Standard et lisibilité — 14 sujets, 28 versions

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

Document établi le 09/11/2026

28 versions écrites et visées, 1 100 appels rattrapés · 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. **L'agent dit dès la première phrase qu'il est un assistant numérique du poste, pas un agent.** Ce n'est pas une option désactivable : le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, **et l'interlocuteur peut demander un agent à tout moment.**

Ce qui est en service, et sur quels canaux

Canal	Disponibilité	Ce qu'il demande au ressortissant	Volume annuel concerné
Standard téléphonique du poste	**À toute heure, dans les trois fuseaux**	**Un appel**	**2 400 appels, dont 1 100 hors ouverture**
Messagerie mobile et chat du site	À toute heure	**Ni compte à créer, ni application à installer**	1 000 messages

Canal	Disponibilité	Ce qu'il demande au ressortissant	Volume annuel concerné
Courriel	À toute heure	Une adresse	1 700 courriels
Outils internes des agents	**Heures de service**	**Rien : ils écrivent depuis leur messagerie habituelle**	—

Les 28 versions écrites, et ce que le test a corrigé

Forme	Nombre	Ce que le test de compréhension a donné
Version courante	14	**2 phrases sur 41 réécrites**
Version facile à lire et à comprendre	**14**	**7 phrases sur 33 réécrites**
Total	**28**	**9 phrases sur 74, toutes visées par le chancelier après réécriture**

Le FALC — « facile à lire et à comprendre » — emploie des phrases courtes, un seul message par phrase et les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration. **C'est le ressortissant qui choisit sa version, jamais l'agent** : proposer les deux et laisser choisir est ce qui rend l'information réellement accessible.

La règle de lisibilité, et ce qu'elle interdit de toucher

Point	Règle	Ce qu'elle permet
Version courante	**Jointe à toute version facile à lire**	**C'est elle qui fait foi**
Contrôle par un agent	**Les deux versions côte à côte**	**Dix secondes, et une reformulation qui déplace le sens se voit**

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

Point	Règle	Ce qu'elle permet
Date, montant, délai, intitulé de pièce	**Recopiés à l'identique ; seule la phrase autour est réécrite**	**C'est ce qui rend le facile à lire utilisable en matière consulaire**
Source	Citée avec sa date	Le ressortissant sait d'où vient la réponse
Mention d'assistant numérique	Portée sur chaque réponse	Aucune ambiguïté sur l'interlocuteur

Le résultat mesuré

Mesure	Avant	Après	Lecture
Appels sans réponse	**1 100 par an**	**84**	**Ceux qui restent demandent un agent, et arrivent avec le sujet noté et l'heure de rappel dans le bon fuseau**
Délai de réponse à un courriel	**8 jours**	**2 jours**	Avec le mandat de réponse directe
Fiches pratiques écrites en langage clair	16 sur 22	**22 sur 22**	**6 fiches rattrapées, 9 sigles non développés en moyenne dans les 6**
Questions hors des 14 sujets	Réponse écrite par un agent	**Projet rédigé, sourcé, dans les deux formes, remis à l'agent**	**Le poste relit au lieu d'écrire**

> **Joindre l'administration depuis l'outil qu'on a déjà, à l'heure où l'on est disponible et dans une phrase qu'on comprend du premier coup, c'est du non-recours évité. Le téléphone et la messagerie mobile touchent des**

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

publics que le formulaire en ligne n'atteint pas.

À fixer par le poste

Date du visa du chancelier sur le message d'accueil et les 14 réponses : _____

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-consulaire

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.