

# 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 24/09/2026

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 |
| <b>Total</b>        | <b>26 400</b>  | <b>100 %</b> | —                               | —                                                                                    |

## 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 |
|---------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------|
| <b>Montant de la facture et mode de calcul</b>                | <b>3 180</b>   | Délibération tarifaire, art. 2 à 5  | 11/12/2025    |
| <b>Emménagement — ouverture de contrat et mise en service</b> | <b>2 640</b>   | 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    |

| 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    |
| <b>Total des 12 sujets</b>                                    | <b>19 800</b>  | <b>75,0 % des 26 400 sollicitations</b>                              | —             |

**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**

| 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        |
| <b>Total</b>                                                                        | —                         | —     | —                            | —             | <b>3 430 h 23</b> |

**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

| Constat                                                          | Dossiers   | Volume au-delà du double    | Conséquence                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dossiers de fuite après compteur de l'année                      | <b>640</b> | —                           | —                                                                                                            |
| <b>Dont abonnés informés dans le délai, attestation produite</b> | <b>301</b> | —                           | Écrêtement accordé sur décision du service                                                                   |
| Dont abonnés informés, sans attestation dans le mois             | 125        | —                           | Facture appelée en totalité                                                                                  |
| <b>Dont abonnés JAMAIS informés</b>                              | <b>214</b> | <b>22 500 m<sup>3</sup></b> | <b>Écrêtement de plein droit, sans attestation — 38 700,00 € que le syndicat n'a plus le droit d'appeler</b> |
| <b>Total</b>                                                     | <b>640</b> | —                           | —                                                                                                            |

**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 : \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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.