Bibliothèque de demandes

Les 838 demandes à recopier du cours, rangées par module et par leçon : 223 du cours écrit, 64 des corrigés d'exercice, 349 des exemples pratiques, 202 des corrigés d'entraînement. Remplacez chaque [crochet] par votre information, retirez les noms et les coordonnées avant de coller, et relisez la réponse avec les quatre contrôles avant de l'envoyer. La même liste existe en tableur filtrable : bibliotheque-de-demandes.xlsx.

1 Reformuler un message trop sec · leçon 1

2 Lui donner les chiffres plutôt que les lui demander · leçon 1

3 Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé · leçon 1, exemple, échange 1 sur 2

4 Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé · leçon 1, exemple, échange 2 sur 2

5 Une règle de l'association, pas une règle inventée · leçon 1, exemple, échange 1 sur 3

6 Une règle de l'association, pas une règle inventée · leçon 1, exemple, échange 2 sur 3

7 Une règle de l'association, pas une règle inventée · leçon 1, exemple, échange 3 sur 3

8 Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié · leçon 1, exemple, échange 1 sur 2

9 Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié · leçon 1, exemple, échange 2 sur 2

10 La demande, avec la phrase qui manquait · leçon 1, entraînement

11 L'annonce, à partir de la fiche de visite · leçon 1, entraînement

12 Les honoraires, calculés en exécutant du code · leçon 1, entraînement

13 La demande qui aurait évité ces erreurs · leçon 1, entraînement

14 Rédiger la charte d'usage de l'équipe · leçon 2

15 Préparer la note de décision pour le dirigeant · leçon 2

16 Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer · leçon 2, exemple, échange 1 sur 2

17 Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer · leçon 2, exemple, échange 2 sur 2

18 Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business · leçon 2, exemple, échange 1 sur 2

19 Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business · leçon 2, exemple, échange 2 sur 2

20 Une mairie qui pose ses règles le jour même · leçon 2, exemple, échange 1 sur 2

21 Une mairie qui pose ses règles le jour même · leçon 2, exemple, échange 2 sur 2

22 Le courriel de recommandation pour l'agence de recrutement · leçon 2, entraînement

23 La note de recommandation · leçon 2, entraînement

24 Les règles et la réponse au point 7 · leçon 2, entraînement

25 Interroger une fiche technique jointe · leçon 3

26 Une première demande pour prendre l'écran en main · leçon 3

27 Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

28 Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

29 Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

30 Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

31 Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

32 Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

33 La demande du besoin 2, avec le tarif joint · leçon 3, entraînement

34 Les instructions du projet · leçon 3, entraînement

35 La première demande, dans le projet · leçon 3, entraînement

36 La demande réutilisable pour le collègue · leçon 3, entraînement

37 Cabinet comptable, relancer un client pour ses pièces · leçon 4

38 Conducteur de travaux, prévenir les sous-traitants d'un décalage · leçon 4

39 Commerce, répondre à un avis client en ligne · leçon 4

40 L'ordre du jour de la réunion d'exploitation · leçon 4, corrigé

41 Le résumé du rapport d'audit · leçon 4, corrigé

42 La publication LinkedIn du cuisiniste · leçon 4, corrigé

43 Le supplément contesté d'un électricien · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

44 Le supplément contesté d'un électricien · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

45 La fermeture de la cantine d'une conserverie · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

46 La fermeture de la cantine d'une conserverie · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

47 Trois offres de traceur comparées sur trois ans · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

48 Trois offres de traceur comparées sur trois ans · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

49 La demande réécrite · leçon 4, entraînement

50 La demande pour les hôtels et restaurants · leçon 4, entraînement

51 La variante pour les Ehpad et les cliniques · leçon 4, entraînement

52 La demande 1 réécrite · leçon 4, entraînement

53 La demande 2 réécrite · leçon 4, entraînement

54 La demande 3, première des trois · leçon 4, entraînement

55 Trois versions d'une même annonce · leçon 5

56 Faire poser les questions avant la rédaction · leçon 5

57 Résumer le fil pour repartir proprement · leçon 5

58 La demande de départ, réécrite · leçon 5, corrigé

59 Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours · leçon 5, exemple, échange 1 sur 4

60 Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours · leçon 5, exemple, échange 2 sur 4

61 Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours · leçon 5, exemple, échange 3 sur 4

62 Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours · leçon 5, exemple, échange 4 sur 4

63 Trois variantes d'une offre, puis un assemblage · leçon 5, exemple, échange 1 sur 3

64 Trois variantes d'une offre, puis un assemblage · leçon 5, exemple, échange 2 sur 3

65 Trois variantes d'une offre, puis un assemblage · leçon 5, exemple, échange 3 sur 3

66 Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf · leçon 5, exemple, échange 1 sur 3

67 Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf · leçon 5, exemple, échange 2 sur 3

68 Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf · leçon 5, exemple, échange 3 sur 3

69 Le premier tour, à taper sous la réponse · leçon 5, entraînement

70 La demande des trois versions · leçon 5, entraînement

71 La demande à coller dans la conversation neuve · leçon 5, entraînement

72 Trier la réclamation avant de répondre · leçon 6

73 Relire la réponse avec les yeux du client · leçon 6

74 La demande corrigée · leçon 6, corrigé

75 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse · leçon 6, exemple, échange 1 sur 3

76 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse · leçon 6, exemple, échange 2 sur 3

77 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse · leçon 6, exemple, échange 3 sur 3

78 Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite · leçon 6, exemple, échange 1 sur 2

79 Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite · leçon 6, exemple, échange 2 sur 2

80 Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi · leçon 6, exemple, échange 1 sur 2

81 Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi · leçon 6, exemple, échange 2 sur 2

82 La demande de tri · leçon 6, entraînement

83 La demande corrigée · leçon 6, entraînement

84 1. L'accusé de réception du vendredi · leçon 6, entraînement

85 2. La note de décision pour Samuel · leçon 6, entraînement

86 3. La réponse du mardi · leçon 6, entraînement

87 Le résumé pour décider de répondre · leçon 7

88 Des questions, avec le passage et la page · leçon 7

89 La demande corrigée · leçon 7, corrigé

90 Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien · leçon 7, exemple, échange 1 sur 2

91 Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien · leçon 7, exemple, échange 2 sur 2

92 Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe · leçon 7, exemple, échange 1 sur 2

93 Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe · leçon 7, exemple, échange 2 sur 2

94 Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus · leçon 7, exemple, échange 1 sur 2

95 Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus · leçon 7, exemple, échange 2 sur 2

96 La demande complétée · leçon 7, entraînement

97 La demande de résumé · leçon 7, entraînement

98 Trois questions avec citation · leçon 7, entraînement

99 La demande de résumé pour décider · leçon 7, entraînement

100 Les deux calculs, exécutés et montrés · leçon 7, entraînement

101 Décrire les colonnes, puis calculer · leçon 8

102 Les écarts et le graphique · leçon 8

103 La demande corrigée · leçon 8, corrigé

104 Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal · leçon 8, exemple, échange 1 sur 2

105 Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal · leçon 8, exemple, échange 2 sur 2

106 Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage · leçon 8, exemple, échange 1 sur 2

107 Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage · leçon 8, exemple, échange 2 sur 2

108 Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale · leçon 8, exemple, échange 1 sur 2

109 Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale · leçon 8, exemple, échange 2 sur 2

110 La demande complétée · leçon 8, entraînement

111 La demande · leçon 8, entraînement

112 La demande sur la copie préparée · leçon 8, entraînement

113 Le compte rendu en quatre parties · leçon 9

114 Le tableau des actions · leçon 9

115 La demande corrigée · leçon 9, corrigé

116 Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main · leçon 9, exemple, échange 1 sur 3

117 Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main · leçon 9, exemple, échange 2 sur 3

118 Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main · leçon 9, exemple, échange 3 sur 3

119 La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams · leçon 9, exemple, échange 1 sur 2

120 La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams · leçon 9, exemple, échange 2 sur 2

121 Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production · leçon 9, exemple, échange 1 sur 2

122 Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production · leçon 9, exemple, échange 2 sur 2

123 La demande complétée · leçon 9, entraînement

124 La demande corrigée · leçon 9, entraînement

125 La demande corrigée · leçon 9, entraînement

126 Une recherche cadrée sur les sources officielles · leçon 10

127 Cadrer une recherche approfondie · leçon 10

128 La demande corrigée · leçon 10, corrigé

129 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne · leçon 10, exemple, échange 1 sur 3

130 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne · leçon 10, exemple, échange 2 sur 3

131 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne · leçon 10, exemple, échange 3 sur 3

132 Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect · leçon 10, exemple, échange 1 sur 2

133 Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect · leçon 10, exemple, échange 2 sur 2

134 Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain · leçon 10, exemple, échange 1 sur 3

135 Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain · leçon 10, exemple, échange 2 sur 3

136 Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain · leçon 10, exemple, échange 3 sur 3

137 La relance · leçon 10, entraînement

138 La demande corrigée · leçon 10, entraînement

139 La demi-page pour le gérant · leçon 10, entraînement

140 La demande corrigée · leçon 10, entraînement

141 La réponse de Jean-Luc à son associé · leçon 10, entraînement

142 La relecture en tableau · leçon 11

143 Un calcul exécuté plutôt que deviné · leçon 11

144 La relance qui aurait évité l'erreur 1 · leçon 11, corrigé

145 Un tarif de remises pour un groupe de restaurants · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

146 Un tarif de remises pour un groupe de restaurants · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

147 Une note au conseil d'administration d'une association · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

148 Une note au conseil d'administration d'une association · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

149 Une réponse à un syndic qui signale une fissure · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

150 Une réponse à un syndic qui signale une fissure · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

151 La demande qui fait refaire le calcul · leçon 11, entraînement

152 La demande qui réécrit le paragraphe · leçon 11, entraînement

153 La demande qui produit la version à envoyer · leçon 11, entraînement

154 Travailler sur un texte anonymisé · leçon 12

155 Le premier jet de la charte · leçon 12

156 Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

157 Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

158 La réclamation d'un client, anonymisée avant d'être collée · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

159 La réclamation d'un client, anonymisée avant d'être collée · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

160 La charte d'une association d'aide à domicile · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

161 La charte d'une association d'aide à domicile · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

162 La demande sur le courriel anonymisé · leçon 12, entraînement

163 La demande sur le courriel anonymisé · leçon 12, entraînement

164 La rubrique de la charte du cabinet · leçon 12, entraînement

165 Le premier jet d'une procédure interne · leçon 13

166 Une retouche ciblée sur un passage sélectionné · leçon 13

167 La demande de départ · leçon 13, corrigé

168 Le livret d'accueil des agents d'une entreprise de nettoyage · leçon 13, exemple, échange 1 sur 2

169 Le livret d'accueil des agents d'une entreprise de nettoyage · leçon 13, exemple, échange 2 sur 2

170 La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers · leçon 13, exemple, échange 1 sur 2

171 La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers · leçon 13, exemple, échange 2 sur 2

172 Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants · leçon 13, exemple, échange 1 sur 2

173 Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants · leçon 13, exemple, échange 2 sur 2

174 La demande à écrire dans la bulle · leçon 13, entraînement

175 La demande de départ · leçon 13, entraînement

176 Raccourcir sans rien perdre · leçon 13, entraînement

177 Le visuel d'une publication LinkedIn · leçon 14

178 L'illustration d'une étape de procédure · leçon 14

179 Une description qui fonctionne · leçon 14, corrigé

180 L'affiche de vitrine d'une boulangerie pour la galette · leçon 14, exemple, échange 1 sur 3

181 L'affiche de vitrine d'une boulangerie pour la galette · leçon 14, exemple, échange 2 sur 3

182 L'affiche de vitrine d'une boulangerie pour la galette · leçon 14, exemple, échange 3 sur 3

183 Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information · leçon 14, exemple, échange 1 sur 2

184 Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information · leçon 14, exemple, échange 2 sur 2

185 Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique · leçon 14, exemple, échange 1 sur 3

186 Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique · leçon 14, exemple, échange 2 sur 3

187 Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique · leçon 14, exemple, échange 3 sur 3

188 La description réécrite · leçon 14, entraînement

189 La nouvelle description · leçon 14, entraînement

190 La description de la demande 5 · leçon 14, entraînement

191 L'annonce, en quatre lignes · leçon 15

192 La grille d'entretien · leçon 15

193 Une assistante comptable avant la saison fiscale · leçon 15, exemple, échange 1 sur 2

194 Une assistante comptable avant la saison fiscale · leçon 15, exemple, échange 2 sur 2

195 Un vendeur-réparateur pour la saison · leçon 15, exemple, échange 1 sur 3

196 Un vendeur-réparateur pour la saison · leçon 15, exemple, échange 2 sur 3

197 Un vendeur-réparateur pour la saison · leçon 15, exemple, échange 3 sur 3

198 Un animateur périscolaire pour une association de quartier · leçon 15, exemple, échange 1 sur 2

199 Un animateur périscolaire pour une association de quartier · leçon 15, exemple, échange 2 sur 2

200 La demande de l'annonce · leçon 15, entraînement

201 La demande de réécriture · leçon 15, entraînement

202 La demande de la grille et de la feuille de synthèse · leçon 15, entraînement

203 Des instructions personnalisées pour une assistante commerciale · leçon 16

204 Les instructions du projet « Devis 2027 » · leçon 16

205 Une demande de client à coller dans le projet · leçon 16, corrigé

206 Un projet pour réclamer les pièces de clôture · leçon 16, exemple, échange 1 sur 2

207 Un projet pour réclamer les pièces de clôture · leçon 16, exemple, échange 2 sur 2

208 Les instructions personnalisées d'un couvreur · leçon 16, exemple, échange 1 sur 2

209 Les instructions personnalisées d'un couvreur · leçon 16, exemple, échange 2 sur 2

210 Une mémoire nettoyée et un projet sans nom · leçon 16, exemple, échange 1 sur 2

211 Une mémoire nettoyée et un projet sans nom · leçon 16, exemple, échange 2 sur 2

212 Les instructions personnalisées de Laure · leçon 16, entraînement

213 Les instructions du projet « Salon de mars » · leçon 16, entraînement

214 Les instructions corrigées du projet · leçon 16, entraînement

215 Les instructions du GPT des comptes rendus · leçon 17

216 Les instructions d'un GPT de réponse aux demandes de devis · leçon 17

217 Le cas incomplet, pour le test · leçon 17, corrigé

218 Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine · leçon 17, exemple, échange 1 sur 3

219 Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine · leçon 17, exemple, échange 2 sur 3

220 Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine · leçon 17, exemple, échange 3 sur 3

221 Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte · leçon 17, exemple, échange 1 sur 3

222 Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte · leçon 17, exemple, échange 2 sur 3

223 Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte · leçon 17, exemple, échange 3 sur 3

224 Le GPT du point sécurité du lundi · leçon 17, exemple, échange 1 sur 2

225 Le GPT du point sécurité du lundi · leçon 17, exemple, échange 2 sur 2

226 Les instructions du GPT de la boulangerie · leçon 17, entraînement

227 Les instructions du GPT des plannings · leçon 17, entraînement

228 Les instructions corrigées · leçon 17, entraînement

229 La fiche du prospect avant un premier rendez-vous · leçon 18

230 Les questions de découverte · leçon 18

231 De la dictée à la fiche du CRM · leçon 18

232 Les trois relances après devis · leçon 18

233 Répondre à « votre concurrent est moins cher » · leçon 18

234 La fiche de lecture d'un règlement de consultation · leçon 18

235 La demande corrigée · leçon 18, corrigé

236 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites · leçon 18, exemple, échange 1 sur 3

237 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites · leçon 18, exemple, échange 2 sur 3

238 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites · leçon 18, exemple, échange 3 sur 3

239 Le client mécontent qui menace de partir · leçon 18, exemple, échange 1 sur 2

240 Le client mécontent qui menace de partir · leçon 18, exemple, échange 2 sur 2

241 La revue annuelle d'un grand compte · leçon 18, exemple, échange 1 sur 2

242 La revue annuelle d'un grand compte · leçon 18, exemple, échange 2 sur 2

243 La demande corrigée · leçon 18, entraînement

244 La demande corrigée · leçon 18, entraînement

245 La demande des courriels de suite · leçon 18, entraînement

246 Le tri en quatre catégories · leçon 19

247 Le courriel délicat, écrit à froid · leçon 19

248 L'ordre du jour minuté · leçon 19

249 La note d'une page à partir de plusieurs documents · leçon 19

250 Les options d'un déplacement · leçon 19

251 Le tableau de suivi des relances · leçon 19

252 La demande corrigée · leçon 19, corrigé

253 Le déménagement des bureaux annoncé à tous · leçon 19, exemple, échange 1 sur 2

254 Le déménagement des bureaux annoncé à tous · leçon 19, exemple, échange 2 sur 2

255 Les notes vocales du dirigeant mises en ordre · leçon 19, exemple, échange 1 sur 2

256 Les notes vocales du dirigeant mises en ordre · leçon 19, exemple, échange 2 sur 2

257 Un séminaire d'équipe d'une journée · leçon 19, exemple, échange 1 sur 2

258 Un séminaire d'équipe d'une journée · leçon 19, exemple, échange 2 sur 2

259 La demande corrigée · leçon 19, entraînement

260 La demande corrigée · leçon 19, entraînement

261 La demande de la trame et des questions · leçon 19, entraînement

262 Les trois relances, préparées d'un coup · leçon 20

263 L'analyse d'une balance âgée · leçon 20

264 Les trois écarts qui comptent · leçon 20

265 La note de trésorerie à treize semaines · leçon 20

266 Faire contrôler un calcul par le code · leçon 20

267 La demande corrigée · leçon 20, corrigé

268 Préparer la clôture avec l'expert-comptable · leçon 20, exemple, échange 1 sur 2

269 Préparer la clôture avec l'expert-comptable · leçon 20, exemple, échange 2 sur 2

270 Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste · leçon 20, exemple, échange 1 sur 2

271 Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste · leçon 20, exemple, échange 2 sur 2

272 Un client qui conteste une facture · leçon 20, exemple, échange 1 sur 2

273 Un client qui conteste une facture · leçon 20, exemple, échange 2 sur 2

274 La demande de la procédure · leçon 20, entraînement

275 La demande corrigée · leçon 20, entraînement

276 La demande des trois livrables · leçon 20, entraînement

277 Le livret d'accueil · leçon 21

278 Le parcours de la première semaine · leçon 21

279 La trame et les questions d'entretien annuel · leçon 21

280 Formuler une remarque difficile · leçon 21

281 Une procédure interne en étapes · leçon 21

282 Répondre à une demande de congé délicate · leçon 21

283 Relire un document RH pour repérer les formulations à risque · leçon 21

284 La demande corrigée pour le livret · leçon 21, corrigé

285 La demande corrigée pour le planning · leçon 21, corrigé

286 Le plan de formation d'un autocariste, à partir d'un questionnaire anonyme · leçon 21, exemple, échange 1 sur 2

287 Le plan de formation d'un autocariste, à partir d'un questionnaire anonyme · leçon 21, exemple, échange 2 sur 2

288 Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques · leçon 21, exemple, échange 1 sur 2

289 Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques · leçon 21, exemple, échange 2 sur 2

290 Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études · leçon 21, exemple, échange 1 sur 2

291 Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études · leçon 21, exemple, échange 2 sur 2

292 La note de service réécrite · leçon 21, entraînement

293 La FAQ tirée de la procédure · leçon 21, entraînement

294 La trame commune du point à un mois · leçon 21, entraînement

295 Le guide de ton à partir de vos textes · leçon 22

296 Le calendrier éditorial · leçon 22

297 Une publication LinkedIn à partir d'un fait · leçon 22

298 La lettre d'information mensuelle · leçon 22

299 La réponse à un avis négatif · leçon 22

300 Les textes de la fiche Google · leçon 22

301 La demande corrigée pour le calendrier · leçon 22, corrigé

302 La demande corrigée pour l'avis · leçon 22, corrigé

303 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai · leçon 22, exemple, échange 1 sur 3

304 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai · leçon 22, exemple, échange 2 sur 3

305 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai · leçon 22, exemple, échange 3 sur 3

306 Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo · leçon 22, exemple, échange 1 sur 2

307 Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo · leçon 22, exemple, échange 2 sur 2

308 Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages · leçon 22, exemple, échange 1 sur 2

309 Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages · leçon 22, exemple, échange 2 sur 2

310 Réécrire à partir des faits · leçon 22, entraînement

311 Un événement, trois textes · leçon 22, entraînement

312 La réponse publique et le message privé · leçon 22, entraînement

313 La consigne interne et les phrases du téléphone · leçon 22, entraînement

314 Le compte rendu à partir de la dictée · leçon 23

315 Relever les informations d'une photo · leçon 23

316 Le devis mis au propre à partir de vos prix · leçon 23

317 Repérer les oublis d'un devis · leçon 23

318 Le courriel au client après un retard · leçon 23

319 Expliquer un point technique au client · leçon 23

320 La demande corrigée · leçon 23, corrigé

321 La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier · leçon 23, exemple, échange 1 sur 2

322 La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier · leçon 23, exemple, échange 2 sur 2

323 Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement · leçon 23, exemple, échange 1 sur 2

324 Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement · leçon 23, exemple, échange 2 sur 2

325 Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe · leçon 23, exemple, échange 1 sur 2

326 Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe · leçon 23, exemple, échange 2 sur 2

327 Le SMS et le courriel de la veille · leçon 23, entraînement

328 La réponse à la réclamation · leçon 23, entraînement

329 Le compte rendu qui montre les contradictions · leçon 23, entraînement

330 Le courriel à l'architecte · leçon 23, entraînement

331 Une veille réglementaire en cinq points · leçon 24

332 Une veille concurrentielle · leçon 24

333 Répondre aux questions de cadrage · leçon 24

334 Faire avouer au rapport ses points faibles · leçon 24

335 La mise à jour mensuelle · leçon 24

336 La demande corrigée · leçon 24, corrigé

337 Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier · leçon 24, exemple, échange 1 sur 3

338 Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier · leçon 24, exemple, échange 2 sur 3

339 Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier · leçon 24, exemple, échange 3 sur 3

340 Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d'architectes · leçon 24, exemple, échange 1 sur 2

341 Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d'architectes · leçon 24, exemple, échange 2 sur 2

342 Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile · leçon 24, exemple, échange 1 sur 2

343 Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile · leçon 24, exemple, échange 2 sur 2

344 La veille sur les aides, en cinq points · leçon 24, entraînement

345 La relance sur les lignes faibles · leçon 24, entraînement

346 Les instructions du projet « Veille métaux » · leçon 24, entraînement

347 La première recherche, puis la mise à jour du mois · leçon 24, entraînement

348 Remettre en forme une dictée de visite de chantier · leçon 25

349 Lancer un jeu de rôle en mode vocal · leçon 25

350 Répéter une présentation orale · leçon 25

351 ChatGPT interprète, en mode vocal · leçon 25

352 Lire une plaque signalétique · leçon 25

353 Le contexte du jeu de rôle · leçon 25, corrigé

354 Le courriel de confirmation, à partir d'une dictée · leçon 25, corrigé

355 Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM · leçon 25, exemple, échange 1 sur 2

356 Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM · leçon 25, exemple, échange 2 sur 2

357 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison · leçon 25, exemple, échange 1 sur 3

358 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison · leçon 25, exemple, échange 2 sur 3

359 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison · leçon 25, exemple, échange 3 sur 3

360 L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé · leçon 25, exemple, échange 1 sur 2

361 L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé · leçon 25, exemple, échange 2 sur 2

362 Le descriptif à partir de la dictée nettoyée · leçon 25, entraînement

363 Le jeu de rôle de l'appel · leçon 25, entraînement

364 La fiche de règles d'une page · leçon 25, entraînement

365 La demande type « plaque du moteur » · leçon 25, entraînement

366 Comparer des fournisseurs sur leurs sites · leçon 26

367 Remplir un formulaire de demande de devis, sans l'envoyer · leçon 26

368 Le modèle de consigne d'agent · leçon 26

369 Chercher dans vos documents partagés · leçon 26

370 Préparer une réponse depuis votre messagerie · leçon 26

371 La consigne corrigée · leçon 26, corrigé

372 La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD · leçon 26, exemple, échange 1 sur 2

373 La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD · leçon 26, exemple, échange 2 sur 2

374 Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement · leçon 26, exemple, échange 1 sur 2

375 Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement · leçon 26, exemple, échange 2 sur 2

376 Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie · leçon 26, exemple, échange 1 sur 2

377 Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie · leçon 26, exemple, échange 2 sur 2

378 La consigne corrigée · leçon 26, entraînement

379 La consigne du relevé · leçon 26, entraînement

380 La procédure de départ, rédigée avec ChatGPT · leçon 26, entraînement

381 Le plan d'une présentation · leçon 27

382 Les diapositives et les notes de l'orateur · leçon 27

383 Une note de synthèse prête pour Word · leçon 27

384 Un tableau de suivi avec ses formules · leçon 27

385 Comprendre une formule héritée · leçon 27

386 Le tableau des visites · leçon 27, corrigé

387 Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word · leçon 27, exemple, échange 1 sur 2

388 Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word · leçon 27, exemple, échange 2 sur 2

389 Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard · leçon 27, exemple, échange 1 sur 2

390 Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard · leçon 27, exemple, échange 2 sur 2

391 Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30 · leçon 27, exemple, échange 1 sur 2

392 Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30 · leçon 27, exemple, échange 2 sur 2

393 La diapositive ramenée à l'essentiel · leçon 27, entraînement

394 Les formules des factures en retard · leçon 27, entraînement

395 Le plan et les diapositives · leçon 27, entraînement

396 La note Word de deux pages · leçon 27, entraînement

397 Copilot dans Outlook, sur un fil de courriels · leçon 28

398 Copilot dans Word, à partir d'un document existant · leçon 28

399 Gemini dans Google Sheets · leçon 28

400 La demande en quatre lignes, pour n'importe quel assistant · leçon 28

401 Comparer deux assistants sur un vrai dossier · leçon 28

402 La demande de test · leçon 28, corrigé

403 Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot · leçon 28, exemple, échange 1 sur 2

404 Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot · leçon 28, exemple, échange 2 sur 2

405 Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini · leçon 28, exemple, échange 1 sur 2

406 Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini · leçon 28, exemple, échange 2 sur 2

407 Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat · leçon 28, exemple, échange 1 sur 2

408 Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat · leçon 28, exemple, échange 2 sur 2

409 La demande neutre · leçon 28, entraînement

410 Faire préparer les questions au prestataire · leçon 28, entraînement

411 La note corrigée · leçon 28, entraînement

412 Rédiger la charte d'usage · leçon 29

413 Une phrase de mention pour un livrable · leçon 29

414 Préparer la fiche de registre d'un usage · leçon 29

415 Le questionnaire d'inventaire · leçon 29

416 Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement · leçon 29, exemple, échange 1 sur 3

417 Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement · leçon 29, exemple, échange 2 sur 3

418 Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement · leçon 29, exemple, échange 3 sur 3

419 Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations · leçon 29, exemple, échange 1 sur 2

420 Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations · leçon 29, exemple, échange 2 sur 2

421 Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique · leçon 29, exemple, échange 1 sur 2

422 Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique · leçon 29, exemple, échange 2 sur 2

