

# Accessibilité — le FALC arrêté et les points RGAA

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

Document établi le 24/09/2026

Égalité d'accès au service, 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 habitants 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.

## Les douze sujets, dans leurs deux versions

| Version                                | Ce qui change                                                                                                                      | Qui choisit                                                   |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Français courant                       | La formulation habituelle de la commune                                                                                            | L'habitant                                                    |
| <b>FALC</b>                            | <b>Phrases courtes, un seul message par phrase, les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration</b>                      | <b>L'habitant — jamais l'agent</b>                            |
| <b>Relecture avant mise au guichet</b> | <b>Chaque version FALC est relue et arrêtée par la secrétaire de mairie — les douze sujets, un peu plus de deux heures en tout</b> | <b>La commune — c'est elle qui répond de ce qui est écrit</b> |

*FALC* signifie « facile à lire et à comprendre ». **Aucune information n'est modifiée : ce qui change est la formulation — et une phrase raccourcie qui déplace un délai ou une pièce à fournir n'aide plus l'habitant : c'est précisément ce que la relecture arrête.**

## Le site de la commune — ce qui relève de la rédaction

| Point repris                      | Ce qui a été fait                    | Effet                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Intitulés de liens                | Explicites hors contexte             | Un lecteur d'écran annonce le lien, pas « cliquez ici »                      |
| Structure des titres              | Hiérarchie remise dans l'ordre       | La page se parcourt au clavier                                               |
| Textes de remplacement des images | Rédigés pour décrire l'image         | Les visuels cessent d'être muets                                             |
| Ce qui relève du code du site     | 14 points listés pour le prestataire | Contrastes, formulaires, navigation — hors du champ de l'agent, et il le dit |

Le RGAA est le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, qui s'impose aux sites publics. **L'agent ne déclare pas le site conforme** : il traite ce qui relève de la rédaction et remet au prestataire la liste de ce qui relève du code.

## L'aide aux démarches en ligne — où se joue le non-recours

| Ce que l'agent fait                                                         | Ce qu'il ne fait jamais                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Il donne la liste des pièces à préparer <b>AVANT</b> de commencer           | Il ne se connecte à aucun compte à la place d'un habitant     |
| Il lit l'écran avec la personne et explique ce qui est demandé, et pourquoi | Il ne remplit aucune démarche en son nom                      |
| Il signale les pièces qui manquent avant la validation                      | Il ne valide rien : c'est l'habitant qui saisit et qui valide |

**L'abandon le plus fréquent n'est pas technique** : la personne démarre, il lui manque un justificatif, elle ferme et ne revient pas. **Donner la liste des pièces avant de commencer supprime la cause, pas le symptôme.**

## Ce que ça a donné sur un trimestre

| Mesure                                                      | Valeur                     | Lecture                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accompagnements aux démarches en ligne</b>               | <b>47</b>                  | —                                                                                               |
| <b>dont menés jusqu'au bout</b>                             | <b>41</b>                  | <b>Les 6 autres attendaient une pièce à demander ailleurs</b>                                   |
| <b>Permanence numérique du samedi matin</b>                 | <b>22 personnes reçues</b> | Une heure par semaine                                                                           |
| <b>dont jamais entrées en mairie aux heures d'ouverture</b> | <b>14</b>                  | <b>Celui-là ne se compte pas en heures, et c'est peut-être le seul que les élus retiendront</b> |

**La permanence du samedi est tenue par l'agent, avec la secrétaire de mairie appellable** pour tout ce qui sort des douze sujets. **Elle n'ajoute aucune heure d'ouverture à financer et n'en retire aucune aux habitants.**

## À fixer par la commune

Créneau de la permanence numérique 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 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.