Fiche mémo · Leçon 21 · 36 min

Exercice corrigé, du besoin flou à la fiche MANDAT testée

Un dirigeant dit « il faudrait que l'IA s'occupe des contrats qui arrivent à échéance ». Vous apprenez à transformer cette phrase en fiche MANDAT : six questions au demandeur, un niveau d'autonomie, des droits minimaux, un essai sur huit cas dont deux pièges, une revue de l'essai raté, puis une fiche corrigée qui tient.

Objectifs

- Conduire l'entretien de six questions qui transforme une demande vague en fiche MANDAT
- Organiser un essai sur un petit lot avec des pièges connus
- Corriger une fiche après une exécution ratée, une correction par écart

À retenir

- Une demande vague devient une fiche par six questions au demandeur, une par rubrique.
- Une fiche neuve s'essaie sur cinq à dix cas connus, dont deux pièges, jamais sur toute la base.
- La revue de l'essai donne une correction par écart, puis un second essai.
- Quand l'erreur vient d'une donnée ambiguë, corrigez la source avant la fiche.
- Les versions de la fiche se gardent datées, avec la raison de chaque changement.

Du besoin flou à la fiche testée

1. **Faire parler le besoin**
   Six questions au demandeur, une par rubrique de la fiche MANDAT.
2. **Choisir niveau et droits**
   Le niveau d'autonomie le plus bas qui rend service, le cran de droit le plus bas.
3. **Écrire la fiche v1**
   Six rubriques, des crochets pour ce qui change, des arrêts écrits.
4. **Essayer sur un petit lot**
   Cinq à dix cas réels, dont deux pièges connus.
5. **Revue, puis fiche v2**
   Une correction par écart, puis un second essai.

Compter une semaine entre le premier entretien et une fiche qui tourne sans surprise.

La demande à recopier

Demande à recopier La fiche MANDAT v1

```
MISSION : un tableau des contrats d'entretien dont l'échéance tombe dans les 60 prochains
jours, et un brouillon de relance dans Gmail pour chaque contrat non encore renouvelé.
APPUIS : le classeur Google Sheets « Contrats entretien » ; le modèle de relance collé ici :
[modèle] ; vouvoiement, ton simple, six lignes au plus.
NIVEAU D'ACCÈS : Google Drive en lecture sur ce classeur ; Gmail en lecture et brouillon ;
Pennylane en lecture, module « Clients et factures de vente ».
DÉROULÉ : 1. Repère les contrats dont la date tombe dans les 60 jours. 2. Vérifie si le client
a déjà renouvelé. 3. Rédige un brouillon pour chaque contrat non renouvelé. 4. En cas de doute,
signale.
ARRÊTS : tu n'envoies rien. Tu n'écris aucun prix ni aucune remise qui ne figurent pas dans le
classeur.
TERMINÉ QUAND : chaque contrat concerné a une ligne au tableau ; tu rends ce que tu as fait et
tes doutes.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire la fiche seul, à partir de la phrase du dirigeant, sans lui poser de questions. La phrase cache le vrai besoin et la vraie peur. L'agent fait très bien une tâche que personne n'a demandée, et la première note part à la corbeille.	Prenez vingt minutes avec le demandeur et posez les six questions, une par rubrique. Notez ses mots exacts pour la mission et les arrêts.
Essayer la fiche neuve sur toute la base, « pour voir ». Sur 640 contrats, impossible de vérifier chaque ligne ; les erreurs passent, et les brouillons faux se mêlent aux bons.	Essayez sur cinq à dix cas dont vous connaissez la réponse, avec deux pièges choisis exprès : un cas déjà traité, un homonyme, une donnée manquante.
Corriger dix choses à la fois entre deux essais. La fiche s'allonge, et au second essai vous ne savez plus quelle règle a corrigé quoi, ni laquelle en a cassé une autre.	Une correction par écart relevé à la revue, et une ligne d'historique qui dit pourquoi. Le reste attend le prochain écart.
Conclure qu'un essai réussi suffit pour monter d'un niveau d'autonomie. Un essai couvre une semaine et quelques cas. Les cas rares (un homonyme, une pièce jointe illisible) n'arrivent qu'au fil des exécutions.	Lancez la fiche au niveau prévu, notez chaque passage au registre, et attendez dix exécutions sans erreur grave avant de monter d'un niveau.