423 La réclamation, une fois anonymisée · leçon 29, entraînement

424 La FAQ tirée de la charte · leçon 29, entraînement

425 La charte d'une page · leçon 29, entraînement

426 Le plan de déploiement adapté aux chantiers · leçon 29, entraînement

427 Écrire dans le ton de la maison à partir de trois modèles · leçon 30

428 Tirer une fiche de ton de vos modèles · leçon 30

429 Un exemple de format pour une réponse structurée · leçon 30

430 La demande corrigée · leçon 30, corrigé

431 Répondre aux avis clients d'un torréfacteur · leçon 30, exemple, échange 1 sur 2

432 Répondre aux avis clients d'un torréfacteur · leçon 30, exemple, échange 2 sur 2

433 Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur · leçon 30, exemple, échange 1 sur 2

434 Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur · leçon 30, exemple, échange 2 sur 2

435 La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile · leçon 30, exemple, échange 1 sur 2

436 La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile · leçon 30, exemple, échange 2 sur 2

437 La demande complétée · leçon 30, entraînement

438 Première demande : la fiche de ton · leçon 30, entraînement

439 Seconde demande : la réponse au nouveau message · leçon 30, entraînement

440 La demande complète · leçon 30, entraînement

441 Le cadrage et le plan, sans rédaction · leçon 31

442 Rédiger une seule partie · leçon 31

443 Le point d'étape à coller dans une conversation neuve · leçon 31

444 L'assemblage et l'harmonisation · leçon 31

445 Étape 1, le cadrage et le plan · leçon 31, corrigé

446 Étape 2, les chiffres avant le texte · leçon 31, corrigé

447 Le point d'étape de fin de matinée · leçon 31, corrigé

448 Le mémoire technique d'un bureau d'études · leçon 31, exemple, échange 1 sur 2

449 Le mémoire technique d'un bureau d'études · leçon 31, exemple, échange 2 sur 2

450 Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur · leçon 31, exemple, échange 1 sur 2

451 Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur · leçon 31, exemple, échange 2 sur 2

452 Le plan de saison d'une épicerie fine · leçon 31, exemple, échange 1 sur 2

453 Le plan de saison d'une épicerie fine · leçon 31, exemple, échange 2 sur 2

454 La première demande · leçon 31, entraînement

455 Demande 1, l'ordre des gestes · leçon 31, entraînement

456 Étape 1, le rétroplanning · leçon 31, entraînement

457 Étape 3, les messages externes · leçon 31, entraînement

458 Se faire interroger avant la rédaction · leçon 32

459 Faire lister ses hypothèses avant d'écrire · leçon 32

460 L'entretien de transmission · leçon 32

461 La demande d'entretien · leçon 32, corrigé

462 La consigne de rédaction après le récapitulatif · leçon 32, corrigé

463 Un séminaire d'équipe organisé par les questions · leçon 32, exemple, échange 1 sur 3

464 Un séminaire d'équipe organisé par les questions · leçon 32, exemple, échange 2 sur 3

465 Un séminaire d'équipe organisé par les questions · leçon 32, exemple, échange 3 sur 3

466 Le réglage d'une machine avant un départ en retraite · leçon 32, exemple, échange 1 sur 2

467 Le réglage d'une machine avant un départ en retraite · leçon 32, exemple, échange 2 sur 2

468 Le courrier aux parents d'une crèche associative · leçon 32, exemple, échange 1 sur 2

469 Le courrier aux parents d'une crèche associative · leçon 32, exemple, échange 2 sur 2

470 La demande réécrite · leçon 32, entraînement

471 La demande en lot court · leçon 32, entraînement

472 La consigne de rédaction · leçon 32, entraînement

473 La demande d'ouverture · leçon 32, entraînement

474 Construire la grille à partir des attentes du destinataire · leçon 33

475 Noter un texte sur la grille · leçon 33

476 La contre-lecture dans la peau du destinataire · leçon 33

477 La contre-lecture · leçon 33, corrigé

478 La proposition d'un cabinet de conseil RH · leçon 33, exemple, échange 1 sur 2

479 La proposition d'un cabinet de conseil RH · leçon 33, exemple, échange 2 sur 2

480 La procédure d'un fabricant de pièces plastiques · leçon 33, exemple, échange 1 sur 2

481 La procédure d'un fabricant de pièces plastiques · leçon 33, exemple, échange 2 sur 2

482 L'article du bulletin municipal · leçon 33, exemple, échange 1 sur 2

483 L'article du bulletin municipal · leçon 33, exemple, échange 2 sur 2

484 La demande de notation · leçon 33, entraînement

485 La contre-lecture en candidat · leçon 33, entraînement

486 La notation comparée · leçon 33, entraînement

487 La consigne de fusion · leçon 33, entraînement

488 Transformer une conversation réussie en demande à variables · leçon 34

489 Rédiger la fiche de la bibliothèque · leçon 34

490 Tester une demande sur trois cas · leçon 34

491 La fiche 1: Répondre à une réclamation sur un matériel en panne · leçon 34, corrigé

492 Huit demandes pour les agences d'un courtier en assurances · leçon 34, exemple, échange 1 sur 2

493 Huit demandes pour les agences d'un courtier en assurances · leçon 34, exemple, échange 2 sur 2

494 L'accusé de réception de commande d'un fabricant de fenêtres · leçon 34, exemple

495 Les fiches des saisonniers · leçon 34, exemple

496 La demande à variables · leçon 34, entraînement

497 La demande fusionnée · leçon 34, entraînement

498 La fiche de la priorité 1: Relancer un fournisseur en retard de livraison · leçon 34, entraînement

499 Extraire les demandes, les attentes et les contradictions · leçon 35

500 Se faire interroger, puis préparer le courriel de questions · leçon 35

501 Rédiger les engagements dans le ton de la maison · leçon 35

502 La contre-lecture dans la peau de la gérante · leçon 35

503 La contre-lecture dans la peau de la cliente · leçon 35, corrigé

504 Le courriel d'envoi · leçon 35, corrigé

505 Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur · leçon 35, exemple, échange 1 sur 2

506 Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur · leçon 35, exemple, échange 2 sur 2

507 L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique · leçon 35, exemple, échange 1 sur 2

508 L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique · leçon 35, exemple, échange 2 sur 2

509 Les quatorze questions d'un particulier à un électricien · leçon 35, exemple, échange 1 sur 2

510 Les quatorze questions d'un particulier à un électricien · leçon 35, exemple, échange 2 sur 2

511 La demande d'extraction · leçon 35, entraînement

512 La demande de plan · leçon 35, entraînement

513 La partie « Nos engagements » · leçon 35, entraînement

514 La contre-lecture · leçon 35, entraînement

515 Le tableau comparatif au coût complet · leçon 36

516 La fiche de négociation chiffrée · leçon 36

517 Le jeu de rôle avant le rendez-vous · leçon 36

518 L'analyse des réceptions par fournisseur · leçon 36

519 La relance d'une commande en retard · leçon 36

520 La demande corrigée · leçon 36, corrigé

521 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier · leçon 36, exemple, échange 1 sur 3

522 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier · leçon 36, exemple, échange 2 sur 3

523 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier · leçon 36, exemple, échange 3 sur 3

524 Bastien met des chiffres sur les retards d'un fournisseur · leçon 36, exemple, échange 1 sur 2

525 Bastien met des chiffres sur les retards d'un fournisseur · leçon 36, exemple, échange 2 sur 2

526 Jérôme fait revenir trois offres dans le même format · leçon 36, exemple, échange 1 sur 2

527 Jérôme fait revenir trois offres dans le même format · leçon 36, exemple, échange 2 sur 2

528 La demande de Sylvie · leçon 36, entraînement

529 La demande de Florian · leçon 36, entraînement

530 Première demande, la couverture du stock · leçon 36, entraînement

531 Deuxième demande, le courriel au fournisseur · leçon 36, entraînement

532 La fiche de lecture d'un contrat · leçon 37

533 Les écarts avec vos conditions habituelles · leçon 37

534 L'échéancier de plusieurs contrats · leçon 37

535 Le courrier de non-reconduction · leçon 37

536 Une fiche du registre des traitements · leçon 37

537 La veille réglementaire sourcée · leçon 37

538 La première demande, les dates · leçon 37, corrigé

539 La seconde demande, le courrier · leçon 37, corrigé

540 Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance · leçon 37, exemple, échange 1 sur 2

541 Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance · leçon 37, exemple, échange 2 sur 2

542 Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile · leçon 37, exemple, échange 1 sur 2

543 Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile · leçon 37, exemple, échange 2 sur 2

544 Pascal conteste des frais de résiliation · leçon 37, exemple, échange 1 sur 2

545 Pascal conteste des frais de résiliation · leçon 37, exemple, échange 2 sur 2

546 La demande · leçon 37, entraînement

547 La demande de Damien · leçon 37, entraînement

548 La chronologie et les pièces · leçon 37, entraînement

549 L'accusé de réception d'attente · leçon 37, entraînement

550 L'annonce de location depuis la fiche du bien · leçon 38

551 La même annonce en trois longueurs · leçon 38

552 La réponse type aux candidats d'un bien · leçon 38

553 La mise en forme d'un état des lieux dicté · leçon 38

554 La comparaison de l'entrée et de la sortie · leçon 38

555 Le tri des demandes de la semaine · leçon 38

556 Le courrier de régularisation des charges · leçon 38

557 La demande corrigée · leçon 38, corrigé

558 Le courrier au locataire sortant · leçon 38, corrigé

559 Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon · leçon 38, exemple, échange 1 sur 2

560 Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon · leçon 38, exemple, échange 2 sur 2

561 Olivier trie les demandes du lundi matin · leçon 38, exemple, échange 1 sur 2

562 Olivier trie les demandes du lundi matin · leçon 38, exemple, échange 2 sur 2

563 Valérie explique une régularisation de charges · leçon 38, exemple, échange 1 sur 2

564 Valérie explique une régularisation de charges · leçon 38, exemple, échange 2 sur 2

565 La demande · leçon 38, entraînement

566 La demande · leçon 38, entraînement

567 Le tableau de suivi · leçon 38, entraînement

568 Le courriel à l'occupant du lot 32 · leçon 38, entraînement

569 La fiche produit à partir de la fiche fournisseur · leçon 39

570 Les fiches par lot, dans un fichier à importer · leçon 39

571 L'analyse des avis par thème · leçon 39

572 La réponse à un avis mitigé sur la boutique · leçon 39

573 La bibliothèque de réponses SAV · leçon 39

574 La réponse à un client mécontent · leçon 39

575 La fiche argumentaire du vendeur · leçon 39

576 La demande corrigée · leçon 39, corrigé

577 Fabien écrit les fiches de quarante vins · leçon 39, exemple, échange 1 sur 2

578 Fabien écrit les fiches de quarante vins · leçon 39, exemple, échange 2 sur 2

579 Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos · leçon 39, exemple, échange 1 sur 2

580 Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos · leçon 39, exemple, échange 2 sur 2

581 Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides · leçon 39, exemple, échange 1 sur 2

582 Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides · leçon 39, exemple, échange 2 sur 2

583 La demande · leçon 39, entraînement

584 La demande · leçon 39, entraînement

585 Les messages types par groupe · leçon 39, entraînement

586 Les descriptions de la carte depuis les fiches recettes · leçon 40

587 La traduction de la carte avec un glossaire · leçon 40

588 La proposition à un groupe · leçon 40

589 Les réponses types aux questions de réservation · leçon 40

590 Les réponses aux avis de la semaine · leçon 40

591 Le projet de planning de la semaine · leçon 40

592 La demande corrigée · leçon 40, corrigé

593 Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues · leçon 40, exemple, échange 1 sur 2

594 Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues · leçon 40, exemple, échange 2 sur 2

595 Agnès prépare le livret d'accueil de ses gîtes · leçon 40, exemple, échange 1 sur 2

596 Agnès prépare le livret d'accueil de ses gîtes · leçon 40, exemple, échange 2 sur 2

597 Thierry mesure les réservations non honorées de l'été · leçon 40, exemple, échange 1 sur 2

598 Thierry mesure les réservations non honorées de l'été · leçon 40, exemple, échange 2 sur 2

599 La demande · leçon 40, entraînement

600 La demande · leçon 40, entraînement

601 La demande · leçon 40, entraînement

602 Le mode opératoire à partir d'une dictée · leçon 41

603 La consigne en français simple, puis traduite · leçon 41

604 La fiche de non-conformité à partir des notes · leçon 41

605 Les cinq pourquoi, en se faisant interroger · leçon 41

606 Le Pareto des défauts du mois · leçon 41

607 La réponse à une réclamation client, en 8D · leçon 41

608 La fiche de poste d'un opérateur · leçon 41

609 Le questionnaire et la grille d'évaluation au poste · leçon 41

610 La première demande, la fiche · leçon 41, corrigé

611 La seconde demande, le début du 8D · leçon 41, corrigé

612 Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule · leçon 41, exemple, échange 1 sur 2

613 Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule · leçon 41, exemple, échange 2 sur 2

614 Sébastien classe six semaines de rebuts · leçon 41, exemple, échange 1 sur 2

615 Sébastien classe six semaines de rebuts · leçon 41, exemple, échange 2 sur 2

616 Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur · leçon 41, exemple, échange 1 sur 2

617 Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur · leçon 41, exemple, échange 2 sur 2

618 La demande · leçon 41, entraînement

619 La fiche · leçon 41, entraînement

620 Les cinq pourquoi · leçon 41, entraînement

621 La matrice et le plan de formation · leçon 41, entraînement

622 La note au directeur général · leçon 41, entraînement

623 La veille des appels d'offres du lundi · leçon 42

624 Le rappel de clôture du 25 du mois · leçon 42

625 La tâche du comité, deux jours avant · leçon 42, corrigé

626 La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux · leçon 42, exemple, échange 1 sur 2

627 La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux · leçon 42, exemple, échange 2 sur 2

628 Les rappels de produits d'une conserverie · leçon 42, exemple, échange 1 sur 2

629 Les rappels de produits d'une conserverie · leçon 42, exemple, échange 2 sur 2

630 La préparation du lundi dans un cabinet d'architectes · leçon 42, exemple, échange 1 sur 2

631 La préparation du lundi dans un cabinet d'architectes · leçon 42, exemple, échange 2 sur 2

632 La tâche réécrite · leçon 42, entraînement

633 La veille des salons et forums · leçon 42, entraînement

634 Le rappel de pré-paie du 20 · leçon 42, entraînement

635 La demande réparée · leçon 42, entraînement

636 Se faire interroger pour remplir la fiche · leçon 43

637 Les instructions du GPT « Retours et garanties » · leçon 43

638 Faire écrire des cas pièges à partir des instructions · leçon 43

639 Les instructions attendues · leçon 43, corrigé

640 Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole · leçon 43, exemple, échange 1 sur 2

641 Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole · leçon 43, exemple, échange 2 sur 2

642 Le GPT de passation d'un hôtel · leçon 43, exemple, échange 1 sur 2

643 Le GPT de passation d'un hôtel · leçon 43, exemple, échange 2 sur 2

644 Le GPT des rapports d'incident d'un transporteur de voyageurs · leçon 43, exemple, échange 1 sur 2

645 Le GPT des rapports d'incident d'un transporteur de voyageurs · leçon 43, exemple, échange 2 sur 2

646 Faire trancher les points flous · leçon 43, entraînement

647 Jouer un cas dans l'aperçu · leçon 43, entraînement

648 La version 2.0 des instructions · leçon 43, entraînement

649 Faire proposer un nommage pour un dossier en désordre · leçon 44

650 Le modèle de demande documentaire · leçon 44

651 La contre-vérification : faire recopier la phrase exacte · leçon 44

652 La demande documentaire de Sabine · leçon 44, corrigé

653 Les clauses gazole de quarante contrats clients · leçon 44, exemple, échange 1 sur 2

654 Les clauses gazole de quarante contrats clients · leçon 44, exemple, échange 2 sur 2

655 La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée · leçon 44, exemple, échange 1 sur 2

656 La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée · leçon 44, exemple, échange 2 sur 2

657 Les actions ouvertes avant la réunion de chantier · leçon 44, exemple, échange 1 sur 2

658 Les actions ouvertes avant la réunion de chantier · leçon 44, exemple, échange 2 sur 2

659 La demande de nommage · leçon 44, entraînement

660 La demande documentaire · leçon 44, entraînement

661 La contre-vérification · leçon 44, entraînement

662 La demande qui corrige · leçon 44, entraînement

663 La règle à ajouter aux instructions du projet RH · leçon 44, entraînement

664 Le modèle de demande de formule · leçon 45

665 Faire expliquer et éprouver une formule · leçon 45

666 Où placer chaque champ du tableau croisé · leçon 45

667 Le modèle de demande de macro · leçon 45

668 La demande de la formule de retard · leçon 45, corrigé

669 La demande de la macro · leçon 45, corrigé

670 Le code à coller dans un module · leçon 45, corrigé

671 Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016 · leçon 45, exemple, échange 1 sur 2

672 Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016 · leçon 45, exemple, échange 2 sur 2

673 La synthèse mensuelle des heures facturables par client · leçon 45, exemple, échange 1 sur 2

674 La synthèse mensuelle des heures facturables par client · leçon 45, exemple, échange 2 sur 2

675 Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi · leçon 45, exemple, échange 1 sur 2

676 Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi · leçon 45, exemple, échange 2 sur 2

677 La demande attendue · leçon 45, entraînement

678 La demande attendue · leçon 45, entraînement

679 La demande de la formule de synthèse · leçon 45, entraînement

680 La demande de la macro d'export · leçon 45, entraînement

681 Le code à coller dans un module · leçon 45, entraînement

682 Classer les courriels reçus en familles · leçon 46

683 Rédiger la banque au ton de la maison · leçon 46

684 Faire trier la boîte du jour · leçon 46

685 Adapter une réponse type à un courriel précis · leçon 46

686 La demande de Lucie · leçon 46, corrigé

687 La boîte du secrétariat de mairie · leçon 46, exemple, échange 1 sur 3

688 La boîte du secrétariat de mairie · leçon 46, exemple, échange 2 sur 3

689 La boîte du secrétariat de mairie · leçon 46, exemple, échange 3 sur 3

690 Les réponses de réservation d'un camping · leçon 46, exemple, échange 1 sur 3

691 Les réponses de réservation d'un camping · leçon 46, exemple, échange 2 sur 3

692 Les réponses de réservation d'un camping · leçon 46, exemple, échange 3 sur 3

693 Le lundi matin d'un syndic de copropriété · leçon 46, exemple, échange 1 sur 2

694 Le lundi matin d'un syndic de copropriété · leçon 46, exemple, échange 2 sur 2

695 La demande corrigée · leçon 46, entraînement

696 La demande de tri à comparer avec le vôtre · leçon 46, entraînement

697 La banque de la mairie · leçon 46, entraînement

698 La relecture par un habitant peu à l'aise avec internet · leçon 46, entraînement

699 Faire calculer le bilan par l'analyse de données · leçon 47

700 La note de bilan au dirigeant · leçon 47

701 La note de bilan de Nathalie · leçon 47, corrigé

702 Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle · leçon 47, exemple, échange 1 sur 2

703 Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle · leçon 47, exemple, échange 2 sur 2

704 Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires · leçon 47, exemple, échange 1 sur 2

705 Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires · leçon 47, exemple, échange 2 sur 2

706 Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire · leçon 47, exemple, échange 1 sur 2

707 Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire · leçon 47, exemple, échange 2 sur 2

708 Le calcul par l'analyse de données · leçon 47, entraînement

709 Faire vérifier le classement · leçon 47, entraînement

710 La note de décision à Odile · leçon 47, entraînement

711 Étape 1, lundi 8 h 30, trier la boîte et planifier la semaine · leçon 48

712 Étape 2, lundi 14 h, relancer les devis de plus de quinze jours · leçon 48

713 Étape 3, mardi 8 h, la fiche d'appel du chef d'agence · leçon 48

714 Étape 4, mardi 15 h, le courrier de hausse aux clients couvreurs · leçon 48

715 Étape 5, mercredi 7 h, la première journée de l'intérimaire · leçon 48

716 Étape 6, mercredi 14 h, le point des ventes d'octobre par famille · leçon 48

717 Étape 7, jeudi 17 h, le compte rendu du comité des ventes · leçon 48

718 La demande corrigée · leçon 48, corrigé

719 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces · leçon 48, exemple, échange 1 sur 3

720 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces · leçon 48, exemple, échange 2 sur 3

721 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces · leçon 48, exemple, échange 3 sur 3

722 Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile · leçon 48, exemple, échange 1 sur 2

723 Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile · leçon 48, exemple, échange 2 sur 2

724 L'administration des ventes d'un atelier d'usinage · leçon 48, exemple, échange 1 sur 2

725 L'administration des ventes d'un atelier d'usinage · leçon 48, exemple, échange 2 sur 2

726 La demande de tri · leçon 48, entraînement

727 La demande corrigée · leçon 48, entraînement

728 Le message aux clients du modèle 8 kW · leçon 48, entraînement

729 Les dépannages d'octobre par commune · leçon 48, entraînement

730 Étape 1, la fiche de synthèse du dossier de consultation · leçon 49

731 Étape 2, décider de répondre et sur quel lot · leçon 49

732 Étape 3, repérer les ambiguïtés et poser les questions · leçon 49

733 Étape 4, le plan du mémoire technique · leçon 49

734 Étape 5, rédiger une partie à partir des notes de terrain · leçon 49

735 Étape 6, relire le mémoire comme l'acheteur · leçon 49

736 Étape 7, le contrôle de cohérence avant le dépôt · leçon 49

737 La demande de rédaction corrigée · leçon 49, corrigé

738 La demande de relecture · leçon 49, corrigé

739 Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn · leçon 49, exemple, échange 1 sur 2

740 Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn · leçon 49, exemple, échange 2 sur 2

741 Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais · leçon 49, exemple, échange 1 sur 2

742 Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais · leçon 49, exemple, échange 2 sur 2

743 Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin · leçon 49, exemple, échange 1 sur 2

744 Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin · leçon 49, exemple, échange 2 sur 2

745 La demande · leçon 49, entraînement

746 La demande corrigée · leçon 49, entraînement

747 Les questions à l'acheteur · leçon 49, entraînement

748 La partie sécurité du mémoire · leçon 49, entraînement

749 Étape 1, se faire interroger pour fixer l'offre · leçon 50

750 Étape 2, le guide d'entretien pour les clients · leçon 50

751 Étape 3, de la synthèse aux trois arguments · leçon 50

752 Étape 4, le nom de l'offre et la plaquette d'une page · leçon 50

753 Étape 5, la page du site et sa FAQ · leçon 50

754 Étape 6, la publication LinkedIn et le courriel aux clients · leçon 50

755 Étape 7, le bilan à un mois · leçon 50

756 La demande corrigée · leçon 50, corrigé

757 Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac · leçon 50, exemple, échange 1 sur 2

758 Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac · leçon 50, exemple, échange 2 sur 2

759 Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon · leçon 50, exemple, échange 1 sur 2

760 Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon · leçon 50, exemple, échange 2 sur 2

761 Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais · leçon 50, exemple, échange 1 sur 2

762 Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais · leçon 50, exemple, échange 2 sur 2

763 La demande · leçon 50, entraînement

764 La demande corrigée · leçon 50, entraînement

765 La synthèse et les arguments · leçon 50, entraînement

766 Étape 1, la fiche de poste · leçon 51

767 Étape 2, l'annonce et ses versions courtes · leçon 51

768 Étape 3, la grille de tri des candidatures · leçon 51

769 Étape 4, les courriels aux candidats · leçon 51

770 Étape 5, le guide d'entretien et la mise en situation · leçon 51

771 Étape 6, mettre au propre les notes d'entretien · leçon 51

772 Étape 7, le parcours du premier mois · leçon 51

773 Étape 8, le point de fin de premier mois · leçon 51

774 La demande de confirmation · leçon 51, corrigé

775 La demande pour les refus après entretien · leçon 51, corrigé

776 Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois · leçon 51, exemple, échange 1 sur 2

777 Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois · leçon 51, exemple, échange 2 sur 2

778 Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz · leçon 51, exemple, échange 1 sur 2

779 Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz · leçon 51, exemple, échange 2 sur 2

780 Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault · leçon 51, exemple, échange 1 sur 2

781 Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault · leçon 51, exemple, échange 2 sur 2

782 La demande · leçon 51, entraînement

783 La demande corrigée · leçon 51, entraînement

784 La fiche de poste et l'annonce · leçon 51, entraînement

785 La mise au propre des notes · leçon 51, entraînement

786 Étape 1, la liste de clôture · leçon 52

787 Étape 2, le rapprochement bancaire · leçon 52

788 Étape 3, ce qui reste à facturer et à recevoir · leçon 52

789 Étape 4, la balance âgée et les relances · leçon 52

790 Étape 5, les écarts au budget · leçon 52

791 Étape 6, la note au dirigeant · leçon 52

792 Étape 7, le courriel au cabinet comptable · leçon 52

793 La demande de calcul · leçon 52, corrigé

794 La demande de note · leçon 52, corrigé

795 Le suivi des subventions d'un centre social landais · leçon 52, exemple, échange 1 sur 2

796 Le suivi des subventions d'un centre social landais · leçon 52, exemple, échange 2 sur 2

797 Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais · leçon 52, exemple, échange 1 sur 2

798 Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais · leçon 52, exemple, échange 2 sur 2

799 Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan · leçon 52, exemple, échange 1 sur 2

800 Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan · leçon 52, exemple, échange 2 sur 2

801 La demande · leçon 52, entraînement

802 La demande · leçon 52, entraînement

803 Les calculs · leçon 52, entraînement

804 La note à Sandra · leçon 52, entraînement

805 Étape 1, l'ordre du jour · leçon 53

806 Étape 2, la synthèse des contributions · leçon 53

807 Étape 3, le tableau de bord du trimestre · leçon 53

808 Étape 4, le support de séance · leçon 53

809 Étape 5, la note préparatoire envoyée à J-2 · leçon 53

810 Étape 6, la fiche d'animation du directeur · leçon 53

811 Étape 7, le relevé de décisions et le plan d'actions · leçon 53

812 La demande corrigée · leçon 53, corrigé

813 Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac · leçon 53, exemple, échange 1 sur 2

814 Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac · leçon 53, exemple, échange 2 sur 2

815 La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d'une entreprise rochelaise · leçon 53, exemple, échange 1 sur 2

816 La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d'une entreprise rochelaise · leçon 53, exemple, échange 2 sur 2

817 La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise · leçon 53, exemple, échange 1 sur 2

818 La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise · leçon 53, exemple, échange 2 sur 2

819 La demande · leçon 53, entraînement

820 La demande corrigée · leçon 53, entraînement

821 Le tableau de bord · leçon 53, entraînement

822 Le relevé de décisions · leçon 53, entraînement

823 Transformer une demande réussie en fiche de bibliothèque · leçon 54

824 Préparer le point d'équipe · leçon 54

825 Trente jours chez un couvreur du Libournais · leçon 54, exemple, échange 1 sur 3

826 Trente jours chez un couvreur du Libournais · leçon 54, exemple, échange 2 sur 3

827 Trente jours chez un couvreur du Libournais · leçon 54, exemple, échange 3 sur 3

828 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins · leçon 54, exemple, échange 1 sur 3

829 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins · leçon 54, exemple, échange 2 sur 3

830 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins · leçon 54, exemple, échange 3 sur 3

831 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon · leçon 54, exemple, échange 1 sur 3

832 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon · leçon 54, exemple, échange 2 sur 3

833 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon · leçon 54, exemple, échange 3 sur 3

834 La fiche de la tâche qui pèse le plus · leçon 54, entraînement

835 La réponse au particulier · leçon 54, entraînement

836 L'analyse des demandes d'octobre · leçon 54, entraînement

837 La réponse à la réclamation · leçon 54, entraînement

838 Le point des retards pour le comité · leçon 54, entraînement

Module 1 Comprendre l'outil

1 Ce que fait ChatGPT, et ce qu'il ne fait pas

1 Reformuler un message trop sec

```
Tu es assistante commerciale dans une entreprise de menuiserie de 12 personnes, près de Bordeaux.
Voici le message que je m'apprête à envoyer à un client : [collez votre message].
Reformule-le pour qu'il reste ferme sur le fond mais courtois. Garde toutes les dates et tous les montants tels quels.
Réponds par le message seul, en huit lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de six à huit lignes, sans formule de remplissage, qui reprend vos dates et vos montants sans les modifier. Si un chiffre a changé, c'est une erreur à corriger avant l'envoi.

2 Lui donner les chiffres plutôt que les lui demander

```
Tu es le gérant d'une entreprise de plomberie de 4 personnes à Mérignac.
Contexte : remplacement d'un chauffe-eau de 200 litres chez un particulier. Prix : [montant] € HT, fourniture et pose, déplacement compris. Délai : [nombre] jours ouvrés après acceptation. Validité du devis : [nombre] jours.
Rédige le texte du courriel qui accompagne le devis.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, les trois informations reprises telles quelles, une seule question à la fin.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui reprend exactement votre prix, votre délai et votre durée de validité, sans ajouter de garantie ni de remise que vous n'avez pas donnée.

