Les trois gestes automatiques, et comment chacun se défait

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

Document établi le 09/11/2026

Paramétrage en vigueur, journal des retraits, mandat à trois curseurs · 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. **Trois gestes, pas un de plus, et les trois se défont à la seconde. Chacun protège la relation à l'abonné plutôt que le chiffre du service** — c'est le critère qui a servi à les choisir. **Tout le reste attend une décision nommée.**

Les trois gestes, nommés

Geste	Déclencheur	Ce qu'il produit	Comment il se défait	Délai de retrait

1 — Information d'anomalie de consommation	**Une consommation excédant le double de la moyenne des trois dernières périodes**	**Le courrier de l'art. L. 2224-12-4 III bis, dans le texte arrêté par le service, envoyé le jour du constat, avec le modèle d'attestation joint**	**Le service reprend la main d'un mot, tournée par tournée ou en totalité — mais le compteur des informations NON faites reste affiché, avec les euros en face**	**À la seconde**
2 — Accusé de réception d'une réclamation	Toute réclamation reçue, tous canaux	**Un message à l'abonné nommant la pièce attendue et les deux mentions qu'elle doit porter**	Le gestionnaire coupe l'accusé sur une file ou en totalité	**À la seconde**
3 — Mise en vérification d'une ligne de facturation	Une des règles de contrôle en service se déclenche	**La ligne sort du fichier de facturation et entre dans la file de contrôle**	Le gestionnaire écarte le signalement d'un mot ; la ligne repart en facturation **avec le motif et la date**	**À la seconde**

> **Le geste n° 1 est le seul que l'agent recommande de ne jamais couper, et la raison n'est pas de lui. L'article L. 2224-12-4 III bis prive le service du droit d'appeler la part de consommation excédant le double quand l'information n'a pas été faite. Couper l'envoi, c'est renoncer à la créance** — 38 700,00 € sur le seul exercice précédent. **Le geste reste néanmoins réversible, parce qu'un geste irréversible n'est pas un geste, c'est une contrainte** : le service peut reprendre la main sur l'envoi, et l'agent continue alors d'afficher, jour après jour, le

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

> nombre d'informations non faites et ce qu'elles coûtent.

L'inverse est vrai aussi — un retrait n'est jamais une porte fermée à vie

Situation	Ce qui se passe	Ce que le service y gagne
L'abonné écrit qu'il s'est trompé, il n'y avait pas de fuite	**Le dossier se clôt sans qu'aucun courrier ne parte** — et il reste en statistique	**C'est cette statistique qui dira quel passage du règlement se comprend mal**
Le gestionnaire écarte une ligne mise en vérification	**La ligne repart en facturation avec le motif et la date**	**À la campagne suivante, la liste des motifs les plus fréquents dit quelle règle resserrer**
Un abonné demande à ne plus recevoir le SMS d'alerte	**Retiré à la seconde — et remis à la seconde s'il le redemande**	**Le courrier de l'art. L. 2224-12-4 III bis part quand même : c'est lui qui est opposable, le SMS est un confort**
Une règle de contrôle est retirée	**Les lignes qu'elle avait bloquées repartent en facturation, motif et date à l'appui**	Rien ne se bloque définitivement, rien ne disparaît

Ce qui attend une décision nommée

Acte	Qui décide	Ce que l'agent apporte à la décision
Accorder un dégrèvement pour fuite	**La responsable du service abonnés, sur délégation du président**	Les quatre relevés, le double calculé, le volume excédentaire, l'écrêtement à l'euro, l'attestation contrôlée, l'article du règlement

Acte	Qui décide	Ce que l'agent apporte à la décision
Consentir un échéancier	La responsable du service abonnés	Le reste dû, l'historique de paiement, un projet de mensualités sans frais
Émettre une facture	La responsable du service abonnés	Le fichier complet, les lignes en vérification, l'écart expliqué ligne à ligne
Modifier un tarif ou le règlement de service	**Le comité syndical, par délibération**	Le chiffrage de l'effet du changement sur les abonnés, par tranche de consommation
Engager une coupure d'eau ou une résiliation d'office	**Le président**	**Rien : ces actes sont hors de tout périmètre de mandat, quel que soit le curseur**
Mettre une règle de contrôle en service	La responsable du service abonnés	Les signalements, les confirmés, la part confirmée, ce que la règle laisse passer

Le mandat — trois périmètres au choix, et le curseur se déplace dans les deux sens

