

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 24/09/2026

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'utilisateur
FALC	Phrases courtes, un seul message par phrase, les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration	L'utilisateur — jamais l'agent
Test de compréhension	Les 30 versions lues à haute voix devant 21 usagers volontaires ; 12 phrases sur 88 réécrites	L'utilisateur

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	Hierarchie 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

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 callable 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 : _____

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.