Note : Si la réponse contient un chiffre que vous n'avez pas fourni, supprimez-le avant l'envoi.

3 · exemple, échange 1 sur 2 Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé

```
Rédige une proposition de contrat d'entretien annuel pour un jardin de 800 m² à Gujan-Mestras, avec les prix.
```

4 · exemple, échange 2 sur 2 **Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé**

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise d'entretien de jardins de 6 salariés sur le
bassin d'Arcachon.
Contexte : une cliente de Gujan-Mestras, jardin de 800 m² (une pelouse, deux haies de
thuyas, trois massifs), veut un contrat annuel. Nos tarifs : tonte, 16 passages par an,
42 € HT le passage ; taille des deux haies, 2 fois par an, 260 € HT la taille ;
désherbage manuel des massifs, 5 passages, 55 € HT le passage. Évacuation des déchets
verts en supplément : 35 € HT par passage concerné. Règlement en quatre fois, chaque
trimestre. Démarrage possible le 1er mars.
Tâche : écris le courriel qui accompagne la proposition.
Format : l'objet, puis douze lignes au plus, vouvoiement, les prix repris tels quels en
liste. Calcule le total annuel en exécutant du code et donne-le à part, sous le
courriel, avec le détail. Aucune garantie ni remise que je n'ai pas donnée.
```

5 · exemple, échange 1 sur 3 **Une règle de l'association, pas une règle inventée**

```
Quelles sont les règles de remboursement des frais de déplacement des bénévoles dans
une association ? Cite les articles de loi.
```

6 · exemple, échange 2 sur 3 **Une règle de l'association, pas une règle inventée**

```
Rôle : tu es coordinatrice d'une association d'aide alimentaire de 12 salariés et
environ 80 bénévoles, à Limoges.
Contexte : voici la décision de notre conseil d'administration, collée telle quelle : «
Les frais de déplacement des bénévoles sont remboursés pour les trajets entre le
domicile et les points de distribution, ainsi que pour les collectes en magasin. Le
remboursement suit le barème fixé chaque année par le bureau, affiché au local. Le
bénévole remplit la fiche mensuelle de déplacements, signée par le responsable de son
point de distribution, et la remet avant le 10 du mois suivant. En covoiturage, seul le
conducteur est remboursé. Le bénévole peut renoncer au remboursement : il le signale
sur la fiche, et le trésorier lui explique les suites possibles. »
Tâche : rédige la note aux bénévoles qui explique cette règle.
Format : une page au plus, un titre, six rubriques courtes (quels trajets, combien,
comment, quand, si vous renoncez au remboursement, à qui s'adresser), des phrases
simples. N'ajoute aucune règle, aucun montant et aucune référence légale qui ne
figurent pas dans la décision.
```

7 · exemple, échange 3 sur 3 **Une règle de l'association, pas une règle inventée**

```
Même contenu, en quatre lignes au plus, pour le message envoyé au groupe des bénévoles.
Garde le délai du 10 du mois.
```

8 · exemple, échange 1 sur 2 **Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié**

```
Tu es acheteur dans une entreprise française de plasturgie de 45 salariés.
Voici le courriel d'un fournisseur espagnol : [collez le courriel].
Traduis-le en français, fidèlement, sans résumer.
Sous la traduction, liste à part les dates, les quantités, les références de produits
et tout ce qui attend une réponse de notre part. Recopie les chiffres exactement comme
dans l'original.
```

9 · exemple, échange 2 sur 2 **Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié**

```
Rôle : tu es acheteur dans une entreprise française de plasturgie de 45 salariés.
Contexte : après avis de notre responsable de production, nous refusons la référence
PP-H 455, qui n'a pas été validée sur nos moules. Nous acceptons le fractionnement : 8
tonnes le 18 novembre, 4 tonnes le 2 décembre. Nous demandons que le second envoi ne
glisse pas au-delà du 2 décembre, faute de quoi notre production de la semaine suivante
serait arrêtée.
Tâche : écris la réponse au fournisseur, en espagnol.
Format : huit lignes au plus, ton courtois et net, les dates et les quantités reprises
telles quelles. Sous la réponse, donne sa traduction en français, pour que je relise ce
que j'envoie.
```

10 · corrigé, entraînement 1, Repérer ce que la réponse a ajouté **La demande, avec la phrase qui manquait**

```
Tu es la gérante d'une auto-école de 4 salariés à Agen.
Contexte : nous ouvrons un stage de code accéléré pendant les vacances de février, du
lundi 15 au vendredi 19 février, de 9 h à 12 h, dans nos locaux. 12 places. Prix : 180
€ TTC, accès à la plateforme d'entraînement en ligne compris. Inscription à l'accueil
ou par téléphone.
Tâche : écris le texte de la publication pour notre page Facebook.
Format : six lignes au plus, ton simple, une phrase d'appel à la fin. N'ajoute aucune
information, aucun chiffre et aucune qualité de l'auto-école que je n'ai pas donnés. Si
une information te semble manquer, pose-moi la question au lieu de l'écrire.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication de cinq ou six lignes qui reprend les dates, les horaires, les 12 places, le prix et la plateforme en ligne, et rien d'autre. Parfois une question à la fin, si ChatGPT juge qu'une information manque.

11 · corrigé, entraînement 2, Transformer trois demandes rouges en demandes vertes **L'annonce, à partir de la fiche de visite**

```
Rôle : tu es négociateur dans une agence immobilière de 5 personnes à Pau.
Contexte : maison de 1975, 110 m², 4 chambres dont une au rez-de-chaussée, terrain de
600 m², garage. Toiture refaite en 2019, chauffage au gaz, cuisine à rafraîchir.
Quartier calme, école primaire à 400 m. Prix : 289 000 € honoraires inclus, honoraires
de 5 % TTC du prix net vendeur à la charge de l'acquéreur. Classe énergie : [classe du
diagnostic].
Tâche : rédige l'annonce pour notre site.
Format : un titre de dix mots au plus, puis 900 signes au plus. Dis que la cuisine est
à rafraîchir. N'ajoute aucune qualité que la fiche ne mentionne pas : ni vue, ni
luminosité, ni commerces à proximité.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre factuel, du type « Maison 4 chambres avec garage et terrain de 600 m² », puis un texte qui suit la fiche dans un ordre logique : surface, pièces, terrain, travaux faits et à faire, quartier, prix et honoraires. La cuisine à rafraîchir est dite sans détour.

12 · corrigé, entraînement 2, Transformer trois demandes rouges en demandes vertes **Les honoraires, calculés en exécutant du code**

```
Rôle : tu es assistante dans une agence immobilière.
Contexte : prix de vente 289 000 € honoraires inclus. Nos honoraires sont de 5 % TTC du
prix net vendeur, à la charge de l'acquéreur.
Tâche : calcule, en exécutant du code, le prix net vendeur et le montant des honoraires
TTC, puis écris le paragraphe du mandat qui présente ces deux montants.
Format : d'abord le calcul détaillé, arrondi au centime ; puis un paragraphe de quatre
lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Le calcul : prix net vendeur = 289 000 / 1,05, soit 275 238,10 € ; honoraires = 13 761,90 € TTC ; contrôle : 275 238,10 + 13 761,90 = 289 000 €. Puis un paragraphe sobre qui reprend ces deux montants et précise que les honoraires sont à la charge de l'acquéreur.

13 · corrigé, entraînement 3, Corriger une réponse avant qu'elle parte chez un client **La demande qui aurait évité ces erreurs**

```
Rôle : tu es commercial chez un distributeur de matériel de cuisine professionnelle de
30 salariés à Nantes.
Contexte : un restaurateur de Rezé veut remplacer son lave-vaisselle à capot et hésite
entre deux modèles. Nos informations : LV-500 à 4 390 € HT, LV-700 à 5 870 € HT,
installation 380 € HT pour l'un ou l'autre. Délai de livraison actuel : trois semaines
après commande. Garantie : deux ans, pièces et main-d'œuvre. Il veut être installé
avant sa réouverture du 2 février. Il demande s'il existe une aide à l'achat : nous ne
donnons aucun avis sur les aides et nous le renvoyons vers son expert-comptable.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : douze lignes au plus, vouvoiement. Les deux prix installation comprise,
calculés en exécutant du code. Le délai tel quel, et la date limite de commande pour
tenir le 2 février laissée entre crochets, que je compléterai. Une phrase sur les aides
qui renvoie à l'expert-comptable. Aucune autre information, aucune formule commerciale.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel sobre : les deux prix installés, 4 770 € HT et 6 250 € HT, le délai de trois semaines, la date limite de commande entre crochets, la garantie de deux ans, le renvoi vers l'expert-comptable. Sous la réponse, le détail du calcul.

2 Gratuit, Go, Plus ou Business : choisir son offre et régler son compte

14 Rédiger la charte d'usage de l'équipe

```
Rôle : tu es responsable administratif d'une entreprise de [secteur, par exemple négoce
de matériaux] de [nombre] salariés en Gironde.
Contexte : l'entreprise passe à ChatGPT Business. Les salariés s'en servent pour des
courriels clients, des devis et des comptes rendus. Le responsable des comptes est
[prénom, fonction].
Tâche : rédige une charte d'usage d'une page. Trois parties : ce qui peut être confié,
ce qui ne se colle jamais (données de santé, salaires, évaluations de salariés,
coordonnées de clients sans nécessité), qui contacter en cas de doute.
Format : titres courts, phrases simples, des exemples tirés de notre métier, aucune
référence juridique inventée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en trois parties, une dizaine de règles concrètes illustrées par vos exemples de métier. Si une référence de loi apparaît, vérifiez-la ou supprimez-la.

15 Préparer la note de décision pour le dirigeant

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une PME de [nombre] personnes.
Contexte : le dirigeant hésite entre des comptes Plus individuels et ChatGPT Business.
Prix relevés en novembre 2026 : Plus environ 23 € TTC par mois et par personne ;
Business environ 21 € HT par utilisateur et par mois en paiement annuel, environ 26 €
en mensuel. Sur Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et un
administrateur gère les comptes. Nous serions [nombre] utilisateurs.
Tâche : rédige une note de décision d'une demi-page.
Format : trois paragraphes (besoin, comparaison, recommandation), puis un tableau des
coûts mensuels et annuels. Fais les calculs en exécutant du code et montre-les.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demi-page lisible en deux minutes, un tableau des coûts pour votre nombre d'utilisateurs et le détail des calculs. La recommandation s'appuie sur la question des données, pas seulement sur le prix.

Note : Contrôlez le tableau : un calcul juste sur un mauvais nombre d'utilisateurs reste faux.

16 · exemple, échange 1 sur 2 Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer

```
Rôle : tu es l'assistant d'une commerçante qui teste ChatGPT pendant deux semaines.
Contexte : je tiens une boutique de décoration de 2 salariés à La Rochelle. Je m'en
sers pour les fiches produits de notre boutique en ligne, les réponses aux avis Google
et les publications Instagram. Je veux savoir, au bout de deux semaines, si l'offre
gratuite me suffit.
Tâche : prépare le journal d'essai que je remplirai chaque jour.
Format : un tableau à coller dans Excel, colonnes : date, tâche, temps passé avec
ChatGPT, temps estimé sans, limite rencontrée (oui ou non, et laquelle), résultat
utilisé (oui ou non). Ajoute en dessous trois lignes d'exemple, puis les trois
questions à me poser le jour du bilan.
```

17 · exemple, échange 2 sur 2 Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer

```
Voici mon journal d'essai des deux dernières semaines : [collez le tableau].
En exécutant du code, calcule le nombre de tâches, le temps total passé avec ChatGPT,
le temps total estimé sans, et le nombre de jours où une limite m'a arrêtée.
Puis rédige une note de bilan de dix lignes au plus, qui compare trois choix aux prix
relevés en novembre 2026 : rester sur le Gratuit, Go à environ 8 € par mois, Plus à
environ 23 € TTC par mois. Ne recommande pas Business : je suis seule à l'utiliser.
```

18 · exemple, échange 1 sur 2 — Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business

```
Rôle : tu es responsable administratif d'un bureau d'études de 22 salariés.
Contexte : 7 ingénieurs utilisent ChatGPT sur des comptes personnels, dont 3 sur Plus
payé par eux-mêmes, pour des notes techniques et des courriels qui citent nos clients.
Nous passons à ChatGPT Business pour ces 7 personnes. Prix relevés en novembre 2026 :
environ 21 € HT par utilisateur et par mois en paiement annuel, environ 26 € en
mensuel. Sur Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et un
administrateur gère les comptes. L'administrateur, ce sera moi.
Tâche : établis le plan de passage, de la décision au premier mois d'usage.
Format : un tableau à quatre colonnes (quand, quoi, qui, état), puis le coût mensuel et
annuel calculé en exécutant du code, dans les deux formules de paiement.
```

19 · exemple, échange 2 sur 2 — Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business

```
Rédige le message aux 7 ingénieurs qui annonce le passage à Business.
Contenu : leur invitation arrive par courriel cette semaine ; ils activent la double
authentification dès la première connexion ; d'ici vendredi, ils suppriment de leurs
comptes personnels toutes les conversations qui citent un client ; à partir de lundi,
plus aucune donnée de client sur un compte personnel ; ceux qui payaient Plus à titre
personnel peuvent le résilier, le bureau prend le relais. Pour toute question : Damien.
Format : un courriel Outlook de douze lignes au plus, ton direct et cordial, les dates
de vendredi et de lundi entre crochets.
```

20 · exemple, échange 1 sur 2 — Une mairie qui pose ses règles le jour même

```
Rôle : tu es secrétaire générale d'une mairie de 18 agents.
Contexte : plusieurs agents utilisent ChatGPT sur des comptes Gratuit personnels, pour
des affiches, des comptes rendus et des courriers. Une agente a collé le courrier d'un
administré, nom et adresse compris. Aucune règle n'existe. Le conseil municipal ne
s'est pas prononcé sur un abonnement.
Tâche : rédige la note de service provisoire, valable jusqu'à la décision du conseil.
Format : une page, trois parties : ce qui est autorisé, ce qui est interdit, les
réglages à faire sur son compte. Des exemples tirés de la vie d'une mairie. Aucune
référence juridique.
```

21 · exemple, échange 2 sur 2 — Une mairie qui pose ses règles le jour même

```
Même contenu, en une affiche de dix lignes au plus pour la salle de pause, titre
compris, sans le détail des réglages : renvoie vers la note de service.
```

22 · corrigé, entraînement 1, Une offre pour quatre profils — Le courriel de recommandation pour l'agence de recrutement

```
Rôle : tu es consultant dans une agence de recrutement de 6 personnes à Lille.
Contexte : nous voulons utiliser ChatGPT à 4 pour reformuler des CV et préparer des
entretiens. Un CV contient des données personnelles : nom, coordonnées, parcours. Je
recommande ChatGPT Business pour les 4 consultants : environ 21 € HT par utilisateur et
par mois en paiement annuel, environ 26 € en mensuel (prix relevés en novembre 2026).
Sur Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et un
administrateur gère les comptes.
Tâche : écris le courriel au gérant qui propose ce choix.
Format : huit lignes au plus. Le coût mensuel pour 4 comptes, dans les deux formules,
calculé en exécutant du code. Une phrase qui rappelle que le RGPD s'applique aussi sur
Business : base légale, information des candidats, contrat avec le fournisseur.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : le besoin, le choix de Business, le coût pour 4 comptes (environ 84 € HT par mois en annuel, environ 104 € en mensuel), la phrase sur le RGPD. Les prix se vérifient sur chatgpt.com/pricing avant l'envoi.

23 · corrigé, entraînement 2, Comparer Plus et Business à périmètre égal — La note de recommandation

```
Rôle : tu es office manager d'une agence de communication de 9 personnes à Nantes.
Contexte : 3 personnes ont Plus, remboursé sur note de frais ; 2 utilisent le Gratuit ;
4 ne s'en servent pas, mais les graphistes veulent s'y mettre. Nous collons des briefs
de clients avec le nom des interlocuteurs. Prix relevés en novembre 2026 : Plus environ
23 € TTC par mois et par personne ; Business environ 21 € HT par utilisateur et par
mois en paiement annuel, environ 26 € en mensuel, à partir de deux utilisateurs. Sur
Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et un administrateur
gère les comptes.
Tâche : rédige la note de recommandation pour le dirigeant.
Format : une demi-page : le besoin, la comparaison pour 6 et pour 9 personnes en
tableau calculée en exécutant du code, la recommandation, ce que deviennent les 3
abonnements Plus. Signale que Plus est TTC et Business HT, sans faire de conversion
toi-même.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demi-page lisible en deux minutes : le tableau des coûts, une recommandation de Business pour 6 personnes d'abord, appuyée sur les briefs de clients, et l'arrêt des trois remboursements de Plus le jour où les comptes Business ouvrent.

24 · corrigé, entraînement 3, Le plan du premier mois d'une PME de 30 salariés **Les règles et la réponse au point 7**

```
Rôle : tu es assistante de direction d'une entreprise de transport de voyageurs par autocar de 30 salariés.
Contexte : l'entreprise passe à ChatGPT Business le 1er décembre pour 8 personnes (exploitation, atelier, administration). Interdits décidés par le comité : toute donnée sur un conducteur (évaluation, arrêt de travail, salaire) et toute liste d'élèves transportés. Une évaluation a déjà été collée dans un compte personnel. Le responsable d'atelier demande s'il faut former les utilisateurs. Fait à reprendre tel quel : l'article 4 du règlement européen sur l'IA (règlement 2024/1689) prévoit que, depuis le 2 février 2025, une entreprise qui utilise un système d'IA prend des mesures pour que son personnel ait un niveau suffisant de maîtrise de l'IA.
Tâche : rédige deux parties du dossier : les trois règles à annoncer le 1er décembre, puis la réponse au point 7.
Format : les règles en trois phrases courtes, chacune avec un exemple tiré du transport ; la réponse au point 7 en cinq lignes au plus. N'ajoute aucune autre obligation légale que celle que je t'ai donnée.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois règles nettes (aucune donnée de conducteur, aucune liste d'élèves, un compte par personne protégé par la double authentification), chacune avec un exemple de l'exploitation ou de l'atelier. Puis cinq lignes qui répondent oui au point 7, en s'appuyant sur l'article 4, et proposent une formation courte sur les vraies tâches de chacun.

3 L'écran de ChatGPT, zone par zone

25 Interroger une fiche technique jointe

```
Rôle : tu es technicien dans une entreprise de pose de menuiseries de 10 personnes.
Contexte : je t'ai joint la fiche technique du fabricant d'une fenêtre en aluminium.
Tâche : liste ce qu'un poseur doit savoir avant d'arriver sur le chantier : dimensions, poids, fixations, outillage, précautions.
Format : une liste de dix points au plus, chacun suivi du numéro de page de la fiche où se trouve l'information. Si une information manque, écris « absent de la fiche ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste courte, avec un numéro de page sur chaque ligne, que vous vérifiez dans le PDF. Les mentions « absent de la fiche » sont normales et utiles : elles évitent une information inventée.

26 Une première demande pour prendre l'écran en main

```
Rôle : tu es assistant d'exploitation chez un transporteur de 25 salariés à Bègles.
Contexte : nos quais seront fermés le [date] pour inventaire. Les enlèvements prévus ce jour-là sont décalés au lendemain matin.
Tâche : écris le message à envoyer à nos clients réguliers.
Format : l'objet du courriel, puis cinq lignes au plus, vouvoiement, sans formule de remplissage.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet clair et un message de cinq lignes qui reprend votre date et le report au lendemain. Essayez ensuite le micro : dictez la même demande et comparez les deux réponses.

27 · exemple, échange 1 sur 2 Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens

```
[Notice d'installation du fabricant jointe par le bouton +, 48 pages, document public téléchargé sur le site du fabricant]
Rôle : tu es responsable technique chez un installateur de pompes à chaleur de 18 salariés.
Contexte : la notice jointe est celle du modèle que nous posons à partir de la semaine prochaine. Nos équipes partent du dépôt le matin, sans pouvoir revenir chercher une pièce oubliée.
Tâche : liste tout ce qu'une équipe doit vérifier ou charger avant de partir : accessoires, outillage, dégagements à prévoir, raccordements, précautions.
Format : une liste par rubrique, chaque ligne suivie de la page de la notice entre parenthèses. Ne recopie aucune valeur de mémoire : renvoie au tableau ou au schéma de la notice. Si une rubrique est absente, écris « absent de la notice ».
```

28 · exemple, échange 2 sur 2 Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens

```
Transforme cette liste en message à envoyer sur le téléphone des techniciens.
Format : douze lignes au plus, une case à cocher par ligne ([ ]), les pages de la notice gardées, aucune phrase d'introduction.
```

29 · exemple, échange 1 sur 2 Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs

```
Rôle : tu es responsable administrative d'une association d'insertion de 45 salariés, qui gère deux chantiers : espaces verts et recyclerie.
Contexte : je crée un projet dans ChatGPT pour rédiger chaque mois le bilan d'activité envoyé à nos financeurs. J'y dépose notre trame Word. Les bilans ne contiennent jamais de nom de salarié en parcours, seulement des chiffres globaux.
Tâche : rédige les instructions de ce projet.
Format : dix lignes au plus, à coller telles quelles dans les instructions du projet.
```

30 · exemple, échange 2 sur 2 Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs

```
Bilan de novembre. Chiffres du mois :
- salariés en parcours au 30 novembre : 32 (31 fin octobre)
- heures travaillées sur les deux chantiers : 3 850
- entrées en parcours : 3 ; sorties : 4, dont 2 en emploi durable, 1 en formation qualifiante, 1 sans solution à ce jour
- recyclerie : 6,2 tonnes collectées, 4,1 tonnes revendues ou données
- fait marquant : nouveau marché d'entretien des espaces verts d'un bailleur social, démarré le 16 novembre
Rédige le bilan selon la trame.
```

31 · exemple, échange 1 sur 2 **Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé**

```
[Dicté avec le micro de l'application, relu avant l'envoi]
Tu es chef d'équipe chez un paysagiste. Voici mes notes de visite, mets-les en ordre pour préparer un devis. Haie de laurier côté rue, quarante mètres, à tailler et à réduire d'un tiers en hauteur. Trois pins morts à abattre près du portail, évacuation comprise. Gazon de la partie centrale à scarifier et à regarnir, environ deux cents mètres carrés. Arrosage automatique : deux zones ne marchent plus, à diagnostiquer.
Pour nous : la haie est pire que prévu, compter deux personnes une journée et demie, la gérante veut que tout soit fini avant le 15 mars.
Format : une liste de postes de devis, avec quantité et unité, sans aucun prix. Mets à part ce qui est une note interne.
```

32 · exemple, échange 2 sur 2 **Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé**

```
Le lendemain, sur l'ordinateur, conversation retrouvée par la zone Rechercher avec le mot « pins ».
Rédige le courriel qui accompagnera le devis. Prix HT que je te donne : poste 1, 1 450 € ; poste 2, 1 180 € ; poste 3, 640 € ; poste 4, 120 €, déduits si nous faisons la réparation. Travaux possibles à partir du 2 mars, terminés avant le 15.
Format : huit lignes au plus, vouvoiement, les prix repris tels quels, rien de la note interne, une question à la fin.
```

33 · corrigé, entraînement 1, Huit besoins, huit zones **La demande du besoin 2, avec le tarif joint**

```
Rôle : tu es assistante commerciale chez un grossiste en fournitures de bureau de 14 salariés.
Contexte : le fichier joint est le nouveau tarif de notre fournisseur de papier, applicable au [date]. Nous revendons surtout les ramettes, les enveloppes et les classeurs.
Tâche : liste les références dont le prix augmente.
Format : un tableau à cinq colonnes (référence, désignation, ancien prix, nouveau prix, page du tarif). Si l'ancien prix ne figure pas dans le document, écris « non indiqué ».
Calcule les écarts en exécutant du code.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau limité aux hausses, avec la page de chaque ligne, et la mention « non indiqué » quand le tarif ne donne pas l'ancien prix. Les écarts sont calculés en code ; vous en vérifiez deux sur le PDF.

34 · corrigé, entraînement 2, Installer l'espace de travail du garage **Les instructions du projet**

```
Tu aides le gérant d'un garage automobile de 7 personnes à répondre aux clients qui demandent un devis de réparation.
Règles :
1. Vouvoiement, ton aimable et direct.
2. Signature : « Jérôme, gérant ».
3. Aucun prix que Jérôme n'a pas donné dans la conversation. La grille de forfaits jointe sert à nommer les prestations, pas à fixer un prix.
4. Rappeler à chaque devis qu'il est valable 30 jours.
5. Proposer un créneau de rendez-vous, parmi ceux que Jérôme indique.
Format : un courriel de huit lignes au plus, prêt à coller dans la messagerie.
```

Ce que vous devez obtenir : Rien à attendre à ce stade : ces instructions s'appliquent à toutes les conversations du projet. Vous les reconnaîtrez dans chaque réponse.

35 · corrigé, entraînement 2, Installer l'espace de travail du garage **La première demande, dans le projet**

```
Rôle : tu es Jérôme, gérant du garage.
Contexte : une cliente demande par courriel le prix du remplacement de la courroie de distribution de sa citadine. Prix : 590 € TTC, pièces et main-d'œuvre. Créneaux libres : mardi 24 ou jeudi 26 novembre, dépôt à 8 h, récupération à 18 h.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : huit lignes au plus, les deux créneaux proposés, une question pour qu'elle choisisse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui donne le prix exact, la validité de 30 jours, les deux créneaux avec les heures de dépôt et de récupération, et la signature du projet. Si un autre montant apparaît, il vient d'ailleurs que de la demande : retirez-le.

36 · corrigé, entraînement 3, Le fil à transmettre sans rien exposer **La demande réutilisable pour le collègue**

```
Rédige, à partir de cette conversation, une demande en quatre rubriques (Rôle, Contexte, Tâche, Format) qu'un autre commercial pourra réutiliser pour une offre de postes de travail complets à un établissement de santé.
Remplace par des crochets toutes les informations propres à ce client : nom, contact, quantités, prix, remise, délais.
N'y mets aucun prix de revient, aucune marge, aucun chiffre de notre grille interne.
Réponds par la demande seule.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demande en quatre rubriques, prête à coller, où chaque information du client est devenue un crochet [quantité], [prix unitaire HT], [délai]. Relisez-la ligne à ligne : un chiffre resté en clair est à remplacer.