Périmètre	Ce que l'agent exécute seul	Ce qui attend une signature	Plafond	Revue
1 — le plus prudent	**Rien. L'agent prépare, le service valide ligne à ligne.**	Toute mise en service, toute résiliation, tout dégrèvement, tout échéancier, toute facture	—	Trimestrielle
2 — intermédiaire	**Les mises en service sur dossier complet et conforme au règlement**	Résiliations, dégrèvements, échéanciers, factures	**60 mises en service par mois**	Trimestrielle

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

Périmètre	Ce que l'agent exécute seul	Ce qui attend une signature	Plafond	Revue
3 — le plus large	**Mises en service, résiliations et adhésions à la mensualisation sur dossier complet — ET les écrêtements qui s'imposent de plein droit faute d'information dans le délai**	Dégrèvements sur attestation, échéanciers, factures	**200 dossiers par mois**	Mensuelle
Hors de tout périmètre, quel que soit le curseur	—	**La coupure d'eau et la résiliation d'office — elles relèvent du président**	—	—

Le troisième périmètre mérite une explication, parce qu'il paraît audacieux et ne l'est pas. Un écrêtement qui s'impose faute d'information dans le délai ne relève d'AUCUNE appréciation : le service n'a pas informé, donc l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part excédant le double. **Il n'y a rien à décider — il y a un constat à tirer, et le retarder ne fait qu'aggraver la réclamation. C'est exactement l'inverse d'un dégrèvement sur attestation, qui suppose de vérifier une pièce, d'apprécier la nature de la fuite et d'écarter les cas exclus par le texte : celui-là reste signé, à tous les curseurs. La distinction n'est pas de prudence, elle est de nature : ce que la loi commande s'exécute, ce que le service apprécie se signe.**

L'indicateur individuel : ce que l'agent produit si le service le demande, et à quelles conditions

Condition	Ce qu'elle exige	Où elle se vérifie

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

Proportionnalité	**L'indicateur doit être proportionné au but poursuivi et ne pas excéder ce que ce but justifie** — c'est la doctrine constante de la CNIL sur le contrôle de l'activité des personnes employées	Note de la CNIL, « contrôle de l'activité des personnes employées »
Information préalable des agents	**Chaque agent sait ce qui est mesuré, comment et pourquoi, AVANT la mise en œuvre**	Note d'information au dossier, datée et diffusée
Consultation du comité social territorial	**L'instance est saisie avant la mise en œuvre**	Avis du comité, daté et versé au dossier
Ce que l'agent fait de ces trois conditions	**Il les apporte remplies : la note d'information est rédigée, la saisine du comité est préparée**	**La décision appartient au service, et il la prend avec le dossier prêt**

La réserve de l'agent n'est pas juridique — le pouvoir de contrôle de l'employeur public est reconnu — elle est MÉCANIQUE, et elle se démontre sur ce métier. Un compteur de dossiers par gestionnaire devient un objectif ; l'objectif déforme le tri ; et les dossiers longs se font repousser au profit des dossiers courts. Or les dossiers longs de ce service sont exactement ceux qui deviennent des impayés : **une fuite contestée, une succession, un immeuble en indivision, un compteur général de copropriété. Le service perdrait l'instrument en même temps que la mesure. L'agent produit l'indicateur si on le lui demande — et il dit pourquoi il conseille autre chose.**

La mesure par FILE, déjà prête — elle dit où ça coince sans dire qui

Indicateur	Ce qu'il dit	Ce qu'il ne dit pas

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

Délai médian de traitement, par file	**Où le service prend du retard**	Qui a traité quoi
Reste-à-traiter par file, au jour le jour	**Quelle file grossit, et depuis quand**	Quel gestionnaire est lent
Taux de reprise par file	**Quelles réponses reviennent, donc quel passage du règlement est à réécrire**	Qui les a rédigées
Âge du plus ancien dossier de fuite non instruit	**Ce qui dort — et sur cette file-là, ce qui dort coûte la créance**	—
L'exception, et elle n'en est pas une	**Qui signe une décision de dégrèvement est nommé et daté — 640 décisions nommées sur l'année**	**Une signature n'est pas un compteur : elle établit une responsabilité, elle ne mesure pas un rendement**

Gestes automatiques activés, et périmètre de chacun, arrêtés par la responsable du service abonnés le : _____

Périmètre de mandat retenu (1, 2 ou 3), plafond et date de revue arrêtés par : _____ le _____

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

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

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.