Les canaux du justiciable — accueil multicanal et langage clair

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

Document établi le 09/11/2026

Journal du standard sur 12 mois, 3 900 courriels de l'année, courriers-type du greffe · 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. **Sur tous les canaux, l'agent s'annonce comme intelligence artificielle dès la première phrase** — article 50 §1 du règlement européen sur l'IA, applicable depuis le 2 août 2026 — **et le justiciable peut demander un agent humain à tout moment. Les échanges portent sur le périmètre administratif du greffe, jamais sur le fond d'une affaire.**

Le téléphone et le courriel — ce qui change, et où

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Ce qui explique l'écart
Appels reçus	8 400	8 400	—
Appels sans réponse	**2 688 — 32,0 %**	**168**	**Tous les appels décrochés, les 12 sujets traités au bout (77,0 % du flux)**

Indicateur	Aujourd'hui	Après	Ce qui explique l'écart
Justiciables servis en plus	—	**2 520**	**dont 1 790 le soir, le week-end ou entre midi et deux**
Délai de réponse aux courriels	**11 jours**	**1 jour**	Réponse rédigée et sourcée, relue par un greffier
Premier accusé sur un formulaire du site	**6 jours**	**Dans la minute**	Accusé qualifié : RG, chambre, prochaine échéance

Le pic de sollicitation tombe le jour d'audience, c'est-à-dire au moment précis où le greffe est le moins disponible : les greffiers sont en salle. **C'est un problème d'heure, pas de qualité de service — et c'est pour cela qu'il se règle par le décroché, pas par un effort supplémentaire. Sur les canaux écrits — WhatsApp Business, chat du site, courriel — le justiciable n'a ni compte à créer, ni application à installer ; les agents du greffe, eux, écrivent à l'agent depuis Microsoft Teams, Slack ou leur messagerie.**

La frontière du fond, tenue à chaque échange

Question posée	Ce qui est fait	Ce que le justiciable obtient
« Quelle est ma date d'audience ? »	**Traitée au bout**	La date, l'heure, la salle, la chambre
« Quelles pièces dois-je produire ? »	**Traitée au bout**	La liste de la notice de dépôt, les modalités, le bordereau
« Comment obtenir l'aide juridictionnelle ? »	**Traitée au bout**	Où déposer, quelles pièces, les coordonnées du bureau
« Est-ce que je vais gagner ? »	**Orientée**	**La phrase qui l'explique, et les coordonnées : le barreau, la permanence d'accès au droit**

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

Question posée	Ce qui est fait	Ce que le justiciable obtient
« Ce moyen est-il recevable ? »	**Orientée**	**Idem — la question relève du magistrat et, pour le conseil, d'un avocat**
« Que va décider le juge ? »	**Orientée**	**Idem**
Total des questions de fond reçues et orientées sur l'année	**1 248**	**Toutes avec des coordonnées : une orientation qui donne l'adresse n'est pas une porte fermée**

Le taux d'erreur d'orientation, publié chaque trimestre

Trimestre	Demandes	Orientations erronées	Taux	Cause identifiée et correctif
1er trimestre	1 860	**132**	**7,1 %**	**Répartition du contentieux lue dans sa version en vigueur, non dans celle applicable à la date de saisine**
2e trimestre	1 860	**11**	**0,6 %**	**Correctif : lecture de l'ordonnance de roulement telle qu'elle était à la date d'enregistrement**

Le langage clair et le projet FALC — 6 courriers-type réécrits

Courrier-type	Seconds rappels qu'il génère	Ce qui a été réécrit	Supports servis
Demande de pièces complémentaires	**128**	Une pièce par ligne, la date limite en tête, un exemple de bordereau	Courrier joint, notice, chat, téléphone

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

Courrier-type	Seconds rappels qu'il génère	Ce qui a été réécrit	Supports servis
Avis de fixation et convocation	**84**	La date, l'heure et la salle en première phrase ; ce qu'il faut apporter	Courrier joint, notice, chat, téléphone
Notification de décision	**61**	Ce que la décision dit, à partir de quand elle produit effet, où trouver les voies de recours	Courrier joint, notice, chat, téléphone
Communication des pièces à la partie adverse	**42**	Ce qu'est un bordereau, comment le remplir, à qui l'envoyer	Courrier joint, notice, chat, téléphone
Injonction de conclure	**31**	Le délai, son point de départ, ce qui se passe s'il n'est pas tenu	Courrier joint, notice, chat, téléphone
Avis de renvoi	**15**	La nouvelle date, ce qui reste valable, ce qui est à refaire	Courrier joint, notice, chat, téléphone
Total	**361 sur 508 seconds rappels — 71 %**	—	—

Le point qui doit être posé franchement : la version en langage clair ne remplace pas l'acte. L'acte notifié reste l'acte, dans sa forme et avec ses mentions ; la version claire l'accompagne et le rend lisible. Et le projet est soumis à validation : une version en langage clair se valide, elle ne se déduit pas — la directrice de greffe arrête la version, le greffier décide de la joindre. **Une fois validée, c'est la même version datée partout : courrier joint, notice du service d'accueil, chat du site, réponse au téléphone.**

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

Le protocole de mesure, écrit avant la mise en service : les seconds rappels sur ces 6 courriers sont comptés **pendant deux trimestres, avant et après**. **C'est un protocole, pas une promesse : si l'écart est nul, le greffe l'apprendra de l'agent**, et la cause sera cherchée ailleurs — probablement dans le moment de la notification plutôt que dans le texte.

Version en langage clair des 6 courriers arrêtée par la directrice de greffe, le : _____

Mesure des seconds rappels — trimestre de référence : _____ trimestre de comparaison : _____

> **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-greffier

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