Module 2 Demander juste

4 La demande en quatre lignes

37 Cabinet comptable, relancer un client pour ses pièces

```
Rôle : tu es assistante dans un cabinet comptable de 8 personnes à Mérignac.
Contexte : notre client, [prénom], plombier à son compte, ne nous a pas envoyé ses
relevés bancaires de [mois] ni ses factures d'achat. Sans ces pièces, nous ne pouvons
pas préparer sa déclaration de TVA, à déposer avant le [date]. Une première relance,
envoyée le [date], est restée sans réponse. Il dépose ses pièces dans Pennylane.
Tâche : écris la deuxième relance, par courriel.
Format : l'objet du courriel, puis six lignes au plus. Ton cordial mais net. Les pièces
manquantes en deux puces. Une date limite. Pas de rappel des pénalités.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet explicite, du type « Pièces de [mois] à déposer avant le [date] », puis un message court qui nomme les pièces, rappelle l'échéance et indique où les déposer. Le ton reste aimable, la date est claire.

Note : Le prénom suffit. Sur une offre individuelle, ne collez ni nom de famille ni numéro de dossier.

38 Conducteur de travaux, prévenir les sous-traitants d'un décalage

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de gros œuvre de 30 personnes,
en Gironde.
Contexte : chantier d'un immeuble de 12 logements à Lormont. Le coulage de la dalle du
deuxième étage, prévu le [date], est décalé au [date] à cause de la pluie annoncée.
Sont concernés le plaquiste, l'électricien et le plombier, qui devaient démarrer au
premier étage la semaine suivante : leur démarrage est décalé d'autant. La réunion de
chantier du [jour] est maintenue.
Tâche : écris le message à envoyer aux trois sous-traitants.
Format : un message unique, lisible sur téléphone, dix lignes au plus. Les nouvelles
dates en début de message. Une demande de confirmation de lecture avant [jour, heure].
```

Ce que vous devez obtenir : Un message court, les nouvelles dates visibles dès la première ligne, la conséquence pour chaque corps de métier en une ligne, et la demande de confirmation. Vérifiez que les dates sont exactement celles que vous avez données.

39 Commerce, répondre à un avis client en ligne

```
Rôle : tu es la gérante d'une boutique de vélos électriques de 5 personnes à Bordeaux, quartier des Chartrons.
Contexte : un client a laissé un avis à deux étoiles. Il a attendu trois semaines la réparation de son vélo, sans nouvelles. C'est exact : la pièce venait d'Allemagne et nous ne l'avons pas prévenu du délai. Depuis, nous envoyons un SMS au client à chaque étape d'une réparation.
Tâche : écris la réponse publique à cet avis.
Format : cinq lignes au plus, signée « la gérante ». Reconnaître le manque de nouvelles sans se justifier longuement, dire ce qui a changé, inviter à repasser. Aucune remise promise.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse publique sobre, qui reconnaît le silence, mentionne le SMS à chaque étape et se termine par une invitation. Aucune promesse que la boutique n'a pas décidée.

40 · corrigé de l'exercice L'ordre du jour de la réunion d'exploitation

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation chez un transporteur de 25 salariés à Bègles.
Contexte : réunion d'exploitation le lundi [date], de 8 h à 8 h 45, avec les quatre chefs de quai et le responsable du parc. Sujets à traiter : les retards de chargement du vendredi soir, le planning des congés de fin d'année, l'arrivée de deux nouveaux porteurs le [date].
Tâche : rédige l'ordre du jour.
Format : une liste numérotée, avec pour chaque point la durée et la personne qui le présente. Une ligne en fin de liste pour les questions diverses. À coller dans l'invitation Outlook.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre ou cinq points numérotés, des durées dont le total tient en 45 minutes, un nom par point. Vérifiez le total des durées.

41 · corrigé de l'exercice Le résumé du rapport d'audit

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une usine de 120 salariés à Blanquefort.
Contexte : je t'ai joint le rapport d'audit de notre fournisseur de pièces, 25 pages. Je dois décider vendredi si nous gardons ce fournisseur, le mettons sous surveillance ou lançons une consultation.
Tâche : résume le rapport pour cette décision.
Format : les écarts relevés, classés du plus grave au moins grave, en un tableau à trois colonnes (écart, gravité indiquée par l'auditeur, page du rapport). Puis trois lignes sur les points forts. Ne donne pas ta recommandation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'écarts avec le numéro de page de chacun, puis trois lignes. Vous vérifiez dans le rapport chaque écart classé grave avant votre réunion.

42 · corrigé de l'exercice La publication LinkedIn du cuisiniste

```
Rôle : tu es le gérant d'un cuisiniste de 12 personnes à Saint-Médard-en-Jalles.
Contexte : nous ouvrons le [date] un showroom de 200 m² avec six cuisines exposées,
dont deux en bois massif fabriquées par un menuisier du Médoc. Rendez-vous possibles le
samedi. Nos clients sont surtout des particuliers de la métropole bordelaise qui
rénovent.
Tâche : écris la publication LinkedIn qui annonce l'ouverture.
Format : 800 signes au plus, trois courts paragraphes, aucun superlatif, une invitation
à prendre rendez-vous à la fin. Pas de mot-dièse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte bref, concret, qui cite les six cuisines, le menuisier du Médoc et les samedis. Retirez tout ce que vous n'avez pas fourni, comme une remise d'ouverture.

43 · exemple, échange 1 sur 2 Le supplément contesté d'un électricien

```
Écris un mail au client qui conteste le supplément sur sa facture.
```

44 · exemple, échange 2 sur 2 Le supplément contesté d'un électricien

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise d'électricité de 3 personnes. Tu réponds toi-
même à tes clients.
Contexte : remplacement du tableau électrique d'une maison, chez un particulier, le 6
novembre. En ouvrant l'ancien tableau, j'ai trouvé un interrupteur différentiel hors
d'usage. Je l'ai montré au client, qui m'a dit d'accord pour le remplacer. Supplément :
380 € HT, la pièce et une heure de main-d'œuvre. J'ai gardé l'ancienne pièce et une
photo. Le client écrit qu'il n'a jamais rien accepté. Je veux garder ce client, il a
une deuxième maison à rénover.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : huit lignes au plus, vouvoiement, ton calme. Rappelle les faits sans dire «
vous aviez accepté » de façon accusatrice. Propose de lui montrer la pièce et la photo,
et un appel. Signature : « Fabrice, gérant ».
```

45 · exemple, échange 1 sur 2 La fermeture de la cantine d'une conserverie

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines d'une conserverie de 80 salariés qui
travaille en trois équipes : matin, après-midi et nuit.
Contexte : la cantine ferme pour travaux du lundi 7 au vendredi 18 décembre inclus.
Pendant ces deux semaines, la salle de pause du bâtiment B est équipée de quatre fours
à micro-ondes et de deux réfrigérateurs, accessibles jour et nuit. Un plateau-repas
peut être commandé la veille avant 10 h, à l'accueil, au prix de 4,50 €. L'accueil est
fermé la nuit : l'équipe de nuit commande auprès de son chef d'équipe avant 21 h la
veille. La cantine rouvre le lundi 21 décembre.
Tâche : rédige la note d'information à afficher près de la pointeuse.
Format : une page A4 lisible à un mètre, un titre qui dit la nouvelle, des intertitres
courts, les dates en gras, une rubrique « Équipe de nuit » à part, aucune formule
d'excuse développée.
```

46 · exemple, échange 2 sur 2 **La fermeture de la cantine d'une conserverie**

```
Même contenu, en version courte pour l'écran de l'entrée.
Format : six lignes au plus, quarante signes par ligne au plus, aucune information
retirée sur les dates ni sur l'équipe de nuit.
```

47 · exemple, échange 1 sur 2 **Trois offres de traceur comparées sur trois ans**

```
Rôle : tu es chargé d'affaires dans un bureau d'études thermiques de 22 personnes ; tu
prépares une décision d'achat pour l'associé.
Contexte : trois offres pour remplacer notre traceur grand format.
Offre A : achat 4 200 € HT, contrat de maintenance 480 € HT par an, intervention sous
48 h.
Offre B : location 145 € HT par mois sur 36 mois, maintenance incluse, intervention
sous 24 h.
Offre C : achat 3 600 € HT, installation 250 € HT, maintenance 690 € HT par an,
intervention sous 72 h.
Nous comparons sur trois ans. Les plans partent chaque semaine chez les clients : une
panne longue nous coûte des délais.
Tâche : compare les trois offres.
Format : un tableau à coller dans Excel, colonnes : offre, coût de départ, coût annuel
ou mensuel, coût total sur 3 ans, délai d'intervention. Calcule les totaux en exécutant
du code et montre le calcul. Puis trois lignes de constats, sans recommandation.
```

48 · exemple, échange 2 sur 2 **Trois offres de traceur comparées sur trois ans**

```
Rédige maintenant la note pour l'associé, à partir de ce tableau.
Format : cinq lignes au plus, une phrase par offre, puis la question à trancher en
réunion. Aucun chiffre qui ne soit pas dans le tableau.
```

49 · corrigé, entraînement 1, Ranger une demande écrite en vrac **La demande réécrite**

```
Rôle : tu es conseillère dans une agence de voyages de 5 personnes à Poitiers.
Contexte : le CSE d'une usine de Châtellerault nous a demandé un devis pour un week-end
à Barcelone, pour 38 personnes, du vendredi 14 au dimanche 16 mai. Prix : 465 € par
personne, car et hôtel compris, repas du soir non compris. Pour garder l'hôtel, il nous
faut leur réponse avant le 15 janvier. Le courriel sera lu à voix haute en réunion du
CSE.
Tâche : écris le courriel qui accompagne le devis.
Format : dix lignes au plus, vouvoiement, phrases courtes faciles à lire à voix haute,
une phrase d'accueil, pas de superlatif, aucune liste de monuments. Le prix, ce qu'il
comprend et ce qu'il ne comprend pas, et la date limite en évidence.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit à dix lignes, qui se lit bien à voix haute : les dates et le nombre de participants, le prix par personne et son contenu, les repas du soir à part, la date du 15 janvier, une phrase de fin qui propose de répondre aux questions du CSE.

50 · corrigé, entraînement 2, Le planning des fêtes d'une blanchisserie — La demande pour les hôtels et restaurants

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation d'une blanchisserie industrielle de 35 salariés, qui livre des hôtels, des restaurants, des Ehpad et des cliniques.
Contexte : planning des tournées pendant les fêtes. Jeudi 24 décembre : tournées normales le matin, aucune l'après-midi. Vendredi 25 décembre : aucune tournée. Jeudi 31 décembre : tournées le matin seulement. Vendredi 1er janvier : aucune tournée. Le linge déposé au plus tard la veille à 12 h est traité avant le jour sans tournée. Le standard reste ouvert le 24 et le 31 jusqu'à 12 h.
Tâche : écris le courriel destiné à nos clients hôtels et restaurants.
Format : l'objet, puis un tableau de quatre lignes (date, tournée, dernier dépôt de linge), puis trois lignes de texte. Vouvoiement, aucune formule de vœux de plus d'une phrase.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet qui dit « tournées des fêtes », un tableau de quatre dates avec, pour chacune, la tournée et l'heure limite de dépôt de la veille, puis trois lignes sur le standard et une phrase de vœux.

51 · corrigé, entraînement 2, Le planning des fêtes d'une blanchisserie — La variante pour les Ehpad et les cliniques

```
Même contenu, pour nos clients Ehpad et cliniques.
Ajoute une ligne au tableau : samedi 26 décembre, tournée exceptionnelle pour eux seulement.
Précise en une phrase que cette tournée confirme notre appel du 2 décembre.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel avec cinq lignes de tableau et une phrase qui rappelle l'appel du 2 décembre, sans le présenter comme une nouveauté.

52 · corrigé, entraînement 3, Trois demandes ratées d'une mairie — La demande 1 réécrite

```
Rôle : tu es chargée de communication dans une mairie de 120 agents.
Contexte : la nouvelle déchetterie ouvre le lundi 4 janvier, route de Périgueux. Horaires : du mardi au samedi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h. Accès sur présentation d'un justificatif de domicile. L'ancienne déchetterie ferme définitivement le samedi 2 janvier. Les lecteurs du bulletin sont les habitants, souvent âgés.
Tâche : écris l'article du bulletin municipal.
Format : 1 200 signes au plus, un titre informatif, les horaires dans un encadré à part, aucune information qui ne figure pas ici.
```

Ce que vous devez obtenir : Un article court : un titre qui dit l'ouverture et la date, un paragraphe sur le changement de lieu, la fermeture de l'ancienne déchetterie, l'encadré des horaires, la condition d'accès. Rien sur une carte ou une ressourcerie.

53 · corrigé, entraînement 3, Trois demandes ratées d'une mairie **La demande 2 réécrite**

```
Rôle : tu es chargée de communication dans une mairie de 120 agents ; tu tiens la page Facebook de la ville.
Contexte : la piscine municipale ferme pour sa vidange du lundi 1er au dimanche 14 février et rouvre le lundi 15 février. Les cours d'aquagym de cette période sont reportés ; les inscrits seront contactés par l'accueil de la piscine.
Tâche : écris la publication qui annonce la fermeture.
Format : cinq lignes au plus, ton simple et informatif, les deux dates dès la première ligne, aucun mot-dièse, aucun émoji.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes : la fermeture et ses dates, la réouverture, le report de l'aquagym et la façon dont les inscrits seront prévenus.

54 · corrigé, entraînement 3, Trois demandes ratées d'une mairie **La demande 3, première des trois**

```
Rôle : tu es chargée de communication dans une mairie de 120 agents.
Contexte : marché de Noël du vendredi 11 au dimanche 13 décembre, 40 exposants. Navette gratuite depuis le parking de la gare, toutes les 20 minutes.
Tâche : écris le message aux exposants inscrits.
Format : un courriel de huit lignes au plus, qui s'adresse à des exposants et non à des visiteurs, avec [l'heure d'installation] et [le contact du placier] à compléter.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel pratique pour les exposants, avec les deux crochets à remplir. L'annonce du site et le communiqué de presse viennent ensuite, chacun par sa propre demande, dans la même conversation.

Note : Les crochets signalent une information que Nathalie doit encore obtenir : ils se remplacent avant l'envoi.

5 Relancer, corriger, faire varier

55 Trois versions d'une même annonce

```
Voici le message que nous enverrons à nos clients professionnels pour annoncer la fermeture de notre dépôt de [ville] du [date] au [date] : [collez le message].
Propose trois versions :
1. une version neutre et courte, cinq lignes ;
2. une version qui insiste sur les commandes à passer avant le [date] ;
3. une version pour SMS, 160 signes au plus.
Garde les dates telles quelles.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois messages numérotés, de longueurs différentes, avec les mêmes dates. Vous gardez le meilleur, ou vous demandez « prends le début de la 1 et la fin de la 2 ».

56 Faire poser les questions avant la rédaction

```
Tu es assistant de direction dans une association d'aide à domicile de 40 salariés en Gironde.
Je dois rédiger la note qui annonce aux salariés la nouvelle organisation des plannings à partir du [date].
Avant d'écrire quoi que ce soit, pose-moi les questions dont tu as besoin, sept au plus, numérotées. Attends mes réponses pour rédiger.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de cinq à sept questions numérotées : qui est concerné, ce qui change, ce qui ne change pas, à qui s'adresser, par quel canal la note sera diffusée. Pas de note à ce stade. Vous répondez en reprenant les numéros.

57 Résumer le fil pour repartir proprement

```
Nous allons reprendre ce travail dans une nouvelle conversation.
Rédige la demande complète à y coller, en quatre rubriques : Rôle, Contexte, Tâche, Format. Ne garde que les consignes et les informations valables à ce stade, avec les dernières corrections. N'ajoute rien qui n'ait pas été dit ici.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demande en quatre rubriques, prête à coller, qui reprend vos dates corrigées et le ton retenu. Relisez-la : c'est le moment de supprimer ce qui ne sert plus.

58 · corrigé de l'exercice La demande de départ, réécrite

```
Rôle : tu es responsable administrative d'un transporteur de 25 salariés à Bègles.
Contexte : à partir du [date], nous arrêtons les enlèvements du samedi matin. Les enlèvements restent assurés du lundi au vendredi, de 7 h à 17 h. Nous regroupons les tournées en semaine. Les clients peuvent appeler l'exploitation au [numéro] pour adapter leurs créneaux.
Tâche : écris le courriel d'annonce à nos clients professionnels.
Format : l'objet, puis huit lignes au plus. Ton neutre et clair. Aucune formule commerciale, aucune promesse sur la qualité de service.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet qui dit la nouvelle, une première phrase avec la date, les horaires de semaine, le numéro de l'exploitation, une phrase de fin. Environ huit lignes.

59 · exemple, échange 1 sur 4 Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une imprimerie de 22 salariés à Angoulême.
Contexte : à partir du 1er janvier, nos tarifs d'impression offset augmentent de 6 %, à cause de la hausse du prix du papier chez nos fournisseurs. L'impression numérique ne change pas. Tout devis signé avant le 15 décembre reste au tarif actuel.
Tâche : écris le courriel qui annonce la hausse à nos clients professionnels.
Format : l'objet, puis dix lignes au plus, vouvoiement.
```

60 · exemple, échange 2 sur 4 **Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours**

```
Correction : retire la phrase sur le maintien des tarifs pendant toute l'année, nous ne l'avons pas décidé. Ajoute que tout devis signé avant le 15 décembre reste au tarif actuel. Garde le reste tel quel.
```

61 · exemple, échange 3 sur 4 **Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours**

```
Mets la hausse et sa date dans la première phrase, supprime le paragraphe de remerciements et la dernière formule, six lignes au plus. Remplace l'objet par un objet qui dit la hausse et sa date.
```

62 · exemple, échange 4 sur 4 **Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours**

```
Même contenu, pour les clients qui ont un devis en attente de signature : ajoute une phrase qui leur rappelle la date du 15 décembre et le numéro de leur devis, sans pression commerciale.
```

63 · exemple, échange 1 sur 3 **Trois variantes d'une offre, puis un assemblage**

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise de paysagisme de 6 personnes à Royan.
Contexte : nous proposons à nos clients particuliers un forfait d'entretien d'hiver : trois passages entre décembre et février, avec taille des haies, ramassage des feuilles et nettoyage des massifs, pour 290 € TTC. Inscription par téléphone au 05 [numéro] avant le 30 novembre.
Tâche : propose trois versions du message, envoyé par courriel.
Format : trois versions numérotées, cinq lignes chacune, vouvoiement :
1. un angle « jardin prêt pour le printemps » ;
2. un angle pratique : ce qui est fait, quand, combien ;
3. un angle « vous n'avez rien à faire ».
Garde le prix, les dates et le numéro tels quels.
```

64 · exemple, échange 2 sur 3 **Trois variantes d'une offre, puis un assemblage**

```
Prends la première phrase de la version 1, puis le contenu de la version 2. Cinq lignes au plus. Termine par le numéro et la date limite. Ne reprends rien de la version 3.
```

65 · exemple, échange 3 sur 3 **Trois variantes d'une offre, puis un assemblage**

```
Même contenu, en SMS de 160 signes au plus, espaces comprises. Garde le prix, la date limite et le numéro.
```

66 · exemple, échange 1 sur 3 **Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf**

```
Tu es chargée de communication interne dans une coopérative agricole de 140 salariés en
Lot-et-Garonne.
Je dois rédiger la note qui annonce aux vendeurs de nos trois magasins
d'approvisionnement l'ouverture le samedi matin pendant la saison de printemps.
Avant d'écrire, pose-moi les questions dont tu as besoin, sept au plus, numérotées.
Attends mes réponses.
```

67 · exemple, échange 2 sur 3 **Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf**

```
1. Du samedi 6 février au samedi 24 avril.
2. De 8 h à 12 h.
3. Tous les vendeurs, un samedi sur deux.
4. Le samedi travaillé est récupéré le lundi matin suivant.
5. Le planning est affiché dans chaque magasin le 15 janvier.
6. Le responsable de son magasin.
7. Affichée et envoyée par courriel.
Rédige la note : une demi-page, ton direct, vouvoiement, titres courts.
```

68 · exemple, échange 3 sur 3 **Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf**

```
Nous allons reprendre cette note dans une nouvelle conversation.
Rédige la demande complète à y coller, en quatre rubriques : Rôle, Contexte, Tâche,
Format. Ne garde que les informations et les consignes valables à ce stade, avec les
dernières corrections. N'ajoute rien qui n'ait pas été dit ici.
```

69 · corrigé, entraînement 1, Trois consignes pour un courriel de report **Le premier tour, à taper sous la réponse**

```
Correction : la livraison est décalée au jeudi 17 décembre, pas au vendredi 18, et la
pose a lieu le vendredi 18 décembre. Retire la phrase sur la remise de 5 %, nous ne
l'avons pas décidée. Garde le reste tel quel.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel, avec les deux bonnes dates et sans la remise. Le reste n'a pas bougé : c'est voulu, la forme vient au tour suivant.

Note : L'erreur de date vient de la réponse, pas de la demande : une correction en dessous convient. Si Didier s'était trompé de date dans sa demande, il l'aurait corrigée avec le crayon.

70 · corrigé, entraînement 2, Un déménagement d'agence, trois publics **La demande des trois versions**

```
Voici le courriel validé qui annonce le déménagement de notre agence d'intérim :
[collez le courriel].
Propose trois versions, même contenu, sans ajouter aucune information :
1. un SMS pour nos intérimaires, 160 signes au plus, avec la date d'ouverture, la
nouvelle adresse et le numéro ;
2. un courriel pour nos entreprises clientes, six lignes au plus, vouvoiement, qui
commence par la date d'ouverture ;
3. le texte d'une affiche A4 pour la vitrine de l'ancienne agence : un titre de cinq
mots au plus, puis quatre lignes courtes lisibles à deux mètres.
Garde les dates, les horaires, l'adresse et le numéro exactement tels qu'ils sont.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois blocs numérotés. Le SMS tient en une phrase compacte, le courriel ouvre sur le 4 janvier, l'affiche a un titre du type « Nous avons déménagé » suivi de l'adresse, des horaires et du numéro.

71 · corrigé, entraînement 3, Reprendre un fil de quatorze tours **La demande à coller dans la conversation neuve**

```
Rôle : tu es responsable commercial d'une entreprise de location de matériel de
chantier de 50 salariés en Gironde.
Contexte : nous proposons à une entreprise de maçonnerie de Cestas, cliente habituelle,
la location longue durée de deux mini-pelles. Tarif par machine et par mois, entretien
compris : 1 090 € HT si le contrat dure au moins douze mois, 1 150 € HT sinon.
Livraison sur le chantier : 180 € HT par machine, facturée une seule fois. En cas de
panne, une machine de remplacement est livrée sous 48 heures. Offre valable jusqu'au 18
décembre. Le courriel sera lu par l'associé du gérant.
Tâche : écris le courriel qui présente cette offre.
Format : l'objet, puis dix lignes au plus, vouvoiement, avec un petit tableau de prix
(durée du contrat, prix mensuel par machine, livraison). Aucune livraison gratuite,
aucun nom de chantier ni de client, aucune information absente de ce contexte.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet qui nomme l'offre, un courriel de dix lignes au plus, un tableau à deux lignes de durée et une ligne de livraison, la date du 18 décembre en fin de message.

6 Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

72 **Trier la réclamation avant de répondre**

```
Tu es assistante commerciale chez un négociant en matériaux.
Voici le courriel d'un client professionnel : [collez le courriel, en remplaçant son
nom par « le client » et le lieu du chantier par « le chantier »].
Tâche : sépare ce courriel en trois listes : les faits qu'il rapporte, les reproches
qu'il nous fait, ce qu'il demande.
Format : trois listes courtes, sans commentaire et sans proposition de réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois listes. Les faits : commande pour le 3 novembre, rien de livré ce jour-là, aucun appel, livraison le 12. Les reproches : le retard et le silence. Les demandes : 1 400 € pour deux journées, une réponse sérieuse. Vous vérifiez chaque fait dans votre logiciel de gestion commerciale.

