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 09/11/2026

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
… et 15 autres formulations reprises	—	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**

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

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 : _____

> **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-secretaire-de-direction

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