
Délai de réponse au courriel	**11 jours → 1 jour**	**6 800 courriels par an**

L'agent s'annonce comme intelligence artificielle dès la première phrase — l'article 50 §1 du règlement européen sur l'IA l'impose depuis le 2 août 2026 — et **l'abonné peut demander un agent humain à tout moment. Il joint le service sur les canaux qu'il a déjà : WhatsApp Business, le chat du site, le courriel**, sans compte à créer ni application à installer. **Les gestionnaires, eux, lui parlent depuis**

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

Microsoft Teams ou leur messagerie, sans changer d'outil.

Le chiffre que l'agent publie sur lui-même — les abonnés inquiétés pour rien

Semestre	Informations d'anomalie envoyées	Portant sur une hausse explicable	Taux	Cause, et ce qui a été fait
1er semestre	986	**61**	**6,2 %**	**Piscine remplie, occupant supplémentaire, jardin arrosé pendant la sécheresse : la hausse était réelle et la lettre inquiétante**
2e semestre	986	**9**	**0,9 %**	**Corrigé : la période est croisée avec le calendrier saisonnier de l'abonné sur trois ans, et la hausse est qualifiée de SAISONNIÈRE plutôt que d'ANORMALE quand elle se répète au même trimestre**
Ce qui n'a PAS changé, et c'est voulu	**986**	—	—	**L'information part dans les deux cas : l'article L. 2224-12-4 III bis impose d'informer dès le constat. C'est le TEXTE du courrier qui a été corrigé, pas son envoi.**

> **Cette dernière ligne est la plus importante de la pièce.** Il aurait été facile de faire baisser le taux d'inquiétude en envoyant moins de courriers. **C'est exactement ce qu'il ne faut pas faire : un courrier qui ne part pas coûte au syndicat la part de consommation excédant le double, définitivement. 38 700,00 € l'an dernier. Le bon réglage n'est pas d'envoyer moins, c'est d'écrire mieux** — et

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

> le passage de 6,2 % à 0,9 % a été obtenu sans retirer un seul envoi.

Le SMS d'alerte de consommation — mot pour mot

« Syndicat des eaux de la Vallée du Cerneuil. ***Votre compteur enregistre une consommation continue depuis sept nuits. Cela peut être une fuite après votre compteur.*** *Vérifiez vos installations et contactez le service. Ne pas répondre à ce message. »*

Ce que le message porte	Ce qu'il ne porte jamais
Le constat — une consommation continue enregistrée	**Aucun montant, aucun solde, aucune facture**
Le geste à faire — vérifier ses installations	**Aucun volume, aucun index**
Le moyen de joindre le service	**Aucun lien de paiement, aucun identifiant, aucun mot de passe**
La mention « ne pas répondre »	**Aucun élément de situation individuelle**
C'est un canal de notification sortante	**L'abonné n'y écrit pas : il joint le service sur WhatsApp, le chat du site ou le courriel**
Ce que le SMS ne remplace PAS	**L'information écrite de l'art. L. 2224-12-4 III bis. Le SMS la précède ; le courrier part quand même, parce que c'est lui qui est daté et opposable.**

La volumétrie de l'année, et ce qu'elle coûte

Déclencheur	Périmètre	Messages par an
Règle D — débit de nuit non nul pendant 7 nuits	6 258 compteurs en télérelève	**193**

Déclencheur	Périmètre	Messages par an
Règle A — consommation excédant le double de la moyenne, au relevé	14 900 abonnés	**521**
Total	—	**714**
Facturation	—	**Coût réel de la passerelle, sans marge — acheminement par une passerelle établie dans l'Union européenne**

Les 5 passages du règlement de service qui coûtent le plus d'appels — 68 % de 2 820 sollicitations

Passage	Sollicitations qu'il explique	Rédaction actuelle	Ce qui bloque la lecture, relevé passage par passage
Le seuil du double	**612**	« Est réputée anormale la consommation excédant le double du volume moyen consommé sur les trois périodes antérieures. »	**Passif impersonnel (« est réputée ») et comparaison à trois termes, sans jamais dire qui compare quoi : 612 abonnés appellent pour le demander.**
L'attestation de plomberie	**486**	« L'abonné produit une attestation d'entreprise de plomberie mentionnant la localisation de la fuite et la date de la réparation. »	**Une seule phrase pour trois actions distinctes — faire réparer, obtenir l'écrit, l'envoyer — et le mot « produire » là où il s'agit d'envoyer un papier.**

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

Passage	Sollicitations qu'il explique	Rédaction actuelle	Ce qui bloque la lecture, relevé passage par passage
Le délai d'un mois	**394**	« Le délai court à compter de la notification prévue au III bis de l'article L. 2224-12-4. »	**Le point de départ du délai est renvoyé à un article de code : pour savoir quel jour compte, il faut ouvrir un autre texte.**
Ce que l'écrêtement ne couvre pas	**331**	« Sont exclues les fuites survenant sur appareils ménagers et équipements sanitaires ou de chauffage. »	**Exclusion écrite en catégories d'équipements : l'abonné cherche sa machine à laver et ne la reconnaît sous aucun de ces mots.**
Le relevé estimé	**95**	« À défaut d'accès au dispositif de comptage, la consommation est estimée sur la base des relevés antérieurs. »	**La condition est placée avant le fait, et « dispositif de comptage » remplace le mot « compteur » que l'abonné emploie.**
Total	**1 918 — 68,0 % des 2 820 sollicitations « fuite » et « écart de consommation »**	—	**5 passages à transmettre à l'agent complémentaire, pas une refonte du règlement**

Pour une version en langage clair, transmettre ce contenu à l'agent Accessibilité, FALC et traduction — agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche. Ce qui est préparé ici, et rien de plus : les 5 passages cités dans leur rédaction actuelle, le nombre de sollicitations que chacun déclenche, et ce qui bloque

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

la lecture — **avec le sens juridique à préserver : le règlement reste la référence opposable, et aucune version adaptée ne le remplace. La version que l'agent complémentaire rendra, une fois validée par le service, servira au chat du site, au guichet, au courrier de demande d'attestation et au dos de la facture — la même version datée sur les quatre supports.**

Les 5 langues les plus présentes dans les 6 800 courriels de l'année

Langue	Courriels	Part des 6 800
Portugais	184	2,7 %
Turc	142	2,1 %
Arabe	119	1,8 %
Roumain	88	1,3 %
Anglais	73	1,1 %
Total non francophone	**606**	**8,9 %**
Ce que ces courriels reçoivent	**La réponse du service, en français, dans la version que le service a validée**	**Une seule version part, et c'est celle que le service a validée**

Transmission des 5 passages à l'agent Accessibilité, FALC et traduction — agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche — décidée par la responsable du service abonnés, le : _____

Mise en service de l'alerte SMS sur le parc télérelevé, décidée le : _____

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

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/secteur-public/metiers/agent-ia-gestionnaire-eau-assainissement

---

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.