73 Relire la réponse avec les yeux du client

```
Voici la réponse que je compte envoyer : [collez la réponse].
Relis-la comme le client, un maçon dont le chantier a été arrêté deux jours.
Dis-moi en cinq points au plus ce qui pourrait l'agacer, ce qui sonne creux, et toute
phrase qui ressemble à une promesse. Ne réécris pas la réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq remarques courtes, chacune citant la phrase en cause. Vous corrigez vous-même, ou vous demandez une correction à la fois.

74 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux
de Gironde. Tu réponds au nom de l'agence à un client professionnel mécontent.
Contexte : le client, maçon, dirige une entreprise de gros œuvre de six personnes. Il
avait commandé six palettes de blocs béton et trente sacs de ciment (commande 4471)
pour le mardi 3 novembre, livrées sur son chantier. La livraison a eu lieu le jeudi 12
novembre, soit neuf jours de retard. Cause : une panne de presse chez le fabricant des
blocs le 2 novembre. Nous le savions dès le 2 et nous ne l'avons pas prévenu : c'est
notre faute. Il a renvoyé son équipe deux jours, demande 1 400 € pour ces deux journées
et menace de commander ailleurs.
Décisions du chef d'agence, Thomas : des excuses sans détour ; le remboursement des
frais de livraison de cette commande, 65 € HT, par un avoir ; Thomas l'appelle le mardi
17 novembre pour parler de sa demande de 1 400 € ; désormais, tout client est prévenu
sous 24 heures quand un fournisseur annonce un retard.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : un courriel de douze lignes au plus, objet compris, vouvoiement, signé «
Nadia, assistante commerciale, agence de Libourne ». Reconnais le silence dès les
premières lignes. Explique la cause en une phrase, sans accabler le fabricant. N'écris
rien qui accepte ou refuse les 1 400 € : renvoie à l'appel de Thomas. Aucune autre
promesse, aucune remise, aucun délai garanti. Pas de formule de politesse de
remplissage.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de dix à douze lignes : des excuses et la reconnaissance du silence en ouverture, la cause en une phrase, l'avoir de 65 € HT, l'appel de Thomas le 17, la nouvelle règle de prévenance, une phrase de fin sobre. Aucune mention d'un accord sur les 1 400 €.

Note : Dans votre messagerie, remettez le nom du client avant l'envoi.

75 · exemple, échange 1 sur 3 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse

```
Tu es responsable du service client d'un site de vente en ligne de literie.
Voici le courriel d'une cliente, son nom et son adresse remplacés : [collez le courriel
anonymisé].
Sépare-le en trois listes : les faits qu'elle rapporte, les reproches qu'elle nous
fait, ce qu'elle demande.
Format : trois listes courtes, sans commentaire et sans proposition de réponse.
```

76 · exemple, échange 2 sur 3 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse

Rôle : tu es responsable du service client d'un site de vente en ligne de literie de 15 salariés. Tu réponds au nom de l'entreprise à une cliente mécontente.
Contexte : la cliente a reçu le 6 novembre un matelas de 160 × 200 dont la housse était déchirée sur environ 20 cm. Elle nous a écrit le 8 et le 10 novembre par le formulaire du site ; ses messages sont arrivés dans une boîte non relevée pendant une absence, et nous n'avons pas répondu. C'est notre faute. Elle demande le remboursement complet, 890 €, et annonce un avis négatif.
Décisions du gérant : des excuses pour le silence ; une housse neuve expédiée sous 48 heures, à nos frais ; une étiquette de retour prépayée jointe au colis pour renvoyer l'ancienne ; un bon d'achat de 40 € valable sur le site. Sur le remboursement du matelas : rien n'est accepté ni refusé par écrit ; je lui propose de l'appeler pour en parler, et je renvoie aux conditions de retour de nos conditions générales de vente.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : l'objet, puis douze lignes au plus, vouvoiement, signé « Agnès, service client ». Aucune autre promesse, aucune mention de l'avis qu'elle annonce.

77 · exemple, échange 3 sur 3 Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse

La cliente a publié un avis à une étoile avant de lire notre réponse. Même situation : écris la réponse publique à cet avis, cinq lignes au plus, signée « Agnès, service client ». Aucun détail de sa commande, aucun montant, aucun nom.

78 · exemple, échange 1 sur 2 Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite

Rôle : tu es responsable de secteur dans une entreprise de nettoyage de 60 salariés à Toulouse. Tu réponds à une cliente professionnelle mécontente.
Contexte : la cliente est l'office manager d'un cabinet de 30 personnes, client depuis trois ans, facturé 1 900 € HT par mois. Les lundi 2, mercredi 4 et jeudi 5 novembre, les corbeilles n'ont pas été vidées et les sanitaires n'ont pas été nettoyés. Cause : l'agente habituelle était absente, et sa remplaçante ne connaissait pas le site ; nous ne lui avons pas remis la fiche de passage du cabinet. C'est notre faute. Ne mentionne pas la raison de l'absence. C'est la deuxième plainte du trimestre et la cliente parle de mettre fin au contrat.
Décisions de la gérante : excuses ; un avoir de 15 % sur la facture de novembre ; une fiche de passage signée par l'agente chaque soir, envoyée à la cliente chaque vendredi pendant un mois ; un contrôle sur place par moi-même chaque vendredi soir pendant un mois ; un rendez-vous sur site le mardi 17 ou le mercredi 18 novembre à 18 h pour faire le point. Rien n'est dit sur la fin du contrat : elle en parlera au rendez-vous.
Tâche : écris la réponse.
Format : l'objet, puis douze lignes au plus, vouvoiement, signé « Benoît, responsable de secteur ».

79 · exemple, échange 2 sur 2 Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite

Ouvre sur les trois soirs et sur les excuses. Réduis la cause à une phrase : la remplaçante n'avait pas reçu la fiche de passage du cabinet. Retire la phrase sur l'attachement à la qualité et la phrase « service irréprochable ». Garde les décisions telles quelles.

80 · exemple, échange 1 sur 2 Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi

Rôle : tu es secrétaire d'un menuisier-agenceur de 5 personnes.
Contexte : un client particulier nous écrit ce vendredi que sa cuisine, posée le 23 octobre, a une porte de placard désaxée et un plan de travail rayé, et que ses deux appels sont restés sans retour. Il refuse de payer le solde tant que ce n'est pas réglé. Le gérant, qui décide, est injoignable jusqu'à lundi. Rien n'est décidé.
Tâche : écris un accusé de réception.
Format : cinq lignes au plus, vouvoiement, signé « Corinne, secrétariat ». Reconnais les appels sans retour, annonce un retour lundi 16 novembre avant midi. Aucune promesse sur la réparation, le solde ou un geste.

81 · exemple, échange 2 sur 2 Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi

Lundi 16 novembre. Le gérant a décidé : l'équipe revient le vendredi 20 novembre à 8 h pour régler la porte ; l'élément de plan de travail rayé est remplacé, il est commandé, et la date de pose sera confirmée par téléphone dès sa réception, en général sous trois semaines ; le solde de 2 400 € TTC sera payé après ces deux interventions, sans frais. Le client demande aussi 300 € de dédommagement : rien n'est décidé, le gérant l'appellera mercredi 18 novembre pour en parler.
En gardant le même client et les mêmes faits, écris la réponse complète.
Format : l'objet, puis douze lignes au plus, vouvoiement, signé « Corinne, secrétariat ». Rien sur les 300 € en dehors de l'appel du gérant.

82 · corrigé, entraînement 1, Trier la réclamation d'un restaurant La demande de tri

Tu es assistant commercial dans une blanchisserie industrielle qui loue et entretient le linge de restaurants.
Voici le courriel d'un client restaurateur, son nom et celui de son restaurant remplacés par « le client » et « le restaurant » : [collez le courriel anonymisé].
Sépare ce courriel en trois listes : les faits qu'il rapporte, les reproches qu'il nous fait, ce qu'il demande. Range dans les reproches tout propos qu'il attribue à l'un de nos salariés.
Format : trois listes courtes, sans commentaire et sans proposition de réponse.

Ce que vous devez obtenir : Trois listes de deux à quatre lignes. Les heures, le nombre de nappes et le montant mensuel sont repris tels quels, sans arrondi.

83 · corrigé, entraînement 2, Une révision facturée plus cher que le devis **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es assistante d'accueil dans un garage automobile de 9 salariés. Tu réponds
au nom du garage à un client particulier mécontent.
Contexte : le client a déposé sa voiture le jeudi 12 novembre pour une révision, sur un
devis signé de 290 € TTC. Il a payé 380 € TTC le vendredi : les plaquettes de frein
avant ont été changées, pour 90 € TTC, sans qu'il ait été appelé, alors qu'il avait
laissé son numéro. Il ne conteste pas l'usure, il conteste l'absence d'accord, et
demande le remboursement des 90 €.
Décisions du chef d'atelier : des excuses, le client aurait dû être appelé ;
remboursement des 90 € TTC par virement sous huit jours, dès réception de son RIB ; les
plaquettes restent posées, sans frais ; désormais, aucun travail hors devis sans accord
du client par téléphone ou SMS, noté sur la fiche.
Tâche : écris la réponse à son courriel.
Format : l'objet, puis dix lignes au plus, vouvoiement, signé « Muriel, accueil ».
Demande-lui d'envoyer son RIB en réponse à ce courriel. Aucune autre promesse, aucun
discours sur la sécurité des freins.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit à dix lignes : les excuses et l'appel manqué d'abord, le remboursement des 90 € TTC et son délai, les plaquettes laissées sans frais, la nouvelle règle, la demande de RIB.

84 · corrigé, entraînement 3, Un séminaire raté, sans décision le jour de la plainte **1. L'accusé de réception du vendredi**

```
Rôle : tu es assistante de direction chez un traiteur événementiel de 25 salariés.
Contexte : une cliente professionnelle se plaint du séminaire d'hier, 80 personnes :
buffet servi avec 35 minutes de retard, plats chauds manquants pour une table, pause
café non servie. Elle demande une remise de 30 %. Le gérant décidera mardi 17 novembre.
Rien n'est décidé.
Tâche : écris l'accusé de réception.
Format : cinq lignes au plus, vouvoiement. Reconnais les trois points sans les
discuter, annonce une réponse du gérant au plus tard le mardi 17 novembre. Aucune
promesse de geste ou de remise.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de quatre ou cinq lignes qui nomme les trois manquements, s'excuse une fois et donne la date du mardi 17.

85 · corrigé, entraînement 3, Un séminaire raté, sans décision le jour de la plainte **2. La note de décision pour Samuel**

```
Rôle : tu es assistante de direction chez un traiteur événementiel de 25 salariés.
Contexte : [collez la réclamation anonymisée et la liste des vérifications].
Tâche : rédige pour le gérant une note qui l'aide à décider de la réponse.
Format : trois quarts de page, trois parties : ce que dit la cliente ; ce que nos
vérifications confirment, point par point, avec la cause interne ; ce qu'elle demande
et les montants en jeu (devis, pause café, montant d'une remise de 30 %). Fais les
calculs en exécutant du code et montre-les. Ne recommande rien.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note en trois parties, un tableau des trois manquements avec leur cause, et le calcul d'une remise de 30 % sur 6 800 € HT, soit 2 040 € HT, à refaire.

86 · corrigé, entraînement 3, Un séminaire raté, sans décision le jour de la plainte **3. La réponse du mardi**

```
Rôle : tu es le gérant d'un traiteur événementiel de 25 salariés. Tu réponds à une
cliente professionnelle.
Contexte : séminaire du 12 novembre, 80 personnes, devis de 6 800 € HT. Trois
manquements, tous de notre fait : buffet prêt à 12 h 50 au lieu de 12 h 15, parce que
le chargement du camion a commencé en retard ; plats chauds prévus pour 70 couverts au
lieu de 80, par une erreur de saisie sur la fiche de cuisine ; pause café de 16 h
oubliée au bon de préparation. La cliente demande une remise de 30 %.
Décisions : excuses sur les trois points ; la pause café, 240 € HT, est retirée de la
facture ; remise de 15 % sur le reste ; j'appelle la cliente le jeudi 19 novembre ;
désormais, la fiche de cuisine est relue contre le devis la veille de chaque événement.
La remise de 30 % n'est pas accordée : présente ce qui est accordé, sans commenter les
30 %.
Tâche : écris la réponse.
Format : l'objet, puis quatorze lignes au plus, vouvoiement, signé « Samuel, gérant ».
Les trois manquements en ouverture, une phrase de cause pour chacun. Calcule en
exécutant du code le nouveau montant de la facture et montre le détail. Aucune autre
promesse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel d'une douzaine de lignes : les trois manquements reconnus, une cause courte pour chacun, le détail de la facture (6 800 − 240 = 6 560 € HT, remise de 984 € HT, total 5 576 € HT), l'appel du jeudi 19 et la nouvelle règle.

Module 3 Travailler sur ses documents

7 Résumer et interroger un document long

87 Le résumé pour décider de répondre

```
Tu es chargé d'études dans une entreprise de travaux publics de 40 salariés en Gironde
(voirie, réseaux, terrassement).
Le fichier joint est le dossier de consultation d'une communauté de communes pour la
réfection de voiries. Notre dirigeant doit décider demain si nous répondons.
Résume-le pour lui, en ne gardant que ce qui pèse sur cette décision : date et heure
limites de remise des offres, visite obligatoire ou non, critères de jugement et leur
poids, pièces à fournir, délai d'exécution, pénalités de retard, clauses inhabituelles.
Format : une liste par rubrique, 15 lignes au plus en tout, et pour chaque point la
page du dossier entre parenthèses. Si une information ne figure pas dans le document,
écris « non trouvé » au lieu de la deviner.
```

Ce que vous devez obtenir : Une quinzaine de lignes rangées sous les rubriques demandées, chacune suivie d'un numéro de page. Des « non trouvé » là où le dossier est muet, ce qui est bon signe : la réponse n'a pas comblé les trous.

Note : Ce sont les quatre lignes de la leçon 4 : rôle, contexte, tâche, format. La dernière phrase compte autant que les autres.

88 Des questions, avec le passage et la page

```
Réponds aux questions suivantes à partir du seul document joint. Pour chaque réponse, cite le passage exact entre guillemets et donne le numéro de page. Si la réponse n'est pas dans le document, écris « absent du document ».
1. La visite du site est-elle obligatoire ? Si oui, à quelle date et comment s'inscrire ?
2. Quelles pénalités s'appliquent en cas de retard, et selon quel calcul ?
3. Le CCTP impose-t-il des matériaux, des essais ou des contrôles particuliers ?
4. Une variante est-elle autorisée ?
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre réponses courtes, chacune suivie d'une citation entre guillemets et d'un numéro de page. Une réponse sans citation, ou dont la citation paraphrase au lieu de recopier, est à reprendre.

89 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Tu es assistant RH dans une entreprise de négoce de 25 salariés.
Le fichier joint est notre convention collective, téléchargée sur Légifrance. Je reçois jeudi un salarié qui pose deux questions : le calcul de sa prime d'ancienneté, et ses congés pour le mariage de sa fille.
Résume uniquement ce que le texte prévoit sur ces deux sujets : conditions, montants ou durées, démarches.
Format : deux rubriques, 10 lignes au plus, la citation exacte et la page pour chaque règle. Si le texte renvoie à un accord ou à un avenant que tu n'as pas, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux rubriques courtes, chaque règle suivie d'une citation et d'une page, et une mention claire des renvois à d'autres textes que le fichier ne contient pas.

90 · exemple, échange 1 sur 2 Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien

```
Tu es assistant d'un commerçant qui renouvelle le bail de sa boutique.
Je t'ai joint deux fichiers : « bail-2017.pdf », le bail en cours, et « projet-bail.pdf », le projet reçu du bailleur. Je rencontre le bailleur lundi et je dois savoir ce que le projet change.
Compare les deux documents et liste uniquement les différences : loyer, révision du loyer, dépôt de garantie, charges et impôts refacturés, travaux, destination des locaux, durée, conditions de départ.
Format : un tableau à quatre colonnes (sujet, ancien bail avec la page, projet avec la page, ce qui change en une phrase). Si un sujet n'est traité que dans un des deux documents, écris « absent de l'ancien bail » ou « absent du projet ». Ne donne aucun avis juridique.
```

91 · exemple, échange 2 sur 2 Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien

```
Pour le rendez-vous de lundi, écris la liste des questions que je pose au bailleur, une par différence du tableau, dans l'ordre de leur poids sur mes dépenses.
Format : une question par ligne, vouvoiement, ton neutre, sans argument juridique. À la fin, liste séparément les points que je dois faire relire par mon avocat avant de signer.
```

92 · exemple, échange 1 sur 2 Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe

```
Le fichier joint est le cahier des charges fournisseurs d'un client distributeur, 48
pages.
Avant tout résumé, donne la liste de toutes ses parties et sous-parties, avec la page
de début de chacune, jusqu'à la dernière page. Ne résume rien à ce stade.
```

93 · exemple, échange 2 sur 2 Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une conserverie de 140 salariés.
Contexte : ce cahier des charges s'applique au 1er janvier. Les chefs d'équipe de
production doivent savoir ce qu'ils font différemment au poste. Ils lisent une fiche
affichée, debout, en deux minutes.
Tâche : à partir des seules parties 3, 4 et 5, rédige la fiche « Ce qui change au 1er
janvier pour l'atelier ».
Format : huit lignes au plus, une consigne par ligne commençant par un verbe, la page
entre parenthèses à la fin de chaque ligne. Aucune consigne qui ne soit pas dans le
document. Si une exigence est floue, écris [à préciser par la qualité].
```

94 · exemple, échange 1 sur 2 Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus

```
Rôle : tu es secrétaire général d'une communauté de communes.
Contexte : le fichier joint est l'audit énergétique de notre salle des fêtes. Les élus
du bureau choisiront jeudi entre les scénarios de travaux proposés. Ils ne sont pas
techniciens.
Tâche : résume les scénarios pour cette décision.
Format : un tableau (scénario, travaux en une ligne, coût estimé HT, économie d'énergie
estimée, page), puis trois lignes sur les limites que le bureau d'études signale lui-
même. Ne recommande aucun scénario. Si une valeur manque, écris « non trouvé ».
```

95 · exemple, échange 2 sur 2 Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus

```
Les pages 59 à 70 sont des relevés scannés. Relève la consommation annuelle totale de
la salle pour chacune des trois années qui y figurent, avec la page. Pour chaque
chiffre dont la lecture n'est pas certaine, ajoute [lecture incertaine].
```

96 · corrigé, entraînement 1, Le courrier d'un fournisseur d'emballages **La demande complétée**

```
Tu es gérante d'une chocolaterie de 12 salariés.
Le courrier joint vient de notre fournisseur d'emballages. Je dois décider cette
semaine si j'accepte ces nouvelles conditions ou si je consulte un autre fournisseur.
Résume-le pour cette décision en cinq rubriques : prix, franco de port, délai de
livraison, conditions de paiement, façon de commander.
Pour chaque point, indique le paragraphe du courrier. Si une information manque, écris
« non précisé ».
```

Ce que vous devez obtenir : Prix : +6 % sur les boîtes et étuis carton, +3 % sur les papiers de calage, rubans et étiquettes inchangés (2e paragraphe). Franco de port : de 400 € à 600 € HT par commande ; en dessous, 25 € HT de participation (3e paragraphe). Délai : de trois à cinq jours ouvrés ; trois jours maintenus pour les commandes de fin d'année passées avant le 15 octobre (4e paragraphe). Paiement : inchangé, sans plus de détail (5e paragraphe). Commande : uniquement sur l'espace client en ligne (5e paragraphe).

97 · corrigé, entraînement 2, Le règlement d'une consultation pour le nettoyage de bâtiments communaux **La demande de résumé**

```
Tu es responsable commerciale dans une entreprise de propreté de 60 salariés.
Le texte joint est le règlement d'une consultation pour le nettoyage de six bâtiments
communaux. Je dois dire demain à notre responsable d'exploitation si nous répondons et
ce qu'il doit préparer.
Résume le texte pour cette décision, dans cet ordre : ce qui peut écarter notre offre,
les dates à tenir, les pièces à préparer, les critères et leur poids, la durée du
marché, les variantes.
Format : 12 lignes au plus, l'article entre parenthèses après chaque point. Si une
information est renvoyée à un autre document, dis lequel au lieu de la deviner.
```

Ce que vous devez obtenir : Ce qui peut écarter l'offre - Visite obligatoire des six bâtiments ; sans certificat de visite, l'offre n'est pas examinée (art. 3). Dates à tenir - Visite le 24 novembre à 9 h ou le 1er décembre à 14 h, inscription par courriel deux jours avant au plus tard (art. 3). - Questions jusqu'au vendredi 4 décembre (art. 8). - Remise des offres le vendredi 11 décembre à 12 h, sur le profil d'acheteur (art. 6). Pièces à préparer - Lettre de candidature, attestations fiscales et sociales, assurance, mémoire technique de dix pages au plus, bordereau des prix, certificat de visite (art. 4). Critères - Prix 40 %, valeur technique 60 % : moyens humains 25 %, méthode et qualité 20 %, démarche environnementale 15 % (art. 5). Durée et variantes - Un an à partir du 1er février 2027, reconductible trois fois, quatre ans au plus (art. 2). Pas de variante (art. 7). Renvoyé à un autre document : les surfaces et les fréquences de passage, au cahier des clauses techniques particulières (art. 1).

98 · corrigé, entraînement 2, Le règlement d'une consultation pour le nettoyage de bâtiments communaux **Trois questions avec citation**

```
Réponds à partir du seul texte joint. Pour chaque réponse, cite la phrase exacte entre
guillemets et donne l'article. Si la réponse n'est pas dans le texte, écris « absent du
document ».
1. Que se passe-t-il si nous ne faisons pas la visite ?
2. Quel poids a le mémoire technique dans la note finale ?
3. Les surfaces à nettoyer sont-elles indiquées dans ce texte ?
```

Ce que vous devez obtenir : 1. « Une offre sans certificat de visite n'est pas examinée. » (art. 3) 2. 60 % : « La valeur technique, pour 60 %, appréciée au vu du mémoire technique » (art. 5). 3. Absent du document : l'article 1 renvoie au cahier des clauses techniques particulières.

99 · corrigé, entraînement 3, Le contrat de maintenance d'un parc de chariots élévateurs **La demande de résumé pour décider**

```
Rôle : tu es assistant de direction d'une plateforme logistique de 85 salariés.
Contexte : le texte joint est un extrait de notre contrat de maintenance des chariots
élévateurs, articles 1 à 8. Notre directeur d'exploitation veut changer de prestataire.
Nous sommes le 15 novembre 2026.
Tâche : résume l'extrait pour cette décision : durée et échéance, conditions et coût
d'une résiliation, prix, délai d'intervention et pénalités, exclusions, preuves dont
nous disposons en cas de retard.
Format : une rubrique par sujet, l'article entre parenthèses, 15 lignes au plus. Puis,
à part, la liste des documents auxquels l'extrait renvoie et que tu n'as pas. Aucun
avis juridique.
```

Ce que vous devez obtenir : Durée et échéance : 36 mois à partir du 1er avril 2024, puis reconduction tacite par périodes de 12 mois (art. 2). L'échéance initiale tombe le 31 mars 2027. Résiliation : à l'échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception reçue au moins trois mois avant (art. 3). Avant l'échéance : indemnité de 50 % du forfait restant à courir (art. 3). Prix : 18 900 € HT par an, payable par trimestre, révisé chaque 1er avril (art. 4). Interventions : sous huit heures ouvrées ; 50 € HT par heure de retard, plafonnés à 5 % du forfait annuel (art. 6). Exclusions : mauvaise utilisation, batteries sauf option, pneumatiques (art. 7). Preuves : un bon d'intervention signé avec heure d'appel et heure d'arrivée (art. 8). Documents cités et absents de l'extrait : annexe 1 (liste des chariots), annexe 2 (formule de révision et tarif des pièces), annexe 3 (option batteries).

100 · corrigé, entraînement 3, Le contrat de maintenance d'un parc de chariots élévateurs **Les deux calculs, exécutés et montrés**

```
À partir des articles 2, 3 et 6 seulement, et en exécutant du code pour les calculs :
1. Quelle est la date limite à laquelle la lettre de résiliation doit être reçue pour
mettre fin au contrat à sa première échéance ?
2. Quel est le montant maximal des pénalités de retard sur une année contractuelle ?
Montre chaque calcul, et cite la phrase du contrat sur laquelle il s'appuie.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Échéance initiale : 1er avril 2024 + 36 mois, soit le 31 mars 2027 au soir. Lettre reçue au moins trois mois avant : au plus tard le 31 décembre 2026. Phrase : « reçue par l'autre partie au moins trois mois avant cette échéance » (art. 3). 2. 5 % × 18 900 € HT = 945 € HT par année contractuelle, soit l'équivalent de 18,9 heures de retard à 50 €. Phrase : « dans la limite de 5 % du forfait annuel par année contractuelle » (art. 6).

8 Analyser un tableau Excel sans formule

101 Décrire les colonnes, puis calculer

```
Tu es contrôleur de gestion dans une PME de négoce de fournitures pour la restauration.
Le fichier joint est l'export de nos ventes des 12 derniers mois, une ligne par ligne
de facture. Colonnes : Date (date de facture), Facture (numéro), Client (code),
Commercial (A, B ou C), Famille (famille de produits), Quantite, CA_HT (montant hors
taxes en euros). Les avoirs sont des lignes à montant négatif. Le fichier est un CSV
avec point-virgule comme séparateur et virgule décimale.
En exécutant du code sur le fichier, calcule le chiffre d'affaires HT par commercial et
par mois, avoirs déduits.
Format : un tableau avec les mois en lignes, les commerciaux en colonnes, une ligne et
une colonne de totaux. Indique en une phrase le nombre de lignes lues et les lignes que
tu as écartées, avec la raison.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de 12 mois sur 3 commerciaux, avec totaux, suivi d'une phrase sur les lignes lues et écartées. Si cette phrase manque, demandez-la : c'est elle qui révèle un fichier mal lu.

102 Les écarts et le graphique

```
À partir du même fichier, toujours en exécutant du code :
1. Pour chaque commercial, compare le chiffre d'affaires du premier semestre et du
second, en euros et en pourcentage.
2. Pour chaque mois, donne l'écart de chaque commercial à la moyenne des trois.
3. Dans quelles familles de produits se fait l'essentiel de la différence entre les
commerciaux ?
4. Trace une courbe par commercial, mois par mois, avec un titre, des axes nommés et
les montants en milliers d'euros, et propose l'image à télécharger.
Termine par trois constats chiffrés d'une ligne chacun, sans interprétation sur les
personnes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux d'écarts, une courte analyse par famille, un graphique téléchargeable et trois constats d'une ligne. Les constats décrivent des chiffres ; les explications, c'est vous qui les apportez en réunion.

103 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Tu es assistant de gestion dans une entreprise de plomberie-chauffage de 12 salariés.
Le fichier joint liste nos interventions des six derniers mois, une ligne par
intervention. Colonnes : Date, Client (code), Technicien (A à D), Type (dépannage,
entretien, installation), Duree_h (heures passées), Montant_HT (euros).
En exécutant du code, calcule par mois et par type : le nombre d'interventions, le
total HT et le montant moyen par heure passée.
Format : un tableau par indicateur, puis une courbe du total HT par type, mois par
mois. Dis combien de lignes tu as lues et lesquelles tu as écartées.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois tableaux, une courbe téléchargeable et la phrase sur les lignes lues. Le montant moyen par heure fait apparaître les types d'intervention qui rapportent le moins pour le temps passé.

104 · exemple, échange 1 sur 2 Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal

Tu es contrôleur de gestion pour un hôtel indépendant de 22 chambres.
Le fichier joint est l'export de nos séjours de l'année, une ligne par séjour. Colonnes : Arrivee (date), Nuits (nombre de nuits), Canal (Direct, Plateformes ou Agences), Montant_HT (hébergement, en euros). Il n'y a ni nom ni coordonnée de client.
En exécutant du code sur le fichier, calcule pour chaque mois : les nuitées vendues, le taux d'occupation (nuitées divisées par 22 chambres fois le nombre de jours du mois), le chiffre d'affaires HT et le prix moyen par nuitée.
Format : un tableau de 12 lignes et une ligne de total, montants arrondis à l'euro, taux arrondis à l'unité. Indique le nombre de lignes lues et écartées.

105 · exemple, échange 2 sur 2 Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal

Toujours en exécutant du code, calcule par canal : les nuitées, leur part dans le total, le CA HT, le prix moyen par nuitée, puis la commission et le CA net de commission. Taux de commission de nos contrats : Plateformes 17 %, Agences 10 %, Direct 0 %.
Format : un tableau par canal avec une ligne de total, puis trois constats chiffrés d'une ligne, sans conseil.

106 · exemple, échange 1 sur 2 Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage

Tu es contrôleur de gestion industriel dans une entreprise de mécanique de précision de 55 salariés.
Le fichier joint liste les ordres de fabrication soldés des six derniers mois, une ligne par OF. Colonnes : OF (numéro), Famille (famille de pièces), Machine (code), Heures_prevues, Heures_passees. J'ai retiré la colonne des opérateurs.
En exécutant du code, calcule par famille : le nombre d'OF, les heures prévues, les heures passées, l'écart en heures et en pourcentage des heures prévues.
Format : un tableau trié de l'écart le plus fort au plus faible, une ligne de total, pourcentages à une décimale. Puis le nombre de lignes lues et écartées.

107 · exemple, échange 2 sur 2 Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage

Pour la seule famille Carters, liste les cinq OF qui ont le plus fort écart en heures, avec leur machine. Puis dis, en exécutant du code, si ces cinq OF ont une machine en commun. Aucune hypothèse sur les causes.

108 · exemple, échange 1 sur 2 Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale

```
Tu es trésorier d'une association sportive.
Le fichier joint est l'export de notre compte bancaire, du 1er septembre 2025 au 31 août 2026. Colonnes : Date, Libelle, Montant (positif pour une recette, négatif pour une dépense, virgule décimale, point-virgule comme séparateur). J'ai remplacé les noms des deux salariés par « SALAIRE A » et « SALAIRE B ».
En exécutant du code, classe chaque ligne dans une catégorie d'après ces mots du libellé :
Recettes : COTIS → Cotisations ; SUBV → Subventions ; STAGE → Stages vacances ; BUVETTE ou TOURNOI → Buvette et tournois ; PARTENAIRE → Partenaires.
Dépenses : SALAIRE ou URSSAF → Salaires et charges ; CRENEAU → Location des créneaux ; MATERIEL → Matériel ; DEPLACEMENT ou CARBURANT → Déplacements ; ASSURANCE ou LICENCE → Assurance et affiliations ; FRAIS → Frais bancaires.
Format : le total de chaque catégorie, le total des recettes, des dépenses et le résultat. Puis la liste des lignes que tu n'as pu classer, avec leur date, libellé et montant.
```

109 · exemple, échange 2 sur 2 Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale

