

Démarches en ligne — 212

accompagnements et l'explication écrite

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

Document établi le 24/09/2026

Égalité d'accès 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 contribuables les moins à l'aise avec l'écrit et le numérique qui décident si le service est réellement rendu à tous** — et ce sont eux qui abandonnent en premier.

Le non-recours, c'est le fait de ne pas obtenir ce à quoi on a droit, faute d'avoir pu ou su le demander. Pour une version en langage clair ou une version FALC, transmettre ce contenu à l'agent Accessibilité, FALC et traduction — agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche.

L'accompagnement à la démarche en ligne

Ce que l'agent fait	Ce qui reste au contribuable
Il donne la liste des pièces à préparer AVANT de commencer	Il apporte ses pièces
Il lit l'écran avec la personne et explique ce qui est demandé, et pourquoi	Il choisit ce qu'il déclare

Ce que l'agent fait	Ce qui reste au contribuable
Il prépare le contenu de la demande à partir des pièces apportées	Il saisit son identifiant et il valide — ce clic fait que la démarche est la sienne, donc valable
Il remet le récapitulatif de ce qui a été déposé et de ce qui reste à faire	Il repart avec

Les identifiants du contribuable ne sont jamais confiés à l'agent et n'ont pas à l'être. C'est ce qui garantit que la démarche ne pourra jamais lui être opposée — et c'est aussi le chemin le plus rapide : la saisie est passée de 24 minutes à 8.

Ce que ça a donné sur le trimestre

Mesure	Valeur	Lecture
Accompagnements	212	—
Menés jusqu'au bout	191	Les 21 autres attendaient une pièce à demander ailleurs, et la demande était écrite pour les 21
Abandon le plus fréquent	—	La personne démarre, il lui manque un justificatif, elle ferme et ne revient pas

Les onze réponses, et la matière préparée pour leur adaptation

Ce qui est fourni	Ce que cela contient	Qui l'arrête
Français courant	La réponse écrite du service pour chacun des onze sujets	La gestionnaire référente
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

Ce qui est fourni	Ce que cela contient	Qui l'arrête
Ce que je prépare pour lui	Les faits, la règle appliquée, les pièces attendues et les délais, sujet par sujet	Le service — la version adaptée lui revient avant le guichet, parce qu'une phrase simplifiée qui change le droit dit n'est plus une aide

Ce que ça change au guichet

Mesure	Avant	Après
Passages au trimestre portant sur un des onze sujets	340 sur 900	340 sur 900
Ce avec quoi la personne repart	Une explication orale	La même explication écrite, arrêtée par la gestionnaire référente
Personnes revenues une deuxième fois pour la même question	118	41

La permanence proposée le samedi matin est tenue par l'agent, avec un gestionnaire callable pour tout ce qui sort des onze sujets. Sur un trimestre d'essai, 34 personnes sont venues, dont 19 qui n'étaient jamais venues aux heures d'ouverture.

À fixer par le service

Créneau de la permanence hebdomadaire : _____

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 simplifiés sont ceux de l'architecture pour l'architecture retenue. **Page 3/4**

LINDBERGH FORMATION, société de gestion simplifiée au capital de 250 000 €. Siège social : 16 rue de Maillé, 76100 et Monthéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent » · Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai · dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

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.