Accessibilité — français facile à lire, testé, et 19 points du référentiel

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

Document établi le 09/11/2026

Égalité d'accès au service, et lutte contre le non-recours · 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 usagers les moins à l'aise avec l'écrit et le numérique qui décident si le service est réellement rendu à tous — et c'est le premier endroit où l'agent sert sans rien retirer à personne.**

Les 15 réponses, dans toutes leurs versions

Version	Ce qui change	Qui choisit
Français courant	La formulation habituelle de la ville	L'usager
FALC	**Phrases courtes, un seul message par phrase, les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration**	**L'usager — jamais l'agent**
Test de compréhension	**Les 30 versions lues à haute voix devant 21 usagers volontaires ; 12 phrases sur 88 réécrites**	L'usager

FALC signifie « facile à lire et à comprendre ». **Le test ne vient pas d'un panel acheté :** il vient des usagers de la ville. **Une commune voisine n'aurait pas les mêmes douze phrases** — et **chaque version en facile à lire est réécrite depuis la version en vigueur, jamais depuis une version précédente, et porte la même date qu'elle.**

Le site de la ville — 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 sur les 62 fiches	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	**19 fiches d'anomalie prêtes à envoyer, chacune avec la page, le critère et la correction attendue**	**Le prestataire n'a plus qu'à corriger, et la ville n'a rien à rédiger**

Le RGAA est le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, qui s'impose aux sites publics. **L'agent traite tout ce qui relève de la rédaction et remet au prestataire la liste chiffrée de ce qui relève du code — 19 points, chacun avec sa page et sa correction, ce qui transforme un chantier flou en une commande précise.**

Ce que ça a donné sur un trimestre

Mesure	Valeur	Lecture
Échanges menés en FALC	**640**	Sur les quatre canaux
Phrases réécrites après le test de compréhension	**12 sur 88**	Douze phrases que le service tenait pour claires

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

Mesure	Valeur	Lecture
Usagers jamais venus au guichet ayant obtenu leur réponse	**214**	**Celui-là ne se compte pas en heures, et c'est peut-être le seul que les élus retiendront**
Permanence d'aide aux démarches du samedi matin	**96 personnes reçues**	Une heure par semaine
dont ne pouvant pas se déplacer aux heures d'ouverture	**61**	**Le service leur est rendu sans qu'une heure d'ouverture soit financée**

> **La permanence du samedi est tenue par l'agent, avec un chargé d'accueil appelable** pour tout ce qui sort des 15 sujets. **Elle n'ajoute aucune heure d'ouverture à financer et n'en retire aucune aux usagers de la semaine.**

À fixer par la ville

Créneau retenu pour la permanence hebdomadaire d'aide aux démarches : _____

> **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-charge-accueil

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