```
Présente ces comptes sur une page pour l'assemblée générale : le tableau des recettes et des dépenses, la part de chaque catégorie dans son total arrondie à l'unité, et deux phrases neutres qui décrivent la saison. Pas de jugement sur la gestion.
```

110 · corrigé, entraînement 1, Les devis de deux commerciaux, signés ou perdus La demande complétée

```
Tu es assistante commerciale dans une entreprise de menuiserie aluminium de 14 salariés.
Voici nos devis de septembre et d'octobre. Colonnes : Date (date d'envoi du devis), Devis (numéro), Commercial (A ou B), Statut (Signé, Perdu ou En attente), Montant_HT (en euros).
En exécutant du code, calcule par commercial : le nombre de devis, le nombre de devis signés, le montant signé, le taux de transformation en nombre et en montant, le nombre et le montant des devis en attente.
Définition du taux de transformation : devis signés divisés par l'ensemble des devis émis, en attente compris ; même calcul sur les montants.
Format : un tableau avec une ligne par commercial et une ligne de total, taux à une décimale.
```

Ce que vous devez obtenir : Commercial | Devis | Signés | Montant signé | Taux en nombre | Taux en montant | En attente A | 9 | 5 | 25 500 € | 55,6 % | 42,0 % | 1 devis, 10 450 € B | 9 | 4 | 27 870 € | 44,4 % | 45,5 % | 2 devis, 14 420 € Total | 18 | 9 | 53 370 € | 50,0 % | 43,7 % | 3 devis, 24 870 €

111 · corrigé, entraînement 2, Les achats d'un traiteur sur un trimestre **La demande**

```
Tu es assistant de gestion chez un traiteur de 20 salariés.
Le fichier joint est l'export de nos factures fournisseurs de juillet à septembre 2026, une ligne par facture. Colonnes : Date (jj/mm/aaaa), Fournisseur (code), Famille (famille d'achats), Montant_HT (euros). Séparateur point-virgule, virgule décimale. Les montants négatifs sont des avoirs : ils se déduisent.
En exécutant du code, calcule le total HT par famille et par mois, avec une ligne et une colonne de totaux, puis la part de chaque famille dans le total du trimestre.
Format : un tableau croisé familles en lignes, mois en colonnes, montants au centime, parts à une décimale. Indique le nombre de lignes lues, écartées, et le total des avoirs.
```

Ce que vous devez obtenir : Famille | Juillet | Août | Septembre | Total | Part Viandes | 3 799,80 | 2 854,90 | 5 464,15 | 12 118,85 | 55,6 % Boissons | 976,00 | 1 188,50 | 2 165,00 | 4 329,50 | 19,9 % Fruits et légumes | 1 313,50 | 534,70 | 783,20 | 2 631,40 | 12,1 % Épicerie | 438,90 | 402,25 | 814,15 | 1 655,30 | 7,6 % Emballages | 355,80 | 298,40 | 412,90 | 1 067,10 | 4,9 % Total | 6 884,00 | 5 278,75 | 9 639,40 | 21 802,15 | 100 % Lignes lues : 24. Lignes écartées : aucune. Avoirs déduits : 2 lignes, −210,60 € HT. Les parts, arrondies, totalisent 100,1 %.

112 · corrigé, entraînement 3, Un export brut qui donne un chiffre trois fois trop gros **La demande sur la copie préparée**

```
Tu es assistante de gestion chez un distributeur de pièces agricoles de 30 salariés.
Le fichier joint est l'export de nos ventes du 1er août au 31 octobre 2026, une ligne par facture, préparé : aucune ligne de titre ni de total. Colonnes : Date (jj/mm/aaaa), Facture (numéro), Client (code), Famille, Montant (euros [HT ou TTC, à vérifier dans le logiciel], virgule décimale). Les montants négatifs sont des avoirs.
En exécutant du code, calcule : le total par mois, le total par famille, le total par client classé du plus fort au plus faible, et le total général, avoirs déduits.
Format : trois petits tableaux, montants au centime. Indique le nombre de lignes lues, écartées, et le total des avoirs.
```

Ce que vous devez obtenir : Par mois : août 7 078,70 € ; septembre 9 962,65 € ; octobre 12 120,65 €. Par famille : Pièces moteur 13 732,45 € ; Pneumatiques 11 885,00 € ; Hydraulique 3 544,55 €. Par client : C056 11 077,60 € ; C140 6 168,05 € ; C087 4 658,00 € ; C112 4 085,80 € ; C203 3 172,55 €. Total général : 29 162,00 €. Lignes lues : 21. Lignes écartées : aucune. Avoirs : 2 lignes, −505,40 €.

9 Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions

113 Le compte rendu en quatre parties

```
Tu es conducteur de travaux dans une entreprise générale du bâtiment. Tu rédiges les
comptes rendus de réunion de chantier, lus par l'architecte, le maître d'ouvrage et les
entreprises.
Ci-dessous, la transcription de la réunion de chantier du mardi 10 novembre 2026 :
réhabilitation d'un groupe scolaire, lots en cours : plâtrerie (lot 3), électricité
(lot 5), menuiseries extérieures (lot 6).
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
lot, 3. Décisions, 4. Points en suspens. Puis le tableau des actions.
Règles : style neutre et factuel, phrases courtes, aucune information qui ne soit pas
dans la transcription. Si un point est ambigu, écris [à confirmer] au lieu de
compléter. Convertis toute date relative (« jeudi », « la semaine prochaine ») en date
précise à partir du mardi 10 novembre 2026.

Transcription :
[collez ici la transcription nettoyée]
```

Ce que vous devez obtenir : Une page environ : quatre titres numérotés, des phrases courtes par lot, deux ou trois décisions, les blocages en points en suspens, quelques [à confirmer] là où la transcription hésite. Puis le tableau des actions.

114 Le tableau des actions

```
À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui
(l'entreprise ou la personne, avec son lot), Quoi (un verbe d'action et un objet
précis), Pour quand (une date au format jj/mm/aaaa).
Une ligne par action. Si personne n'a été désigné, écris « responsable à désigner » ;
si aucune date n'a été dite, écris « date à fixer ». Ne déduis ni responsable ni date
qui n'aient pas été dits en réunion.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à dix lignes, chaque action commençant par un verbe (envoyer, relancer, confirmer, faire enlever), avec des dates précises ou les mentions demandées.

115 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Tu es conducteur de travaux dans une entreprise générale du bâtiment. Tu rédiges le
compte rendu de la réunion de chantier, lu par l'architecte, le maître d'ouvrage et les
entreprises.
Ci-dessous, mes notes en vrac de la réunion du mardi 10 novembre 2026, chantier de
réhabilitation d'un groupe scolaire. « MO » veut dire maître d'ouvrage, « RDC » rez-de-
chaussée, « réu » réunion.
Rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
lot, 3. Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions (qui, quoi, pour
quand, date au format jj/mm/aaaa).
Règles : style neutre et factuel, rien qui ne soit dans les notes, [à confirmer] pour
tout point ambigu, dates relatives converties à partir du mardi 10 novembre 2026, «
responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas.

Notes :
[collez les notes]
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une demi-page en quatre parties, puis un tableau d'environ cinq actions.

116 · exemple, échange 1 sur 3 Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main

```
Tu es coordinatrice d'une épicerie solidaire associative. Tu rédiges les comptes rendus
du bureau, lus par les membres du bureau.
Ci-dessous, mes notes en vrac de la réunion du bureau du jeudi 5 novembre 2026, 18 h. «
VP » veut dire vice-président, « réu » réunion.
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
dossier, 3. Décisions, 4. Points en suspens.
Règles : désigne les personnes par leur fonction, rien qui ne soit dans les notes, [à
confirmer] pour tout point ambigu, dates relatives converties à partir du jeudi 5
novembre 2026, style neutre et phrases courtes.

Notes :
« Bureau jeudi 5/11 18h. Présents : présidente, trésorier, secrétaire, moi. VP excusé.
Collecte supermarchés ven 27 et sam 28/11 : 3 magasins ok, le 4e (zone nord) pas de
réponse, relancer. Besoin 40 bénévoles sur les 2 jours, 26 inscrits. Camion frigo :
devis réparation reçu 1 850 € TTC, trésorier ok si subvention mairie versée, sinon
attente. Subvention mairie : dossier envoyé le 15/10, pas de réponse, appeler service
vie associative. Horaires d'hiver épicerie : 14h-18h à partir du lundi 30/11, voté à
l'unanimité. Formation hygiène nouveaux bénévoles : en décembre, date à trouver.
Prochaine réu jeudi 3/12 même heure. »
```

117 · exemple, échange 2 sur 3 Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main

```
À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui,
Quoi (un verbe et un objet précis), Pour quand (jj/mm/aaaa). Une ligne par action.
Écris « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas.
Ne déduis rien qui n'ait pas été dit.
```

118 · exemple, échange 3 sur 3 **Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main**

Fais maintenant, à partir du même compte rendu, un message de cinq lignes au plus pour le groupe des bénévoles : les nouveaux horaires d'hiver et l'appel à volontaires pour la collecte. Aucun montant, aucun sujet financier, ton chaleureux et simple, vouvoiement.

119 · exemple, échange 1 sur 2 **La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams**

Tu es directeur commercial d'un distributeur de matériel agricole et d'espaces verts de 45 salariés. Tu rédiges le compte rendu de la réunion commerciale hebdomadaire, lu par les commerciaux, l'atelier et l'assistante commerciale.
Ci-dessous, la transcription nettoyée de la réunion du lundi 16 novembre 2026, 8 h. Les noms ont été remplacés par les fonctions.
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement, 3. Décisions, 4. Points en suspens.
Règles : rien qui ne soit dans la transcription, [à confirmer] pour tout point ambigu, dates relatives converties à partir du lundi 16 novembre 2026, aucune appréciation sur les personnes.

Transcription :
Directeur commercial : Point sur les devis en cours. Secteur A ?
Commercial secteur A : Trois devis de tracteurs en attente, dont le gros chez l'entrepreneur de travaux agricoles de Nérac. Il a promis sa réponse pour vendredi.
Commercial secteur B : Deux tondeuses autoportées signées la semaine dernière. La livraison est à caler avec l'atelier.
Responsable atelier : Préparation possible à partir du 23, pas avant : nous avons trois révisions en retard.
Directeur commercial : Les portes ouvertes de l'agence de Marmande, toujours le samedi 5 décembre ?
Commercial secteur C : Oui, mais il manque le flyer et l'invitation des clients. Le fournisseur devrait prêter deux machines, ce n'est pas confirmé.
Directeur commercial : Le flyer, c'est l'assistante commerciale, pour la fin de la semaine prochaine. Et la remise de 5 % sur le stock d'occasion est maintenue jusqu'au 31 décembre, c'est validé.
Commercial secteur A : Et la hausse de tarif du fabricant en janvier ?
Directeur commercial : Rien d'écrit pour l'instant. Je pose la question au fabricant cette semaine.

120 · exemple, échange 2 sur 2 **La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams**

À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui, Quoi, Pour quand (jj/mm/aaaa). Une ligne par action. « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand la transcription ne le dit pas. Ne transforme pas une réponse attendue d'un client en action d'un commercial.

121 · exemple, échange 1 sur 2 **Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production**

```
Tu es responsable qualité dans une usine d'injection plastique. Tu rédiges le compte
rendu d'un point qualité, lu par la production, les méthodes et la direction.
Ci-dessous, mes notes en vrac du point qualité du vendredi 13 novembre 2026, 11 h. «
Resp prod » veut dire responsable de production, « 8D » est notre rapport de résolution
de problème envoyé au client.
Rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents et diffusion, 2. Avancement, 3.
Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions (qui, quoi, pour quand,
jj/mm/aaaa).
Règles : rien qui ne soit dans les notes, aucune cause présentée comme établie si elle
ne l'est pas, [à confirmer] pour tout point ambigu, dates relatives converties à partir
du vendredi 13 novembre 2026, « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les
notes ne le disent pas.

Notes :
« Point qualité ven 13/11 11h. Présents : moi, resp prod, régleur équipe matin,
magasinier. Resp méthodes absent. Réclamation client cosmétique lot 2611-B : bouchons
avec bavures, 1 200 pièces retournées. Cause probable : moule 14 usé ? ou matière
humide ? pas établi. Tri à 100 % du stock restant fait hier par l'équipe du matin : 300
pièces écartées sur 4 000. Moule 14 part en révision chez le mouliste lundi, retour
annoncé sous 10 jours. En attendant, production de la référence sur le moule 9, ok resp
prod. Changer de fournisseur matière : évoqué, rien décidé. Relevés de température de
l'étuve à sortir. Réponse 8D au client avant mercredi. »
```

122 · exemple, échange 2 sur 2 **Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production**

```
Relis ce compte rendu comme le responsable de production, dont l'équipe a produit le
lot 2611-B. Liste les phrases qui pourraient lui laisser penser qu'une faute est
imputée à son équipe sans cause établie, et propose pour chacune une formulation
factuelle. Ne réécris pas le reste.
```

123 · corrigé, entraînement 1, Le point du lundi du service technique d'une commune **La demande complétée**

```
Tu es assistante administrative au service technique d'une commune. Tu rédiges le
compte rendu du point hebdomadaire, lu par les agents et par le responsable du service.
Ci-dessous, mes notes en vrac de la réunion du lundi 23 novembre 2026, 8 h 30.
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
chantier, 3. Décisions, 4. Points en suspens. Puis le tableau des actions : qui, quoi,
pour quand (jj/mm/aaaa).
Règles : rien qui ne soit dans les notes, [à confirmer] pour tout point ambigu,
convertis toute date relative (« semaine prochaine », « jeudi », « la veille ») en date
précise à partir du lundi 23 novembre 2026, écris « responsable à désigner » ou « date
à fixer » quand les notes ne le disent pas.

Notes :
[collez les notes]
```

Ce que vous devez obtenir : Une demi-page en quatre parties, puis un tableau de quatre ou cinq lignes. Le chauffage de la salle des fêtes et le souffleur apparaissent en points en suspens.

124 · corrigé, entraînement 2, La réunion de production d'une imprimerie, transcription brute **La demande corrigée**

```
Tu es chef de fabrication dans une imprimerie de 20 salariés. Tu rédiges le compte
rendu du point de production, lu par l'atelier, les commerciaux et la direction.
Ci-dessous, la transcription nettoyée du point du mercredi 18 novembre 2026. « BAT »
veut dire bon à tirer.
Rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents et diffusion, 2. Avancement, 3.
Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions (qui, quoi, pour quand,
jj/mm/aaaa).
Règles : style neutre, rien qui ne soit dans la transcription, [à confirmer] pour tout
point conditionnel ou ambigu, dates relatives converties à partir du mercredi 18
novembre 2026, « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand personne n'a été
désigné ou qu'aucune date n'a été dite.

Transcription :
[collez la transcription nettoyée]
```

Ce que vous devez obtenir : Une demi-page : la presse offset en attente du technicien, les catalogues du client jardinerie décalés, la bobine de pelliculage non conforme, les BAT de la mairie non validés. Puis un tableau de cinq actions.

125 · corrigé, entraînement 3, La revue de contrat avec un client mécontent **La demande corrigée**

```
Tu es responsable d'exploitation dans une entreprise de nettoyage industriel de 60
salariés. Tu rédiges le compte rendu de la revue mensuelle du contrat avec un client,
une clinique. Ce compte rendu est envoyé au client et peut servir de pièce en cas de
litige sur une pénalité.
Ci-dessous, mes notes en vrac de la revue du mardi 24 novembre 2026, 14 h.
Rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
sujet, 3. Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions (qui, quoi,
pour quand, jj/mm/aaaa).
Règles : style neutre et factuel ; attribue chaque affirmation sur l'incident à la
partie qui la porte ; ne reconnais aucune faute et ne prends aucune position sur la
pénalité ; un sujet évoqué sans accord va en points en suspens avec la mention « sans
engagement » ; [à confirmer] pour tout point ambigu ; dates relatives converties à
partir du mardi 24 novembre 2026 ; « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand
les notes ne le disent pas.

Notes :
[collez les notes]
```

Ce que vous devez obtenir : Une page environ, en quatre parties, puis un tableau de cinq actions. L'incident est rapporté avec « selon la clinique » ; la pénalité est renvoyée à une réponse écrite ; le geste commercial apparaît en points en suspens, sans engagement.

Module 4 Chercher et vérifier

10 La recherche web et ses sources

126 Une recherche cadrée sur les sources officielles

```
Tu es gestionnaire de paie dans une entreprise de transport routier de marchandises de 35 salariés, en Gironde.
Cherche sur le web comment sont traitées, en cotisations sociales, les indemnités de grand déplacement versées à un chauffeur, pour l'année en cours.
Utilise en priorité urssaf.fr, service-public.fr et legifrance.gouv.fr ; si tu cites un autre site, signale-le à part.
Format : cinq points au plus. Après chaque point, le lien de la page, la phrase exacte qui l'appuie entre guillemets et la date de mise à jour de la page. Si tu ne trouves pas de source officielle sur un point, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq points au plus, chacun suivi d'un lien, d'une citation et d'une date. Une rubrique séparée pour les sources non officielles, s'il y en a, et une mention claire des points restés sans source officielle.

Note : Si votre convention collective prévoit des règles propres, dites-le dans le contexte : la recherche ne le devinera pas.

127 Cadrer une recherche approfondie

```
Recherche approfondie. Je dirige une PME de transport routier de 35 salariés à Bègles, en Nouvelle-Aquitaine. Nous envisageons de remplacer trois poids lourds diesel par des véhicules à plus faibles émissions d'ici deux ans.
Fais l'inventaire des aides publiques auxquelles nous pourrions prétendre : nationales, régionales, européennes.
Pour chaque aide : l'organisme, les conditions d'éligibilité, le montant ou le taux, la date limite s'il y en a une, le lien vers la page officielle et sa date de mise à jour.
Format : un tableau, puis la liste des points à vérifier auprès de chaque organisme. Ne retiens que des sources officielles ou d'organismes publics ; signale toute aide pour laquelle tu n'as trouvé qu'une source secondaire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un rapport de plusieurs pages : un tableau d'aides avec liens et dates, puis une liste de vérifications. Comptez quelques minutes de travail de ChatGPT, puis le temps d'ouvrir chaque lien.

128 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Tu es assistant administratif dans un cabinet d'architecture de 8 salariés à Bordeaux.
Cherche sur le web pendant combien de temps une entreprise doit conserver ses factures d'achat et de vente, et sous quelle forme (papier ou numérique).
Utilise en priorité service-public.fr, impots.gouv.fr et legifrance.gouv.fr.
Format : trois points au plus ; après chaque point, le lien, la phrase exacte entre guillemets et la date de mise à jour de la page. Distingue l'obligation comptable et l'obligation fiscale si les sources les distinguent.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois points courts, chacun avec son lien officiel, sa citation et sa date, et une distinction nette entre les deux obligations si elles diffèrent.

129 · exemple, échange 1 sur 3 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne

Tu es responsable administrative d'une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés, avec un fournil et trois boutiques, à Pau.
Cherche sur le web les affichages et les informations que l'employeur doit mettre à la disposition des salariés dans les locaux de travail, pour une entreprise de cette taille.
Utilise en priorité entreprendre.service-public.fr, legifrance.gouv.fr et urssaf.fr ; signale à part tout autre site.
Format : un tableau à cinq colonnes : information, affichage ou simple mise à disposition, lien de la page, phrase exacte entre guillemets, date de mise à jour de la page. Si un point dépend de l'effectif, cite la phrase qui le dit. Si tu ne trouves pas de source officielle sur un point, écris « pas de source officielle trouvée ».

130 · exemple, échange 2 sur 3 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne

Pour la ligne [numéro], la phrase citée ne figure pas sur la page ouverte. Pour la ligne [numéro], la seule source est le blog d'un éditeur de logiciel de paie.
Pour ces deux lignes seulement, trouve une page officielle avec la phrase exacte et la date de mise à jour, ou écris « pas de source officielle trouvée ». Ne modifie pas les autres lignes.

131 · exemple, échange 3 sur 3 Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne

Rédige la note pour le gérant, une demi-page au plus. Ne garde que les lignes confirmées par une page officielle, avec le lien et la date de la page entre parenthèses. Termine par le point resté sans source officielle, présenté comme une question à poser à notre expert-comptable. Vouvoiement, pas de formule de remplissage.

132 · exemple, échange 1 sur 2 Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect

Tu es commercial dans une entreprise de location de nacelles et de matériel de levage de 30 salariés à Toulouse.
Je rencontre jeudi le dirigeant de [nom de l'entreprise], une entreprise de charpente métallique de Montauban.
Cherche sur le web : son code d'activité, sa date de création et ses établissements, d'après le répertoire des entreprises sur insee.fr ; ce qu'elle dit faire, d'après son propre site ; son actualité récente, d'après la presse.
Format : une fiche en trois rubriques (identité, activité, actualité). Après chaque point, le lien, la phrase citée entre guillemets et la date de la page ou de l'article. Range à part tout ce qui ne vient ni d'insee.fr ni du site de l'entreprise. Ne cite aucun nom de personne.

133 · exemple, échange 2 sur 2 Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect

À partir de cette fiche, propose cinq questions à poser au dirigeant en rendez-vous, chacune reliée à un point de la fiche. Pour l'article de presse, formule la question sans tenir le projet pour acquis : l'article a deux ans. Pas de question sur ce que la fiche ne dit pas.

134 · exemple, échange 1 sur 3 **Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain**

```
Recherche approfondie. Je suis responsable administratif et financier d'une coopérative
viticole de 25 salariés permanents en Charente. Nous embauchons chaque automne des
saisonniers pour les vendanges.
Fais l'état des règles applicables à cette embauche : types de contrat possibles,
formalités avant l'embauche, hébergement des saisonniers, durée du travail et repos
pendant les vendanges.
Pour chaque règle : l'organisme ou le texte, la règle en une phrase, le lien vers la
page officielle, la phrase exacte qui l'appuie et la date de mise à jour de la page.
Ne retiens que service-public.fr, entreprendre.service-public.fr, urssaf.fr et
legifrance.gouv.fr ; signale à part toute règle trouvée seulement sur un autre site.
```

135 · exemple, échange 2 sur 3 **Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain**

```
1. Notre convention collective : [nom exact de la convention]. Utilise sa version en
vigueur sur Légifrance.
2. Une partie des saisonniers est hébergée sur place, dans des logements de la
coopérative.
3. Oui, quelques jeunes de 16 et 17 ans chaque année.
4. Non, seulement des salariés résidant en France.
Tu peux lancer la recherche.
```

136 · exemple, échange 3 sur 3 **Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain**

```
Dans ce rapport, liste sous forme de tableau toutes les affirmations qui reposent sur
une source non officielle, sur une page sans date, ou sur une page dont la date de mise
à jour a plus d'un an. Colonnes : partie du rapport, affirmation, source, date de la
page, raison de la prudence.
```

137 · corrigé, entraînement 1, Classer quatre points d'une réponse sourcée **La relance**

```
Pour les points 2 et 4 de ta réponse, trouve une page officielle (site de la commune,
de l'intercommunalité ou du département) qui dit la même chose, avec le lien, la phrase
exacte entre guillemets et la date de la page. Si tu n'en trouves pas, écris-le. Ne
reprends pas le point 3.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux réponses courtes : pour chaque point, une page officielle avec sa phrase et sa date, ou la mention qu'aucune n'a été trouvée.

138 · corrigé, entraînement 2, Cadrer la recherche demandée par le gérant **La demande corrigée**

```
Tu es assistante de gestion dans une SCOP de 18 salariés, un bureau d'études en
environnement, à Rennes. Notre convention collective est [nom exact de la convention].
Cherche sur le web les règles qui s'appliquent quand des salariés demandent deux jours
de télétravail par semaine. Trois questions : 1. Que faut-il formaliser, et sous quelle
forme ? 2. Quels frais l'employeur prend-il en charge ? 3. Y a-t-il des règles sur
l'équipement et l'assurance ?
Utilise en priorité entreprendre.service-public.fr, urssaf.fr et legifrance.gouv.fr, et
cherche si notre convention collective prévoit des dispositions sur le télétravail.
Signale à part tout autre site.
Format : trois rubriques, une par question. Après chaque point, le lien, la phrase
exacte entre guillemets et la date de mise à jour de la page. Si tu ne trouves pas de
source officielle sur un point, écris-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois rubriques de deux à quatre points, chacun avec son lien, sa citation et sa date. Une mention séparée sur la convention collective : dispositions trouvées, ou rien de trouvé.

139 · corrigé, entraînement 2, Cadrer la recherche demandée par le gérant **La demi-page pour le gérant**

```
À partir des seuls points que je te liste ci-dessous comme confirmés, rédige une demi-
page pour notre gérant, en trois rubriques qui reprennent ses trois questions. Chaque
point se termine par le lien de la page officielle entre parenthèses. Termine par une
ligne « À vérifier » pour les points non confirmés. Vouvoiement, phrases courtes.
Points confirmés : [collez-les].
Points non confirmés : [collez-les].
```

Ce que vous devez obtenir : Une demi-page en trois rubriques, un lien officiel à la fin de chaque point, et une ligne finale qui dit ce qui reste à vérifier.

140 · corrigé, entraînement 3, Démêler la lettre d'information d'un éditeur de logiciel **La demande corrigée**

```
Tu es l'assistant administratif d'un garage automobile de 11 salariés à Périgueux, qui
facture des particuliers et des entreprises.
Un éditeur de logiciel affirme dans une lettre commerciale : 1. que dès le 1er janvier
prochain toutes les entreprises devront émettre leurs factures au format électronique ;
2. qu'une amende s'appliquera à chaque facture non conforme ; 3. que seuls les
logiciels certifiés par l'administration seront autorisés.
Cherche sur le web ce que disent réellement les sources officielles sur chacun de ces
trois points, pour une entreprise de notre taille, en distinguant l'émission et la
réception des factures.
Utilise en priorité impots.gouv.fr, entreprendre.service-public.fr et
legifrance.gouv.fr ; signale à part tout autre site, et n'utilise pas les sites
d'éditeurs de logiciels.
Format : pour chaque affirmation, un verdict (confirmée, inexacte, non tranchée par les
sources officielles), puis le lien, la phrase exacte entre guillemets et la date de
mise à jour de la page.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois blocs, un par affirmation : un verdict, puis une ou deux citations avec lien et date. Une rubrique séparée pour ce qui n'a pas de source officielle.

141 · corrigé, entraînement 3, Démêler la lettre d'information d'un éditeur de logiciel **La réponse de Jean-Luc à son associé**

```
À partir des seuls points que j'ai vérifiés moi-même sur les pages officielles, et que
je colle ci-dessous, rédige ma réponse à mon associé : huit lignes au plus, tutoiement,
ton direct. Chaque point se termine par le lien de la page officielle. Termine par les
deux ou trois questions à poser à notre expert-comptable. Ne donne aucun avis sur
l'offre de l'éditeur.
Points vérifiés : [collez-les, avec liens et dates].
Points non tranchés : [collez-les].
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de six à huit lignes : ce que disent les sources officielles pour un garage de notre taille, chaque point avec son lien, puis les questions pour l'expert-comptable. Aucune date de signature imposée par la lettre n'y figure.

