Accessibilité — renvoi vers l’agent complémentaire, 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 non-recours évité · 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 usagers les moins à l'aise avec l'écrit, le français ou le téléphone qui décident si le service est réellement rendu à tous** — et ce sont eux qui renoncent en premier, sans jamais se plaindre.

Le FALC — « facile à lire et à comprendre » — et le langage clair relèvent de l’agent Accessibilité, FALC et traduction : agent dédié et complémentaire, qui n’est pas inclus dans cette fiche. Le non-recours, c'est le droit ouvert qui n'est pas demandé, faute d'avoir su qu'il existait ou d'avoir pu le demander.

Les quinze sujets, dans toutes leurs versions

Version	Ce qui change	Qui choisit
Français courant	La formulation habituelle de la ville	L'usager

Version	Ce qui change	Qui choisit
Version en langage clair — agent complémentaire	**Transmettre ce contenu à l’agent Accessibilité, FALC et traduction**	**Agent dédié et complémentaire, qui n’est pas inclus dans cette fiche**

Aucune de ces versions n'est servie tant qu'elle n'est pas arrêtée : la version en langage clair rendue par l’agent complémentaire — qui n’est pas inclus dans cette fiche — est soumise à la responsable de l'accueil, qui la date et la signe. **Une fois validée, c'est la même version datée au téléphone, au guichet, sur le site et dans le courrier** — c'est cette unicité, plus que la reformulation, qui fait disparaître les contradictions entre supports.

Ce que ça a donné sur un trimestre

Mesure	Valeur	Lecture
Appels ayant demandé une version en langage clair	**118**	**Agent dédié et complémentaire, qui n’est pas inclus dans cette fiche**
dont usagers n'ayant jamais appelé la ville	**51**	**Du non-recours évité — cela ne se compte pas en heures**
Appels d'usagers allophones reçus pour les 5 communes voisines	**190**	**Ils avaient d'abord appelé leur mairie, fermée — 138 passés à un agent d'accueil, 52 repartis avec un rendez-vous daté**
Appels basculés à un agent après reformulation	31	La reformulation ne remplace jamais la demande d'un agent

Le site de la ville — 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 »**

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

Point repris	Ce qui a été fait	Effet
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	**11 points listés pour le prestataire**	**Contrastes, formulaires, navigation — chacun avec la page, le critère et la correction attendue**

Le RGAA est le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, qui s'impose aux sites publics. **L'agent traite ce qui relève de la rédaction et remet au prestataire la liste de ce qui relève du code — écrite, prête à envoyer.**

> **Le message d'accueil dit, dès la première seconde, que l'usager peut demander un agent.** Une personne qui ne sait pas qu'elle peut en demander un ne le demande pas : **l'annonce fait plus que la reformulation.**

À fixer par la collectivité

Version en langage clair des 15 réponses — rendue par l'agent dédié et complémentaire, qui n'est pas inclus dans cette fiche — arrêtée par : _____ le : _____

> **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-standardiste

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 entre transit

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

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.