

Courriers aux usagers — langage clair et version FALC arrêtée

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

Document établi le 24/09/2026

340 courriers relus, 18 formulations réécrites · 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. **Aucune information n'est modifiée** : ce qui change est la formulation. *Le FALC, « facile à lire et à comprendre », c'est des phrases courtes, un seul message par phrase, les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration.*

Les formulations les plus fréquentes, et ce qu'elles deviennent

Ce qui était écrit	Ce qui est écrit	Pourquoi
« Votre demande a été transmise au service compétent »	« Votre demande est au service de l'eau. Il vous répondra avant le 12 mars. »	La personne apprend quoi, qui et quand
« Sans réponse de votre part dans le délai imparti »	« Si nous n'avons pas votre justificatif avant le 3 avril, le dossier sera clos. Vous pourrez le rouvrir. »	La conséquence est dite, et elle est réversible

Ce qui était écrit	Ce qui est écrit	Pourquoi
« Il vous appartient de produire les pièces requises »	« Envoyez-nous ces deux documents : ... »	Une liste vaut mieux qu'une obligation
<i>... et 15 autres formulations reprises</i>	—	Même logique : dire ce qui se passe, quand, et ce qu'il faut faire

Ce que chaque courrier porte désormais

Élément	Contenu
Ce qui a été décidé	En une phrase, en tête
La date à laquelle la personne aura une suite	Une date, jamais « dans les meilleurs délais »
Le service à joindre	Nom, numéro, horaires
Version FALC	Envoyée à la demande de la personne
Relecture de la version FALC	Arrêtée par le secrétariat de direction avant tout envoi — les 18 formulations, un peu plus de deux heures en tout

Le résultat mesuré sur le trimestre

Mesure	Avant	Après	Lecture
Rappels pour faire expliquer un courrier	96	29	Autant d'appels que le secrétariat ne prend plus
Courriers restés sans réponse alors qu'une pièce était demandée	41 sur 214	17 sur 227	24 dossiers qui ont avancé au lieu de s'arrêter
Courriers envoyés en version FALC à la demande	—	34	Sans qu'une seule ligne d'information change

Le non-recours, c'est exactement cela : un droit ouvert qui n'est pas demandé parce que la lettre n'a pas été comprise. **Il ne se voit dans aucun tableau de bord** — les 24 dossiers repartis en sont la seule trace mesurable.

Ce qui est proposé : que les 18 formulations réécrites entrent dans les modèles de l'établissement — **pour les 340 courriers aux usagers comme pour les 900 que les directions envoient de leur côté**. Une relecture d'une heure, et 1 240 courriers qui partent clairs sans que personne y repense.

À fixer par l'établissement

Responsable désignée pour arrêter les versions FALC des courriers aux usagers : _____

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.