Accessibilité — le FALC arrêté et les points RGAA

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

Document établi le 09/11/2026

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
FALC	**Phrases courtes, un seul message par phrase, les mots du quotidien plutôt que ceux de l'administration**	**L'habitant — jamais l'agent**
Relecture avant mise au guichet	**Chaque version FALC est relue et arrêtée par la secrétaire de mairie — les douze sujets, un peu plus de deux heures en tout**	**La commune — c'est elle qui répond de ce qui est écrit**

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

> **La permanence du samedi est tenue par l'agent, avec la secrétaire de mairie appelable** 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 : _____

> **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-mairie

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

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.