Le flux du service — 26 400 sollicitations, 12 sujets, 3 430 heures

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

Document établi le 09/11/2026

Journal des sollicitations sur 12 mois, 59 600 relevés repassés au seuil légal · 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. **La mesure porte sur les FILES et sur les DÉLAIS du service, jamais sur ce que fait un agent nommément. Les 12 réponses de référence sont rédigées, sourcées et datées : le service relit douze textes, pas 19 800 réponses.**

D'où viennent les 26 400 sollicitations de l'année

Canal	Sollicitations	Part	Ce qu'il coûte aujourd'hui	Ce qui change
Appels au standard du syndicat	**15 100**	**57,2 %**	**4 720 sonnent sans réponse — 31,3 %**	**Tous décrochés ; les 12 sujets traités au bout**
Courriels du service abonnés	6 800	25,8 %	**11 jours de délai moyen**	**1 jour**

Canal	Sollicitations	Part	Ce qu'il coûte aujourd'hui	Ce qui change
Formulaires du site	2 900	11,0 %	5 jours avant le premier accusé	Accusé qualifié dans la minute, pièce attendue nommée
Passages au guichet	1 600	6,1 %	Dossier cherché devant l'abonné	Contrat, 6 derniers relevés, dernière facture et échéancier réunis avant l'entretien
Total	**26 400**	**100 %**	—	—

Les 12 sujets qui couvrent 19 800 sollicitations — et la source datée de chaque réponse

Sujet	Sollicitations	Source de la réponse de référence	Version datée
Montant de la facture et mode de calcul	**3 180**	Délibération tarifaire, art. 2 à 5	11/12/2025
Emménagement — ouverture de contrat et mise en service	**2 640**	Règlement de service, art. 8	11/12/2025
Résiliation et relevé de sortie	2 210	Règlement de service, art. 11	11/12/2025
Relevé de compteur — index, accès, relevé estimé	2 040	Règlement de service, art. 14 et 15	11/12/2025
Mensualisation — adhésion, modification, solde annuel	1 860	Règlement de service, art. 24	11/12/2025
Moyens et échéances de paiement	1 720	Délibération tarifaire, art. 9	11/12/2025

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

Sujet	Sollicitations	Source de la réponse de référence	Version datée
Fuite après compteur et dégrèvement	**1 480**	**Règlement de service, art. 21 + article L. 2224-12-4 III bis du CGCT**	11/12/2025
Consommation anormale — comprendre un écart	**1 340**	Règlement de service, art. 20	11/12/2025
Qualité de l'eau distribuée	1 120	Derniers résultats du contrôle sanitaire affichés	02/07/2026
Branchement neuf et raccordement à l'assainissement collectif	960	Règlement de service, art. 6 et 30	11/12/2025
Assainissement non collectif — contrôle et redevance	700	Règlement du service public d'assainissement non collectif	11/12/2025
Coupure, remise en eau, compteur gelé	550	Règlement de service, art. 17	11/12/2025
Total des 12 sujets	**19 800**	**75,0 % des 26 400 sollicitations**	—

Les 6 600 sollicitations restantes partent à un gestionnaire — avec le dossier déjà réuni. Le contrat, les six derniers relevés, la dernière facture, l'échéancier en cours s'il y en a un, et la question posée mot pour mot. **Le gestionnaire décroche en sachant, au lieu de décrocher en cherchant**, et c'est là que se joue l'essentiel du temps rendu : ce n'est pas le dossier difficile qui coûte cher, c'est la recherche qui le précède.

Les trois postes de la section « le gain » de la fiche, chiffrés sur vos propres journaux

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

Poste	Part du temps aujourd'hui	Après	En minutes	Volume annuel	Heures rendues
Instruction d'une réclamation pour fuite — relevés, historique, règlement, courrier	**60 %**	**10 %**	**33 min → 5 min 30**	**640**	**293 h 20**
Dossier d'abonnement ou de résiliation — saisie et rédaction	**40 %**	**10 %**	**11 min 12 → 2 min 48**	**2 430**	**340 h 12**
Préparation d'une campagne de facturation	**100 %**	**20 %**	**441 h → 88 h 12 par campagne**	**2 campagnes**	**705 h 36**
Renseignement traité au bout, tous canaux	—	—	9 min → 1 min 30	16 730	2 091 h 15
Total	—	—	—	—	**3 430 h 23**

3 430 h 23, arrondi vers le bas : 3 430 heures rendues sur l'année. À la base légale du travail — **1 607 heures l'année, 151,67 heures le mois, 35 heures la semaine** —, cela fait **plus de deux années de travail**, ou **plus de vingt-deux mois**, ou **plus de quatre-vingt-dix-huit semaines** rendues à vos neuf agents. **L'arrondi est toujours pris vers le bas :** un gain arrondi vers le haut est un gain qu'un élu peut contester en séance. **Aucun poste supprimé, aucun poste créé** — c'est du temps rendu à l'exploitation, aux branchements neufs et aux abonnés qui ont besoin d'un agent en face d'eux. **Le volume de 16 730 renseignements traités au bout se lit ainsi : les 19 800 sollicitations des 12 sujets, moins les 640 réclamations pour fuite et les 2 430 dossiers d'abonnement, qui sont comptés à part sur leurs propres lignes.**

Ce que le rapprochement a sorti — et ce que la loi en fait

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

Constat	Dossiers	Volume au-delà du double	Conséquence
Dossiers de fuite après compteur de l'année	**640**	—	—
Dont abonnés informés dans le délai, attestation produite	**301**	—	Écrêtement accordé sur décision du service
Dont abonnés informés, sans attestation dans le mois	125	—	Facture appelée en totalité
Dont abonnés JAMAIS informés	**214**	**22 500 m³**	**Écrêtement de plein droit, sans attestation — 38 700,00 € que le syndicat n'a plus le droit d'appeler**
Total	**640**	—	—

La règle que ce démonstrateur défend, et qui tient tout le reste : AUCUNE CONSOMMATION AU-DELÀ DU DOUBLE DE LA MOYENNE NE PART EN FACTURE SANS QUE L'ABONNÉ AIT ÉTÉ INFORMÉ LE JOUR DU CONSTAT, ET L'INFORMATION EST DATÉE. Ce n'est pas une précaution de service : c'est le texte. L'article L. 2224-12-4 III bis du code général des collectivités territoriales dispose que **« à défaut de l'information […], l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne ». Un courrier qui ne part pas ne coûte pas un retard : il coûte la créance. 38 700,00 € l'an dernier, et pas un euro n'est récupérable.**

Texte de l'information d'anomalie de consommation arrêté par la responsable du service abonnés, le : _____

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

Version des 12 réponses de référence arrêtée le : _____ — prochaine revue à six mois : _____

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.

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