11 Vérifier une réponse en quatre contrôles

142 La relecture en tableau

```
Relis ta réponse précédente comme le ferait un contrôleur.
1. Fais la liste de tous les faits, chiffres, dates, références de textes et calculs
qu'elle contient.
2. Pour chacun, indique d'où il vient : document joint, page web consultée (avec le
lien), ou tes connaissances générales.
3. Donne pour chacun ton niveau de certitude (élevé, moyen, faible) et la façon dont je
peux le vérifier moi-même.
4. Refais chaque calcul en exécutant du code et signale toute différence.
Ne réécris pas la réponse : je veux seulement le tableau.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre colonnes : élément, provenance, certitude, moyen de vérifier. Les lignes marquées « connaissances générales » ou « certitude faible » sont à vérifier en premier, mais les autres aussi dès qu'elles engagent l'entreprise.

143 Un calcul exécuté plutôt que deviné

```
Calcule en exécutant du code, et montre le détail ligne par ligne : prix catalogue de
[1 200] € HT, remise commerciale de [15] %, puis remise de fidélité de [5] % appliquée
au prix déjà remisé. Donne le prix net HT, le montant total de la remise en euros et le
taux de remise global équivalent, arrondi à deux décimales.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois lignes de calcul, le code consultable et trois résultats. Avec les valeurs entre crochets, le calcul juste donne 969 € HT, 231 € de remise, soit 19,25 %.

144 · corrigé de l'exercice La relance qui aurait évité l'erreur 1

```
Refais ce calcul en exécutant du code : [2 400] € HT, remise de [10] %, puis remise de fin d'année de [5] % appliquée au prix déjà remisé. Montre chaque étape et donne le prix net HT.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux lignes de calcul, le code consultable et, avec les valeurs de l'exercice, un prix net de 2 052 € HT.

145 · exemple, échange 1 sur 2 Un tarif de remises pour un groupe de restaurants

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion chez un grossiste en équipement de cuisine professionnelle.
Contexte : voici quatre articles avec leur prix catalogue HT : lot de 6 bacs gastronormes inox, 84,00 € ; carton de 1 000 serviettes, 38,50 € ; planche à découper en polyéthylène, 24,90 € ; thermomètre à sonde, 46,00 €. Le client obtient une remise de gamme de 12 %, puis une remise de volume de 3 % appliquée au prix déjà remisé.
Tâche : calcule en exécutant du code le prix net HT de chaque article, arrondi au centime, et le taux de remise global équivalent.
Format : un tableau (article, prix catalogue, après 12 %, prix net), puis une ligne pour le taux global, puis le code que tu as exécuté.
```

146 · exemple, échange 2 sur 2 Un tarif de remises pour un groupe de restaurants

```
Rôle : tu es chef des ventes et tu écris au responsable des achats d'un groupe de quatre restaurants, client depuis trois ans.
Contexte : à partir du 1er janvier, il bénéficie d'une remise de gamme de 12 % puis d'une remise de volume de 3 % sur le prix déjà remisé, soit 14,64 % au total. Le tableau des prix nets ci-dessus est juste et vérifié. Le tarif complet sera envoyé en fichier Excel.
Tâche : écris le courriel qui annonce ces conditions.
Format : huit lignes au plus, un objet, le taux global écrit tel quel, le tableau des quatre articles en exemple, sans promesse de durée ni de prix garanti, signé Bruno, chef des ventes, [téléphone].
```

147 · exemple, échange 1 sur 2 Une note au conseil d'administration d'une association

```
Relis ta réponse précédente comme le ferait un contrôleur.
1. Fais la liste de tous les faits, montants, dates, conditions et références qu'elle contient.
2. Pour chacun, indique d'où il vient : page web consultée (avec le lien exact), ou tes connaissances générales.
3. Pour chaque lien, indique la date de la page si elle est visible.
4. Donne ton niveau de certitude (élevé, moyen, faible) et la façon dont je peux vérifier moi-même.
Ne réécris pas la note : je veux seulement le tableau.
```

148 · exemple, échange 2 sur 2 **Une note au conseil d'administration d'une association**

```
Voici ce que j'ai vérifié sur la page officielle de la Région, consultée aujourd'hui :
[montant vérifié], [durée de contrat minimale vérifiée], [date limite vérifiée]. Le
plafond et la condition de résidence ne figurent pas sur la page : je les retire.
Réécris le paragraphe de la note avec ces seuls éléments, en indiquant la source et la
date de consultation, et ajoute une phrase qui dit ce qui reste à confirmer auprès de
la Région.
Format : un paragraphe de six lignes au plus, pour des administrateurs bénévoles qui ne
connaissent pas le dispositif.
```

149 · exemple, échange 1 sur 2 **Une réponse à un syndic qui signale une fissure**

```
Rôle : tu relis un courriel professionnel avant envoi, en te mettant successivement à
la place de deux lecteurs : le gestionnaire du syndic qui le reçoit, puis l'assureur de
notre entreprise qui pourrait le lire en cas de litige.
Contexte : nous sommes une entreprise de maçonnerie. Un syndic signale une fissure sur
un mur de clôture que nous avons refait il y a dix-huit mois. La cause n'est pas connue
: nous n'avons pas encore vu le mur.
Tâche : relis le brouillon ci-dessous et liste chaque phrase qui affirme un fait non
établi, qui reconnaît une responsabilité ou qui promet une date ou un geste.
Format : un tableau (phrase, ce qu'elle engage, proposition plus prudente). Ne réécris
pas tout le courriel.

Brouillon :
« Bonjour, nous sommes désolés de cette malfaçon. Il s'agit sans doute d'un défaut du
joint de dilatation, que nous reprendrons à nos frais sous huit jours. Notre garantie
couvre bien sûr ce type de désordre. »
```

150 · exemple, échange 2 sur 2 **Une réponse à un syndic qui signale une fissure**

```
Réécris le courriel au gestionnaire du syndic avec les propositions prudentes. Ton
courtois et réactif, sans reconnaître de responsabilité ni avancer de cause. Propose
deux créneaux de visite : [jour et heure], [jour et heure]. Demande deux ou trois
photos de la fissure avant la visite. Six lignes au plus, signé Patrick, conducteur de
travaux, [téléphone].
```

151 · corrigé, entraînement 1, Deux erreurs dans un courriel de commande **La demande qui fait refaire le calcul**

```
Calcule en exécutant du code et montre chaque étape : 3 palettes à 420 € HT, remise
commerciale de 8 %, puis remise de fidélité de 2 % appliquée au prix déjà remisé. Donne
le montant net HT arrondi au centime. Puis réécris la confirmation de commande avec ce
montant, et remplace la phrase sur les frais de port par : « Le montant net étant
inférieur à 1 500 € HT, les frais de port sont facturés selon notre grille en vigueur.
»
```

Ce que vous devez obtenir : Trois lignes de calcul, un montant net de 1 136,02 € HT et la confirmation réécrite, avec la phrase exacte sur les frais de port.

152 · corrigé, entraînement 2, Une fiche fournisseur qui ne dit pas ce que la réponse lui prête **La demande qui réécrit le paragraphe**

```
Réécris le paragraphe sur le modèle A avec ces seuls éléments, lus sur la page produit
du fabricant (datée de mars de l'an dernier, consultée le [date du jour]) : livraison
sous 72 heures ouvrées ; garantie de 2 ans pièces et 1 an main-d'œuvre, extension
disponible ; formats A4 et A3. Termine par une phrase qui dit que le coût par page est
à obtenir du revendeur, avec la durée de vie des cartouches. Quatre lignes au plus,
sans comparaison avec le marché.
```

Ce que vous devez obtenir : Un paragraphe de trois ou quatre lignes, qui cite la page et ses dates, et une phrase finale sur le coût par page à demander au revendeur.

153 · corrigé, entraînement 3, Le courrier de litige qui cumule les pièges **La demande qui produit la version à envoyer**

```
Rôle : tu es responsable de l'administration des ventes chez un distributeur de
boissons et tu écris à un bar, client professionnel.
Contexte : livraison du bon BL-4471, 12 cartons à 28,40 € HT net le carton. Le client a
refusé 2 cartons écrasés, avec réserves écrites sur le bon de livraison, comme le
prévoient nos conditions générales. Décision de la direction : un avoir au prix net
facturé pour les 2 cartons, soit 56,80 € HT. Aucune reconnaissance de faute, aucun
geste supplémentaire.
Tâche : rédige le courrier qui accuse réception des réserves et annonce l'avoir.
Format : six lignes au plus, ton courtois et factuel. N'ajoute aucun pourcentage,
aucune référence juridique, aucune cause des dommages, aucun geste commercial. Termine
par la liste des montants et des dates que tu as utilisés.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courrier de cinq ou six lignes : les réserves notées sur le bon BL-4471, l'avoir de 56,80 € HT pour les 2 cartons refusés, une formule de fin sobre. En dessous, la liste des chiffres utilisés, à comparer au bon de livraison.

12 Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez

154 Travailler sur un texte anonymisé

```
Tu es assistante commerciale dans une entreprise de négoce de 20 salariés.
Ci-dessous, le courriel de réclamation d'un client, anonymisé : les repères entre
crochets remplacent des noms, adresses et montants. Garde ces repères tels quels dans
ta réponse, sans les modifier ni chercher à les deviner.
Rédige une réponse courtoise de 8 lignes au plus, qui reconnaît le retard de livraison,
propose une nouvelle date [DATE] et un geste commercial [GESTE].

Courriel :
[collez ici le courriel anonymisé]
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de huit lignes au plus où [CLIENT_1], [DATE] et [GESTE] apparaissent à leur place. Vous les remplacez par les vraies valeurs dans Outlook ou Gmail, après coup.

155 Le premier jet de la charte

```
Tu es juriste en droit social et en protection des données, et tu conseilles des PME.
Nous sommes une entreprise de [négoce de matériaux] de [20] salariés en Gironde. Les
équipes commerciales, administratives et la direction utilisent ChatGPT. [Nous avons /
Nous n'avons pas] d'abonnement Business.
Rédige une charte d'utilisation de ChatGPT tenant sur une page, en cinq rubriques :
outils et comptes autorisés ; ce qui peut être collé, en trois couleurs (vert, orange,
rouge), avec deux exemples de notre métier par couleur ; anonymisation ; vérification
avant envoi ; contact et révision.
Format : phrases courtes à l'impératif, sans jargon, 400 mots au plus. Termine par une
ligne de signature pour la direction.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, des règles à l'impératif, des exemples de votre métier, une ligne de signature. C'est un premier jet : la direction le relit, et le délégué à la protection des données ou le conseil de l'entreprise le valide s'il y en a un.

156 · exemple, échange 1 sur 2 Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une PME industrielle.
Contexte : un salarié revient après une longue absence. Tu ne sais rien de lui et tu
n'as pas à savoir le motif de l'absence : ne fais aucune hypothèse et n'en parle pas.
Utilise uniquement des repères entre crochets : [PRENOM_NOM], [POSTE], [DATE_RETOUR],
[RESPONSABLE], [DATE_ENTRETIEN], [HEURE], [LIEU].
Tâche : rédige la trame d'un courrier qui l'accueille, lui confirme sa date de retour
et lui propose un point avec son responsable dans la première semaine pour organiser la
reprise.
Format : une page au plus, ton chaleureux et sobre, aucune allusion à la santé, aux
raisons de l'absence ou à la durée de l'arrêt.
```

157 · exemple, échange 2 sur 2 Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler

```
Propose deux variantes de la phrase « Ce sera l'occasion de faire le tour de ce qui a
changé dans l'atelier » : l'une pour un poste de bureau, l'autre pour un poste en
équipe de nuit. Mêmes repères, même ton.
```

158 · exemple, échange 1 sur 2 La réclamation d'un client, anonymisée avant d'être collée

```
Rôle : tu es gérant d'un cabinet de géomètres-experts et tu réponds à un client particulier mécontent.
Contexte : voici son courriel, anonymisé : les repères entre crochets remplacent des noms, adresses, références et dates. Garde ces repères tels quels dans ta réponse, sans les modifier ni chercher à les deviner. Les faits : le plan a été remis le [DATE_REMISE], soit trois semaines après la date annoncée, parce que le bornage a dû être reporté deux fois à la demande d'un voisin [VOISIN_1]. Le plan est désormais signé et déposé.
Courriel du client : « Bonjour, je vous ai confié la division de ma parcelle [PARCELLE_1] au [ADRESSE_1] et vous m'aviez promis le plan pour le [DATE_PREVUE]. Je l'ai reçu trois semaines plus tard sans aucune explication. Mon notaire a dû décaler la signature. Je trouve ce manque de communication inadmissible. [CLIENT_1] »
Tâche : rédige la réponse. Reconnais le défaut d'information, explique le report en une phrase, sans mettre en cause le voisin, et propose un appel.
Format : huit lignes au plus, vouvoiement, signé [SIGNATAIRE].
```

159 · exemple, échange 2 sur 2 La réclamation d'un client, anonymisée avant d'être collée

```
Pour que la situation ne se reproduise pas, rédige le message court que le cabinet enverra désormais à un client dès qu'un rendez-vous de bornage est reporté. Repères : [CLIENT], [DATE_INITIALE], [NOUVELLE_DATE], [RAISON_COURTE], [SIGNATAIRE]. Cinq lignes au plus, utilisable par courriel ou par SMS, sans nom de tiers.
```

160 · exemple, échange 1 sur 2 La charte d'une association d'aide à domicile

```
Rôle : tu es juriste en protection des données et tu conseilles des associations du secteur médico-social.
Contexte : nous sommes une association d'aide à domicile de 25 salariés en Dordogne : aides à domicile, trois coordinatrices, une responsable administrative. Les dossiers des personnes aidées contiennent des adresses, des codes d'accès, des informations de santé et de dépendance. Les coordinatrices utilisent ChatGPT pour rédiger des courriers et organiser les plannings. Nous n'avons pas d'abonnement Business.
Tâche : rédige une charte d'utilisation de ChatGPT en cinq rubriques : outils et comptes ; ce qui peut être collé, en trois couleurs, avec deux exemples de notre métier par couleur ; anonymisation ; vérification avant envoi ; contact et révision.
Format : une page, phrases courtes à l'impératif, 400 mots au plus, une ligne de signature pour la présidence.
```

161 · exemple, échange 2 sur 2 La charte d'une association d'aide à domicile

```
À partir de cette charte, propose huit situations courtes, tirées du quotidien d'une coordinatrice d'aide à domicile, pour une discussion en réunion d'équipe de trente minutes. Pour chaque situation : la couleur attendue et la raison en une phrase. Mélange les couleurs et mets deux cas qui font hésiter.
```

162 · corrigé, entraînement 1, Huit documents d'un garage à classer **La demande sur le courriel anonymisé**

```
Tu es secrétaire dans un garage automobile de 6 salariés.
Ci-dessous, le courriel d'une cliente qui conteste une facture, anonymisé : les repères
entre crochets remplacent son nom, le numéro de facture et les montants. Garde ces
repères tels quels, sans les modifier ni chercher à les deviner.
Rédige une réponse courtoise de six lignes au plus, qui explique que la facture
[FACTURE_1] comprend [DETAIL_1], et propose de la recevoir au garage pour en parler
avec le chef d'atelier.

Courriel :
[collez ici le courriel anonymisé]
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de six lignes où [CLIENTE_1], [FACTURE_1] et [DETAIL_1] restent à leur place. Vous les remplacez par les vraies valeurs dans votre messagerie, après coup.

163 · corrigé, entraînement 2, Un courriel complet à anonymiser **La demande sur le courriel anonymisé**

```
Rôle : tu es assistante commerciale chez un installateur de panneaux solaires de 20
salariés.
Contexte : voici le courriel d'un client, anonymisé : les repères entre crochets
remplacent des noms, une adresse, un numéro de dossier et un montant. Garde-les tels
quels, sans chercher à les deviner. La mise en service dépend du passage du
gestionnaire du réseau, que nous attendons ; la date sera connue le
[DATE_CONFIRMATION].
[collez la version anonymisée]
Tâche : rédige la réponse. Reconnais l'absence de nouvelles, explique ce qui bloque en
une phrase, et engage-toi seulement à donner la date le [DATE_CONFIRMATION].
Format : sept lignes au plus, vouvoiement, signé [SIGNATAIRE].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de six ou sept lignes, avec les repères à leur place, qui reconnaît le manque d'information et fixe une seule échéance : le jour où la date sera communiquée.

164 · corrigé, entraînement 3, Quatre questions de collègues dans un cabinet comptable **La rubrique de la charte du cabinet**

```
Rôle : tu es juriste en protection des données et tu conseilles des cabinets
d'expertise comptable.
Contexte : nous sommes un cabinet de 30 salariés en Gironde, sur l'offre Business de
ChatGPT. Nos dossiers contiennent des données de clients : liasses, relevés bancaires,
données de paie. Quatre cas réels de la semaine : la liasse fiscale d'un client
(orange, après anonymisation), les relevés bancaires d'une SCI familiale (rouge), le
planning des congés de l'équipe avec prénoms (orange), un modèle de lettre de mission
sans nom (vert).
Tâche : rédige la rubrique « Ce que vous pouvez coller » de notre charte d'utilisation,
en trois couleurs, en reprenant ces quatre cas comme exemples et en ajoutant pour
chaque couleur un exemple courant de cabinet.
Format : 200 mots au plus, phrases courtes à l'impératif, une phrase finale qui
rappelle que l'offre Business ne change pas la couleur d'une donnée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une rubrique d'une demi-page en trois paragraphes, vert, orange, rouge, chacun avec deux exemples, dont les quatre cas de la semaine, et une phrase finale sur l'offre Business. Elle se relit avec l'expert-comptable associé avant d'entrer dans la charte.

Module 5 Produire

13 Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

165 **Le premier jet d'une procédure interne**

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés.
Contexte : nous devons écrire la procédure de [nom de la tâche, par exemple « réception
d'une livraison fournisseur »]. Voici les étapes telles que l'équipe me les a décrites,
dans le désordre : [vos notes]. Les personnes qui l'appliqueront sont [métier], sur
[lieu].
Tâche : ouvre un canvas et rédige la procédure complète.
Format : un titre, l'objet en deux phrases, le matériel nécessaire, les étapes
numérotées avec une action par ligne, les erreurs fréquentes, et qui prévenir en cas de
problème. Deux pages au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Un canvas s'ouvre avec une procédure de une à deux pages : un titre, un court objet, une liste de matériel, huit à douze étapes numérotées qui commencent par un verbe, quelques erreurs fréquentes et un contact. Les étapes reprennent vos notes, remises dans l'ordre.

Note : Si une étape vous semble ajoutée, elle l'est peut-être : ChatGPT complète volontiers avec ce qui se fait ailleurs. Supprimez ce qui n'existe pas chez vous.

166 Une retouche ciblée sur un passage sélectionné

```
Réécris ce passage pour [qui va le lire, par exemple « un cariste qui le lit debout
devant la machine »] : phrases de quinze mots au plus, une action par ligne, aucun
sigle sans son explication. Ne change ni l'ordre des étapes ni les valeurs
(températures, délais, quantités).
```

Ce que vous devez obtenir : Le seul passage sélectionné, réécrit en lignes courtes qui commencent par un verbe. Les valeurs sont identiques à celles de votre texte et le reste du canvas n'a pas bougé.

Note : Autres retouches utiles sur une sélection : « rends ce paragraphe plus ferme, sans être sec » ; « remplace ce paragraphe par un tableau à trois colonnes : étape, qui, délai » ; « propose trois versions de cette phrase d'accroche ».

167 · corrigé de l'exercice La demande de départ

```
Rôle : tu es le responsable commercial d'un négociant en matériaux de 25 salariés à
Libourne.
Contexte : au 1er janvier [année], nos frais de livraison sur chantier passent de
[ancien tarif] à [nouveau tarif] par livraison. Raison : [la vraie raison, par exemple
la hausse du gazole et des péages]. Ce qui ne change pas : les prix des matériaux ;
l'enlèvement au dépôt reste gratuit ; les commandes passées avant le [date] sont
livrées à l'ancien tarif. Nos clients sont des artisans du bâtiment qui lisent leur
courrier sur chantier, au téléphone.
Tâche : ouvre un canvas et rédige la lettre.
Format : une page au plus, trois paragraphes courts, l'annonce chiffrée dans la
première phrase, une seule action pour le client à la fin, signée par [prénom, nom,
fonction].
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre d'une page : l'annonce chiffrée dès la première phrase, un paragraphe sur ce qui ne change pas, une fin qui propose une action datée (commander avant la date, ou appeler le commercial). Aucune excuse à rallonge.

168 · exemple, échange 1 sur 2 Le livret d'accueil des agents d'une entreprise de nettoyage

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation dans une entreprise de nettoyage de bureaux de
60 salariés à Pessac.
Contexte : je colle ci-dessous notre livret d'accueil actuel, six pages. Les nouveaux
agents le lisent sur leur téléphone, le premier jour, avant leur première vacation.
Certains sont peu à l'aise avec l'écrit. Les consignes de sécurité sur les produits,
les horaires et la règle du badge ne doivent pas changer.
Tâche : mets ce texte dans un canvas sans le modifier, puis propose sous le canvas un
plan en deux pages qui garde toutes les consignes.
Format : six rubriques au plus ; pour chacune, les pages du livret actuel qu'elle
reprend. Termine par la liste des passages que tu ne reprends pas.

[collez le livret]
```

169 · exemple, échange 2 sur 2 Le livret d’accueil des agents d’une entreprise de nettoyage

Réécris ce passage pour un agent qui découvre le métier et le lit sur son téléphone : phrases de dix mots au plus, une consigne par ligne, à l’impératif, aucun mot technique sans explication. Ne change ni le nom des produits ni les dosages.

170 · exemple, échange 1 sur 2 La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers

Rôle : tu es le dirigeant d’une entreprise de paysagisme de 6 salariés à Gradignan, qui crée et entretient des jardins de particuliers.
Contexte : voici mes notes sur le déroulé d’un chantier : visite sur place sans frais sous [délai] ; devis envoyé sous [délai] ; acompte de [pourcentage] à la signature ; une équipe de deux ou trois personnes, la même du début à la fin ; en cas de forte pluie, nous décalons et prévenons la veille ; le chantier est rangé chaque soir ; à la fin, une visite avec le client et une fiche d’arrosage. Les lecteurs sont des propriétaires qui comparent deux ou trois paysagistes.
Tâche : ouvre un canvas et rédige la page « Comment se passe votre chantier ».
Format : deux phrases d’introduction, six étapes avec un intertitre et deux ou trois phrases chacune, puis trois questions fréquentes avec leur réponse. 450 mots au plus. Aucune promesse absente de mes notes.

171 · exemple, échange 2 sur 2 La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers

Rends ce paragraphe plus concret : dis ce que fait l’équipe le premier matin, dans l’ordre, en trois phrases. Garde la phrase sur l’équipe qui reste la même du début à la fin.

172 · exemple, échange 1 sur 2 Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants

Rôle : tu es chargé de communication dans une communauté de communes.
Contexte : le fichier joint est le règlement de la déchèterie voté par le conseil communautaire, un document public. La fiche s’adresse aux habitants, qui la lisent en mairie ou sur le site, en une minute. Les horaires, les déchets acceptés et refusés, les limites de volume et les conditions d’accès doivent rester exactement ceux du règlement.
Tâche : ouvre un canvas et rédige la fiche pratique tirée de ce règlement.
Format : une page ; un tableau des horaires ; deux listes, déchets acceptés et déchets refusés ; l’accès en trois lignes ; après chaque information, le numéro de l’article du règlement entre parenthèses, que je retirerai après vérification.

173 · exemple, échange 2 sur 2 Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants

Remplace ce paragraphe par trois lignes qui commencent chacune par un verbe à l’impératif. Garde exactement les véhicules autorisés, la limite de volume et le justificatif, sans rien ajouter.

174 · corrigé, entraînement 1, Retoucher une seule étape d'une procédure de caisse **La demande à écrire dans la bulle**

```
Réécris cette étape pour un vendeur saisonnier qui la lit debout, en fin de journée : une action par ligne, à l'impératif, douze mots au plus par ligne. Ne change ni le montant de 150 € ni l'ordre des actions, et garde le cas où le responsable est absent.
```

Ce que vous devez obtenir : L'étape 4 devient cinq ou six lignes courtes. Les étapes 1 à 3, 5 et 6 n'ont pas bougé.

175 · corrigé, entraînement 2, Reprendre la page Livraison d'un caviste **La demande de départ**

```
Mets ce texte dans un canvas, sans le modifier. C'est la page « Livraison et retrait » du site d'un caviste de 5 salariés à Bordeaux, lue par des clients qui veulent savoir en dix secondes combien coûte la livraison et quand ils seront livrés.

[collez la page]
```

Ce que vous devez obtenir : Le canvas s'ouvre avec le texte tel quel, sans réécriture. Vous pouvez commencer les retouches.

176 · corrigé, entraînement 3, Retrouver ce que le réglage de longueur a fait disparaître **Raccourcir sans rien perdre**

```
Réécris ce passage pour un opérateur qui le lit devant la machine : une action par ligne, douze mots au plus par ligne. Garde chaque action, chaque valeur (deux minutes, une minute) et chaque équipement nommé. Ne supprime rien : si une ligne ne peut pas être raccourcie, laisse-la telle quelle.
```

Ce que vous devez obtenir : Les étapes sélectionnées, en lignes plus courtes. Le nombre d'actions est le même qu'à l'origine, et les valeurs sont identiques.

14 Créer une image ou un visuel simple

177 **Le visuel d'une publication LinkedIn**

```
Crée une image pour accompagner une publication LinkedIn de [type d'entreprise, par exemple « un transporteur de Bègles de 40 salariés »].
Sujet : [la scène, par exemple « un camion de livraison à quai au lever du jour, un cariste de dos qui charge une palette »].
Cadrage : format carré, plan moyen, sujet au centre, fond dégagé.
Style : photo réaliste, lumière naturelle, couleurs dominantes [vos couleurs].
Texte : aucun texte dans l'image.
À éviter : visage reconnaissable, logo, marque de véhicule lisible.
```

Ce que vous devez obtenir : Une image carrée et réaliste, sans texte, où rien ne permet de reconnaître une personne ou une marque. Si un logo de camion apparaît quand même, une retouche suffit : « supprime toute inscription sur le camion ».

Note : Le texte de la publication s'écrit à part, dans la conversation, avec la méthode en quatre lignes.

178 L’illustration d’une étape de procédure

```
Crée une illustration pour une procédure interne.
Sujet : [l’étape, par exemple « le bon geste pour soulever un carton de 15 kg : dos droit, genoux fléchis, charge contre le corps »].
Cadrage : format paysage, personnage vu de profil, en entier.
Style : illustration plate, traits simples, deux couleurs [vos couleurs] sur fond blanc.
Texte : aucun texte.
À éviter : visage détaillé, décor, tout ce qui détourne l’attention du geste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un dessin simple d’un personnage de profil qui soulève un carton. Faites valider le geste par la personne chargée de la sécurité : une posture fausse, même bien dessinée, reste fausse.

179 · corrigé de l’exercice Une description qui fonctionne

```
Crée une image pour une publication LinkedIn qui annonce la porte ouverte d’une menuiserie de 18 salariés en Gironde.
Sujet : l’intérieur de l’atelier, un établi en chêne avec une fenêtre en cours d’assemblage, des outils rangés au mur, des copeaux au sol.
Cadrage : format carré, plan moyen à hauteur d’œil, le tiers supérieur assez calme pour poser un titre ensuite.
Style : photo réaliste, lumière du matin par une grande baie, tons bois clair et blanc.
Texte : aucun texte.
À éviter : personnes, mains, logo ou marque d’outil lisible.
```

Ce que vous devez obtenir : Une image carrée d’atelier, sans personne, avec une zone calme en haut. Si une marque d’outil apparaît, une retouche suffit : « supprime toute inscription sur les outils ».

