

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 24/09/2026

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

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

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.

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 : _____

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.