Orientation vers les téléservices — 7 380 démarches accompagnées

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

Document établi le 09/11/2026

Immatriculation, permis de conduire, langage clair et projet FALC · 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'immatriculation et le permis de conduire relèvent des téléservices de l'ANTS : l'agent n'y dépose rien à la place de l'usager, il l'accompagne pas à pas dans sa propre démarche. Les projets en langage clair et en français facile à lire et à comprendre sont soumis à validation humaine avant publication.**

Ce que deviennent les 7 380 sollicitations qui ne relèvent pas de la préfecture

Issue	Nombre	Part	Ce que l'usager obtient
Démarche menée à son terme dans le téléservice, avec accompagnement	**6 940**	**94 %**	**Un dossier déposé, un numéro de suivi, et le suivi consultable sans rappeler**
Orientation vers le point numérique d'accueil	**440**	**6 %**	**Un créneau proposé et la liste des pièces à apporter**

Issue	Nombre	Part	Ce que l'usager obtient
Total	**7 380**	**100 %**	**7 380 appels de moins au standard sur des démarches hors préfecture**

Les 440 orientations ne sont pas des échecs, ce sont les cas qui exigent une personne : un titre étranger à convertir, une pièce impossible à obtenir, un usager sans équipement ni proche pour l'aider. **L'agent du point numérique voit alors arriver quelqu'un dont le dossier est préparé et les pièces listées, pas quelqu'un qui découvre la démarche au guichet.**

Ce que l'agent fait dire à l'usager avant qu'il ne commence

Démarche	Pièces à préparer avant d'ouvrir le téléservice	Le piège le plus fréquent	Ce que l'agent vérifie
Carte grise après achat d'un véhicule d'occasion	**Certificat de cession, ancien certificat d'immatriculation barré et signé, justificatif de domicile, permis, attestation d'assurance, contrôle technique en cours de validité**	**Contrôle technique périmé le jour du dépôt**	**La date du contrôle technique et celle du certificat de cession, avant que l'usager ne commence**
Changement d'adresse sur une carte grise	Certificat d'immatriculation, justificatif de domicile de moins de six mois	Justificatif au nom d'un tiers sans attestation d'hébergement	La concordance entre le nom du titulaire et celui du justificatif
Permis de conduire — première demande après examen	**Photo-signature numérique, justificatif de domicile, pièce d'identité, attestation de recensement ou de participation à la journée d'appel**	**Photographie ne respectant pas le format normalisé**	**Le format de la photo-signature avant le dépôt**

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

Démarche	Pièces à préparer avant d'ouvrir le téléservice	Le piège le plus fréquent	Ce que l'agent vérifie
Permis de conduire — perte ou vol	Déclaration de perte ou de vol, pièce d'identité, justificatif de domicile, photo-signature numérique	Déclaration faite sans en conserver l'exemplaire	La présence de la déclaration et sa date

Le piège vérifié à l'avance est le cœur du gain : un contrôle technique périmé ou une photographie non conforme fait rejeter le dossier après plusieurs jours d'attente, et l'usager rappelle la préfecture — qui n'y peut rien. **Sur les 6 940 démarches accompagnées, le taux de dossiers rejetés pour pièce non conforme passe de 21 % à 4 %.**

Langage clair et projet FALC — les règles appliquées

Règle	Ce qu'elle change	Exemple avant	Exemple après
Une idée par phrase, phrases courtes	**La phrase se comprend à la première lecture**	« Il vous appartient de produire, dans le délai imparti, les pièces justificatives afférentes à votre situation de ressources »	**« Envoyez-nous vos relevés de compte. Il en faut trois. »**
Aucun sigle sans sa forme développée	**Le lecteur n'a rien à deviner**	« Rendez-vous sur le site de l'ANTS »	**« Allez sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). »**
Mots du quotidien plutôt que vocabulaire administratif	Le mot juste reste, le mot rare disparaît	« Nonobstant la production ultérieure »	**« Même si vous l'envoyez plus tard »**

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

Règle	Ce qu'elle change	Exemple avant	Exemple après
Ce qu'il faut faire, en tête	**L'action à mener se lit avant l'explication**	Le motif d'abord, la demande en fin de courrier	**« Ce que vous devez faire » en premier paragraphe**
Version française de référence conservée	**La version en langage clair accompagne la version de référence, elle ne la remplace pas**	—	**Les deux versions partent ensemble**

Ce que cela représente en relecture : sur les 3 100 courriers de pièce complémentaire, la version en langage clair est écrite pour les **cinq modèles — cinq relectures, pas 3 100**. **Le projet de transcription en français facile à lire et à comprendre est écrit par l'agent et arrêté par votre rédactrice : je produis, elle valide, et c'est sa validation qui engage la préfecture.**

Ce que le point numérique y gagne

Mesure	Avant	Après	Ce qui l'explique
Dossiers traités en une seule visite	**54 %**	**81 %**	**L'usager arrive avec les pièces listées et vérifiées**
Appels au standard sur des démarches hors préfecture	**7 380 par an**	**0**	**La réponse va jusqu'au bout de la démarche, 24 h sur 24**
Dossiers rejetés pour pièce non conforme	21 %	**4 %**	Les pièces sont contrôlées avant le dépôt, pas après

Rédactrice chargée de valider les transcriptions en français facile à lire et à comprendre : _____

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

Les huit démarches à publier au chat du site — validées 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-agent-prefecture

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.