Accès égal — versions relues et accompagnements

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

Document établi le 09/11/2026

Là où le non-recours se gagne ou se perd · 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. **Ce sont les personnes les moins à l'aise avec l'écrit et le numérique qui décident si le service est réellement rendu à tous** — et ce sont elles qui renoncent en premier.

Les douze sujets, dans toutes leurs versions

Version	Ce qui change	Qui choisit
Français courant	La formulation habituelle du CCAS	L'usager
Version en langage clair — agent complémentaire	**Transmettre ce contenu à l’agent Accessibilité, FALC et traduction**	**Agent dédié et complémentaire, qui n’est pas inclus dans cette fiche**

Version	Ce qui change	Qui choisit
Relecture des deux versions	**Un binôme agent d'accueil-travailleur social relit les 24 versions ; 19 phrases sur 143 ont été réécrites**	Le CCAS — c'est lui qui les met au guichet

Le FALC — « facile à lire et à comprendre » — et le langage clair relèvent de l'agent Accessibilité, FALC et traduction : agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche. **Les 47 refus motivés et les 268 notifications lui sont transmis avec leur motivation, leur montant et leurs voies de recours :** une décision qu'on ne comprend pas est une décision qu'on subit, **et un usager qui ne comprend pas son refus ne fait pas de recours — il renonce.**

Le site — ce qui relève de la rédaction

Point repris	Ce qui a été fait	Effet
Intitulés de liens	**Explicites hors contexte**	**Un lecteur d'écran annonce le lien, pas « cliquez ici »**
Structure des titres	Hiérarchie remise dans l'ordre	La page se parcourt au clavier
Textes de remplacement des images	Rédigés pour décrire l'image	Les visuels cessent d'être muets
Ce qui relève du code du site	**11 points listés pour le prestataire**	**Contrastes, formulaires, navigation — chacun avec sa page, son critère et la correction attendue**

Le RGAA est le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, qui s'impose aux sites publics. **L'agent traite ce qui relève de la rédaction et remet au prestataire la liste de ce qui relève du code** — le CCAS n'a rien à rédiger.

L'accompagnement aux démarches en ligne

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

Ce que l'agent fait	Pourquoi
Il donne la liste des pièces à préparer AVANT de commencer	**C'est l'abandon le plus fréquent : la personne démarre, il lui manque un justificatif, elle ferme et ne revient pas**
Il pré-remplit l'écran devant la personne à partir des pièces apportées	**État civil, adresse, numéros de dossier — tout ce qui se recopie et où l'on se trompe**
Il lit l'écran avec elle et explique ce qui est demandé, et pourquoi	La personne sait ce qu'elle dépose
C'est elle qui saisit son identifiant et qui valide	**Ses identifiants ne sont jamais confiés à l'agent : c'est ce clic-là qui fait que la démarche est la sienne, donc valable**

Ce que ça a donné sur un trimestre

Mesure	Valeur	Lecture
Accompagnements aux démarches en ligne	**63**	—
dont menés jusqu'au bout	**57**	**Les 6 autres attendaient une pièce à demander ailleurs**
Temps de saisie accompagnée	**26 min → 9 min**	La personne repart avec le récapitulatif de ce qu'elle a déposé
Rendez-vous posés	**74**	**3 personnes venues sans leurs pièces, contre 19 l'an dernier**
Permanence hors les murs, le mardi après-midi	**22 personnes reçues**	Une heure par semaine, au centre social
dont jamais entrées au CCAS	**14**	**et 9 d'entre elles avaient un droit ouvrable qu'elles n'avaient jamais demandé**

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

> **La permanence est tenue par l'agent, avec le travailleur social joignable** pour tout ce qui sort des douze sujets. **Elle n'ajoute aucune heure d'ouverture à financer et n'en retire aucune aux usagers du guichet.**

À fixer par le CCAS

Lieu et créneau de la permanence hors les murs : _____

> **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-agent-action-sociale

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