180 · exemple, échange 1 sur 3 L’affiche de vitrine d’une boulangerie pour la galette

```
Crée une image pour l’affiche de vitrine d’une boulangerie artisanale en Gironde.
Sujet : une galette des rois dorée posée sur une planche en bois, une part coupée au premier plan, une couronne en papier doré à côté.
Cadrage : format portrait, plan serré légèrement en plongée, le tiers supérieur uni et calme pour poser un titre ensuite.
Style : illustration à l’aquarelle, traits fins, tons dorés et crème sur fond brun chaud.
Texte : aucun texte.
À éviter : mains, personnes, logo, emballage de marque, figurine connue.
```

181 · exemple, échange 2 sur 3 L’affiche de vitrine d’une boulangerie pour la galette

```
Même image, mais la couronne en papier doré sans aucune inscription, et la part coupée un peu plus en avant.
```

182 · exemple, échange 3 sur 3 L'affiche de vitrine d'une boulangerie pour la galette

```
Rôle : tu es le boulanger d'une boutique artisanale de Langon.
Contexte : affiche de vitrine pour nos galettes. Ce que nous vendons : galette
frangipane en 4, 6 et 8 parts ; galette briochée aux fruits confits. Prix : [prix de
chaque taille]. Commande la veille avant 18 h, au comptoir ou au [téléphone].
Tâche : écris le texte de l'affiche, que je poserai moi-même dans Canva.
Format : un titre de cinq mots au plus, une ligne de sous-titre, les prix en liste, une
ligne de pied pour la commande. Aucun adjectif de qualité que je ne t'ai pas donné.
```

183 · exemple, échange 1 sur 2 Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information

```
Rôle : tu es directeur artistique et tu prépares des descriptions d'images pour une
coopérative viticole de 45 salariés en Gironde.
Contexte : la lettre d'information aux adhérents a trois rubriques : « À la vigne », «
Au chai », « Agenda ». Chaque rubrique a un bandeau en format paysage très allongé. Les
trois doivent former une série.
Tâche : écris un bloc de style commun, à recopier à l'identique, puis trois
descriptions de sujet, une par rubrique.
Format : le bloc de style en quatre lignes (style, couleurs, cadrage, à éviter), puis
trois descriptions de deux lignes. Aucune personne reconnaissable, aucune étiquette
lisible.
```

184 · exemple, échange 2 sur 2 Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information

```
Crée une image avec ce style et ce sujet.
[collez le bloc de style commun]
Sujet : une rangée de barriques couchées sur leurs supports, une voûte en pierre
claire, une lampe suspendue.
```

185 · exemple, échange 1 sur 3 Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique

```
Crée une illustration pour le livret sécurité d'une plateforme logistique.
Sujet : un piéton marche dans une allée piétonne marquée au sol, le long d'une allée où
circule un chariot élévateur chargé d'une palette ; le piéton porte [les équipements de
protection de votre site].
Cadrage : format paysage, vue de trois quarts en légère hauteur, le piéton et le
chariot en entier.
Style : illustration plate, traits simples, trois couleurs sur fond blanc : [vos
couleurs], marquage au sol en [couleur du marquage de votre site].
Texte : aucun texte.
À éviter : visage détaillé, marque de chariot lisible, décor chargé.
```

186 · exemple, échange 2 sur 3 Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique

```
Même image, mais la palette portée bas, les fourches juste au-dessus du sol, et un
espace plus large entre le piéton et le chariot. Supprime toute inscription sur le
chariot.
```

187 · exemple, échange 3 sur 3 **Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique**

```
Rôle : tu es responsable sécurité d'une plateforme logistique.
Contexte : voici les quatre règles de notre plan de circulation, à reprendre sans les
modifier : [règle 1] ; [règle 2] ; [règle 3] ; [règle 4]. Les légendes accompagnent
quatre illustrations dans le livret d'accueil des intérimaires, lu le premier jour.
Tâche : écris une légende par illustration.
Format : une phrase de douze mots au plus par légende, à l'impératif, qui reprend la
règle sans rien y ajouter.
```

188 · corrigé, entraînement 1, Transformer une demande vague en description complète **La description réécrite**

```
Crée une image pour une publication Facebook d'un garage indépendant de 7 salariés en
Dordogne.
Sujet : une roue de voiture équipée d'un pneu hiver neuf, posée contre un pont
élévateur dans un atelier propre, quelques flocons de neige qui tombent devant une
porte ouverte.
Cadrage : format carré, plan moyen, la roue au tiers gauche, la moitié droite calme
pour poser un texte.
Style : photo réaliste, lumière froide du matin, tons bleu acier et gris.
Texte : aucun texte.
À éviter : personnes, mains, logo ou marque de pneu lisible, marque de voiture
reconnaissable.
```

Ce que vous devez obtenir : Une image carrée, la roue à gauche, une zone calme à droite pour le texte. Si une marque apparaît sur le flanc du pneu, une retouche suffit : « supprime toute inscription sur le pneu ».

189 · corrigé, entraînement 2, Corriger une affiche ratée ou repartir de zéro **La nouvelle description**

```
Crée une image pour l'affiche du tournoi de basket des jeunes d'un club associatif des
Landes.
Sujet : un gymnase lumineux vu depuis le bord du terrain, un ballon de basket posé sur
le parquet au premier plan, un panier en arrière-plan, des silhouettes floues de
joueurs au loin.
Cadrage : format portrait, plan large à hauteur d'enfant, le tiers supérieur calme pour
le titre.
Style : photo réaliste, lumière chaude, couleurs du club : [vos couleurs].
Texte : aucun texte, aucun panneau.
À éviter : visages, mains, logo, marque d'équipement lisible.
```

Ce que vous devez obtenir : Une affiche en hauteur, le ballon au premier plan, le gymnase derrière, aucune inscription. Le titre, la date du samedi 14 mars et le lieu se posent ensuite dans Canva.

190 · corrigé, entraînement 3, Trier cinq demandes de visuels dans une PME **La description de la demande 5**

```
Crée une image pour une publication LinkedIn d'un fabricant de mobilier de bureau de 55 salariés en Charente.
Sujet : un coin bureau dans un salon lumineux, un bureau en bois clair, une chaise de bureau, une lampe, une plante, un ordinateur portable fermé.
Cadrage : format carré, plan moyen à hauteur d'œil, fenêtre en arrière-plan.
Style : photo réaliste, lumière naturelle de fin de matinée, tons bois clair, blanc et vert.
Texte : aucun texte.
À éviter : personnes, logo, marque lisible, style d'une enseigne de meubles connue.
```

Ce que vous devez obtenir : Une image carrée d'un coin bureau calme et lumineux. Le meuble montré n'étant pas un produit de l'entreprise, la publication ne le présente pas comme tel ; si elle parle de vos produits, une vraie photo s'impose.

15 Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien

191 L'annonce, en quatre lignes

```
Rôle : tu es chargé de recrutement dans une PME industrielle de 45 salariés en Gironde, qui usine des pièces en aluminium.
Contexte : nous recrutons un technicien de maintenance (H/F) en CDI, 35 heures, horaires de journée du lundi au vendredi, une semaine d'astreinte payée sur quatre avec intervention sur site sous [délai]. Missions : maintenance préventive et curative de trois lignes de production (presses, centres d'usinage, convoyeurs). Exigé : électricité industrielle, lecture de schémas, habilitation électrique (à jour, ou repassée chez nous). Apprécié : pneumatique, notions d'automatisme. Salaire : [fourchette brute annuelle], [avantages : mutuelle, titres-restaurant, prime]. Lieu : [commune]. Candidature : [adresse électronique ou lien].
Tâche : rédige l'annonce d'emploi.
Format : un titre, l'entreprise en trois phrases, les missions en liste, le profil en distinguant exigé et apprécié, les conditions, la façon de postuler. 350 mots au plus.
Aucun critère lié à l'âge, au sexe, à la situation de famille, au lieu de résidence, à l'origine, à l'apparence ou à la santé. Aucune formule creuse.
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce d'environ une page : le titre avec « H/F », l'entreprise en quelques lignes concrètes, cinq à sept missions, un profil en deux listes (exigé, apprécié), un bloc de conditions où le salaire et l'astreinte figurent en clair, et la façon de postuler.

Note : Si la direction ne veut pas afficher de fourchette, indiquez au moins la convention collective applicable. Une annonce sans aucune indication de salaire oblige chaque candidat à poser la question.

192 La grille d’entretien

```
Rôle : tu es responsable de production dans une PME industrielle et tu recrutes un technicien de maintenance (H/F).
Contexte : voici l’annonce validée : [collez l’annonce]. Les pannes les plus fréquentes sur nos lignes sont [deux ou trois exemples, par exemple « défaut de capteur sur un convoyeur, fuite pneumatique sur une presse »].
Tâche : prépare une grille pour un entretien d’une heure, identique pour tous les candidats.
Format : un tableau de cinq critères tirés de l’annonce ; pour chacun, deux questions dont une mise en situation sur une de nos pannes, les attendus d’une bonne réponse en une phrase, et une note de 1 à 4. Ajoute à la fin la liste des questions qu’il est interdit de poser en entretien.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq lignes (par exemple électricité industrielle, diagnostic de panne, sécurité et habilitation, organisation du préventif, communication avec la production), dix questions, les attendus en une phrase, une échelle de 1 à 4, et une courte liste de questions interdites (âge, projets familiaux, origine, santé, opinions).

193 · exemple, échange 1 sur 2 Une assistante comptable avant la saison fiscale

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans un cabinet d’expertise comptable de 12 salariés en Gironde.
Contexte : nous recrutons un assistant comptable (H/F) en CDI, 35 heures, du lundi au vendredi, avec des heures supplémentaires payées de février à mai, période des clôtures et des déclarations. Missions : saisie et révision des pièces d’une cinquantaine de dossiers de TPE (commerçants, artisans, professions libérales), déclarations de TVA, préparation des éléments du bilan pour le collaborateur confirmé, relances des clients sur les pièces manquantes. Exigé : BTS comptabilité et gestion ou expérience équivalente, pratique d’un logiciel comptable. Apprécié : connaissance de Pennylane ou de Sage. Salaire : [fourchette brute annuelle], mutuelle, titres-restaurant, parking. Lieu : centre de Libourne. Candidature : [adresse électronique], réponse sous dix jours ouvrés.
Tâche : rédige l’annonce d’emploi.
Format : un titre, le cabinet en trois phrases, les missions en liste, le profil en distinguant exigé et apprécié, les conditions, la façon de postuler. 300 mots au plus. Aucun critère d’âge, de sexe, de situation de famille, de lieu de résidence ou d’apparence. Aucune mission ni aucun avantage absent de ces notes.
```

194 · exemple, échange 2 sur 2 Une assistante comptable avant la saison fiscale

Rôle : tu es l'associé d'un cabinet d'expertise comptable et tu recrutes un assistant comptable (H/F).
Contexte : voici l'annonce validée : [collez l'annonce]. Les difficultés réelles du poste : des clients qui envoient leurs pièces en retard, des relevés bancaires qui ne correspondent pas aux factures, plusieurs échéances de TVA la même semaine.
Tâche : prépare une grille pour un entretien de 45 minutes, identique pour tous les candidats.
Format : cinq critères tirés de l'annonce ; pour chacun, une question ouverte, une mise en situation tirée des difficultés ci-dessus, les attendus en une phrase et une note de 1 à 4. Termine par la liste des questions à ne pas poser.

195 · exemple, échange 1 sur 3 Un vendeur-réparateur pour la saison

Rôle : tu es gérant d'un magasin de cycles de 6 salariés sur le bassin d'Arcachon.
Contexte : nous recrutons un vendeur-réparateur (H/F) en CDD du [date] au [date], 35 heures, travail le week-end avec deux jours de repos consécutifs en semaine. Missions : conseil et vente en magasin, location (préparer les vélos le matin, les contrôler au retour), réparations courantes (crevaisons, freins, câbles, réglage des vitesses), encaissement et planning des locations. Exigé : savoir faire les réparations courantes d'un vélo, être à l'aise avec la clientèle en période d'affluence. Apprécié : vélos à assistance électrique, notions d'anglais. Salaire : [taux horaire brut], prime de fin de saison [montant]. Candidature : au magasin avec un CV, ou à [adresse électronique].
Tâche : rédige l'annonce pour France Travail, notre site et la vitrine.
Format : 220 mots au plus, missions en liste, exigé et apprécié séparés, conditions dans un bloc à part. Aucun critère d'âge, de sexe, de lieu de résidence ou d'apparence.

196 · exemple, échange 2 sur 3 Un vendeur-réparateur pour la saison

Rôle : tu es responsable d'atelier dans un magasin de cycles.
Contexte : l'annonce ci-dessus est publiée. Chaque entretien dure 30 minutes, dont 15 à l'atelier.
Tâche : prépare trois mises en situation identiques pour tous les candidats : une réparation, un conseil de vente, un client mécontent.
Format : pour chacune, la consigne lue au candidat, ce qui est observé, et ce qui distingue une note de 2 d'une note de 4.

197 · exemple, échange 3 sur 3 Un vendeur-réparateur pour la saison

Rôle : tu es gérant d'un magasin de cycles de 6 salariés.
Contexte : nous avons reçu cinq personnes en entretien pour le poste de vendeur-réparateur saisonnier. Le poste est pourvu.
Tâche : écris le courriel aux candidats reçus et non retenus.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, un merci pour le temps passé à l'atelier, aucune raison détaillée, aucune promesse. Laisse [Prénom] et [Nom] à compléter dans Outlook.

198 · exemple, échange 1 sur 2 **Un animateur périscolaire pour une association de quartier**

```
Rôle : tu es coordinatrice d'une association d'animation de quartier de 25 salariés en
Gironde.
Contexte : nous recrutons un animateur périscolaire (H/F) en CDI à temps partiel,
[nombre] heures par semaine en période scolaire : lundi, mardi, jeudi et vendredi de
[horaires], mercredi de [horaires]. Nous accueillons les enfants de trois écoles
élémentaires (6 à 11 ans) le matin, le midi, le soir et le mercredi. Missions : accueil
des enfants et des familles, préparation et animation d'activités, sécurité pendant la
cantine et la récréation, réunions d'équipe et projet d'animation de l'année. Exigé :
BAFA ou diplôme d'animation équivalent, expérience auprès d'enfants de 6 à 11 ans.
Apprécié : une activité à transmettre (sport, musique, théâtre, jardinage). Salaire :
[taux horaire brut], selon la convention collective [nom]. Temps de préparation payé.
Candidature : CV et quelques lignes sur une activité aimée, à [adresse électronique],
avant le [date].
Tâche : rédige l'annonce.
Format : 250 mots au plus, l'association en deux phrases, missions en liste, exigé et
apprécié séparés, conditions dans un bloc à part. Aucun critère d'âge, de sexe, de lieu
de résidence ou d'apparence.
```

199 · exemple, échange 2 sur 2 **Un animateur périscolaire pour une association de quartier**

```
Rôle : tu es coordinatrice d'une équipe d'animation périscolaire.
Contexte : voici trois parcours de candidats, résumés par moi, sans nom, âge, adresse
ni photo. A : cinq étés d'animation en centre de loisirs, BAFA, aucune expérience en
périscolaire. B : diplôme professionnel de l'animation, deux ans dans une maison de
quartier avec des adolescents. C : BAFA, trois ans d'aide aux devoirs bénévole,
entraîneur de football pour des enfants de moins de 11 ans.
Tâche : pour chaque parcours, propose trois questions d'entretien qui vérifient ce
qu'il annonce et ce qui manque pour le poste.
Format : trois blocs, A, B et C, trois questions par bloc, puis deux questions à poser
à tous les candidats, dans le même ordre.
```

200 · corrigé, entraînement 1, Trier les notes d'un poste de chauffeur livreur **La demande de l'annonce**

```
Rôle : tu es chargé de recrutement dans une entreprise de transport et de livraison de
9 salariés en Gironde.
Contexte : nous recrutons un chauffeur livreur (H/F) en CDI, 35 heures, du lundi au
vendredi, départ du dépôt de Bruges à 6 h 30. Missions : tournées de livraison de
matériaux chez des artisans de la métropole bordelaise, 15 à 20 arrêts par jour,
déchargement au hayon et au transpalette, relation courtoise avec les clients sur les
chantiers. Exigé : permis C en cours de validité. Salaire : [taux horaire brut], panier
repas. Candidature : [adresse électronique].
Tâche : rédige l'annonce d'emploi.
Format : 250 mots au plus, missions en liste, exigé et apprécié séparés, conditions
dans un bloc à part. Aucun critère d'âge, de sexe, de lieu de résidence ou d'apparence.
Aucun avantage absent de ces notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce courte : le titre avec « H/F », l'heure de départ et la manutention écrites en clair, le permis en exigé, le salaire et le panier repas dans le bloc des conditions.

201 · corrigé, entraînement 2, Relire le premier jet d'une annonce de vente en boulangerie **La demande de réécriture**

```
Rôle : tu es chargé de recrutement pour une boulangerie-pâtisserie de 8 salariés à
Pessac.
Contexte : nous recrutons un vendeur en boulangerie (H/F) en CDI, 30 heures par
semaine, du mardi au samedi, ouverture du magasin à 6 h 45 un jour sur deux. Missions :
vente et conseil, mise en place de la vitrine et du magasin, encaissement. Apprécié :
une expérience en vente alimentaire. Salaire : [taux horaire brut]. Candidature : CV à
[adresse électronique], ou en boutique.
Tâche : rédige l'annonce à partir de ces notes seulement, sans reprendre le texte
précédent.
Format : 200 mots au plus, missions en liste, conditions dans un bloc à part. Aucun
critère d'âge, de sexe, de situation de famille, d'origine ou d'apparence, aucune
demande de photo, aucune mission ni aucun avantage absent de ces notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce d'une demi-page : un titre avec « H/F », trois missions, un profil réduit à l'expérience appréciée, un bloc de conditions avec les 30 heures, les jours, l'ouverture à 6 h 45 et le taux horaire.

202 · corrigé, entraînement 3, La grille complète d'un assistant d'exploitation **La demande de la grille et de la feuille de synthèse**

```
Rôle : tu es directeur de travaux dans une entreprise de travaux publics de 70 salariés
en Gironde et tu recrutes un assistant d'exploitation (H/F).
Contexte : voici l'annonce validée : [collez l'annonce]. Les difficultés réelles du
poste : un arrêté de circulation qui arrive la veille du chantier, deux conducteurs de
travaux qui réservent le même engin la même semaine, des bons de livraison remontés en
retard ou sans quantité, un sous-traitant mécontent d'un retard de paiement. Le poste
demande de garder son calme et de faire respecter une priorité face aux chefs d'équipe.
Tâche : prépare une grille pour un entretien d'une heure, identique pour tous les
candidats, puis une feuille de synthèse vierge.
Format : 1. Un tableau de cinq critères tirés de l'annonce ; pour chacun, une question
ouverte, une mise en situation tirée des difficultés ci-dessus, et une échelle de 1 à 4
où chaque note est décrite en une phrase. 2. La liste des questions à ne pas poser en
entretien. 3. Une feuille de synthèse : une colonne par candidat (A, B, C), une ligne
par critère, une ligne de total, une ligne de points à vérifier, aucune case de
décision.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq critères (planning, suivi administratif, relation avec le terrain, rigueur de saisie, Excel), dix questions, vingt descriptions de notes, une liste de questions interdites et une feuille de synthèse à imprimer.

Module 6 Devenir autonome

16 Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

203 Des instructions personnalisées pour une assistante commerciale

```
Ce que tu dois savoir de moi :
Je suis [fonction] dans une entreprise de [secteur] de [nombre] salariés à [ville]. Mes interlocuteurs sont [clients : particuliers, artisans, syndics, collectivités]. Nous travaillons avec [outils : Outlook, Excel, Sage].

Comment répondre :
Vouvoie mes interlocuteurs dans les textes que tu rédiges. Va à l'essentiel, sans formule d'introduction. Quand tu n'es pas sûr d'un fait, d'un prix ou d'un article de loi, dis-le. Pour un courriel, dix lignes au plus. Ne donne jamais un prix que je ne t'ai pas fourni.
```

Ce que vous devez obtenir : Rien ne s'affiche sur le moment. Dans les conversations suivantes, les réponses sont plus courtes, vouvoient vos interlocuteurs et indiquent les points incertains sans que vous ayez à le redemander.

Note : Écrivez ces deux zones comme pour un nouvel assistant qui arrive lundi. Trois à six lignes chacune suffisent.

204 Les instructions du projet « Devis 2027 »

```
Rôle : tu prépares les devis de [entreprise : secteur, taille, ville] pour [type de clients].
Contexte : les fichiers du projet font foi. Les prix viennent uniquement de [nom du fichier de la grille tarifaire]. Les conditions (acompte, délais, garanties) viennent uniquement de [nom du fichier des CGV]. Les devis acceptés joints montrent notre présentation et notre ton.
Tâche : à partir de la demande du client que je colle, prépare le texte du devis : désignation des postes, quantités, prix unitaires de la grille, conditions.
Format : le même plan que les devis joints. Si un prix ou une quantité manque, écris [À CHIFFRER] et liste en fin de réponse les questions à poser au client. Ne calcule pas les totaux de tête : utilise l'analyse de données, ou laisse-les à notre logiciel de devis.
```

Ce que vous devez obtenir : Pour chaque demande collée dans le projet, un texte de devis au plan de vos modèles, des prix tirés de la grille, des lignes marquées [À CHIFFRER] quand une information manque, et une courte liste de questions pour le client.

Note : Le chiffrage définitif se fait dans votre logiciel de devis ou votre tableur. ChatGPT prépare le texte et repère ce qui manque.

205 · corrigé de l'exercice Une demande de client à coller dans le projet

```
Voici la demande d'un client, reçue par courriel : « Bonjour, nous voulons remplacer nos fenêtres en bois par de l'aluminium dans une maison de [année de construction] à [commune]. Deux fenêtres de [dimensions] et une porte-fenêtre de [dimensions], double vitrage, volets roulants électriques si possible. Travaux souhaités en [mois]. »
Prépare le devis selon les instructions du projet.
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte de devis au plan de vos modèles : trois postes de menuiserie, une option volets roulants, la pose, les conditions reprises des CGV. Les lignes sans prix dans la grille sont marquées [À CHIFFRER], suivies de questions pour le client (couleur, type de vitrage, accès au chantier).

206 · exemple, échange 1 sur 2 Un projet pour réclamer les pièces de clôture

```
Rôle : tu m'aides à configurer un projet ChatGPT pour un cabinet d'expertise comptable de 12 salariés à Libourne.
Contexte : chaque semaine de janvier à avril, je réclame aux clients (artisans, commerçants, petites sociétés) les pièces manquantes de leur clôture annuelle. Le projet contiendra trois fichiers : « Liste des pièces de clôture », « Courriel modèle première demande », « Courriel modèle relance ». Les clients sont toujours désignés par un code, [CLIENT_1], jamais par leur nom.
Tâche : rédige les instructions du projet.
Format : quatre paragraphes courts (rôle, contexte, tâche, format), à l'impératif, 150 mots au plus, avec les interdits en clair.
```

207 · exemple, échange 2 sur 2 Un projet pour réclamer les pièces de clôture

```
Client [CLIENT_1], gérant d'une entreprise de plomberie. Pièces reçues : relevés bancaires de janvier à décembre, factures de ventes. Pièces manquantes : état du stock au 31 décembre, factures d'achat d'octobre à décembre, tableau des emprunts. Première demande. Date de retour souhaitée : [DATE].
```

208 · exemple, échange 1 sur 2 Les instructions personnalisées d'un couvreur

```
Rôle : tu m'aides à remplir les instructions personnalisées de ChatGPT.
Contexte : je dirige une entreprise de couverture et de zinguerie de 6 salariés à La Teste-de-Buch. Mes interlocuteurs : des particuliers, des syndics de copropriété, des architectes. J'écris surtout depuis mon téléphone. Je veux des courriels courts, vouvoyés, sans formule toute faite, et jamais un prix ou un délai que je n'ai pas donné.
Tâche : rédige les deux zones : ce que ChatGPT doit savoir de moi, et comment il doit répondre.
Format : six lignes au plus par zone, des phrases simples, rien qui ne soit vrai que pour un seul chantier.
```

209 · exemple, échange 2 sur 2 **Les instructions personnalisées d'un couvreur**

```
Un syndic me demande pourquoi la réfection de la toiture de la résidence est décalée.
Raison : trois jours de pluie et de vent la semaine dernière, l'échafaudage ne pouvait
pas être monté. Nouvelle date de démarrage : lundi [date]. Écris la réponse.
```

210 · exemple, échange 1 sur 2 **Une mémoire nettoyée et un projet sans nom**

```
Rôle : tu m'aides à écrire les instructions d'un projet ChatGPT pour une association
d'aide à domicile de 85 salariés.
Contexte : le projet servira à rédiger les courriers et les courriels aux familles des
personnes aidées : changements d'horaires de l'accueil, remplacement d'une intervenante
pendant ses congés, rappel des documents à fournir. Les personnes ne sont jamais
nommées : j'utilise [PERSONNE_AIDEE], [FAMILLE], [INTERVENANTE]. Aucune information de
santé ne doit figurer dans une demande ni dans un courrier.
Tâche : rédige les instructions du projet.
Format : rôle, contexte, tâche, format, puis une liste « Ce que tu ne fais jamais »,
180 mots au plus.
```

211 · exemple, échange 2 sur 2 **Une mémoire nettoyée et un projet sans nom**

```
Situation : l'intervenante habituelle de [PERSONNE_AIDEE] est en congé du [DATE_1] au
[DATE_2]. Elle est remplacée par [INTERVENANTE], aux mêmes jours et aux mêmes heures.
Rédige le courrier à [FAMILLE].
```

212 · corrigé, entraînement 1, Ranger six informations au bon endroit **Les instructions personnalisées de Laure**

```
Ce que tu dois savoir de moi :
Je suis assistante commerciale dans une agence de location de matériel de chantier de
15 salariés à Bruges. Je réponds à des artisans et à des entreprises du BTP, par
courriel et par téléphone. Nous louons des engins, de l'outillage et des échafaudages.

Comment répondre :
Vouvoie mes interlocuteurs. Va à l'essentiel, sans formule d'introduction. Courriels de
huit lignes au plus. Ne donne jamais un tarif ou une disponibilité que je ne t'ai pas
fournis : écris [À VÉRIFIER].
```

Ce que vous devez obtenir : Rien ne s'affiche sur le moment. Dans les conversations suivantes, les réponses sont courtes, vouvoyées, et marquent [À VÉRIFIER] là où un tarif manque. Les tarifs eux-mêmes viennent du projet, pas de ces lignes.

213 · corrigé, entraînement 2, Monter le projet d'un salon professionnel **Les instructions du projet « Salon de mars »**

```
Rôle : tu rédiges les textes d'un fabricant de mobilier de bureau de 40 salariés à
Cestas pour le salon professionnel de mars à Bordeaux.
Contexte : les fichiers du projet font foi : le catalogue 2027 et les trois fiches
techniques des nouveautés (bureau réglable en hauteur, caisson mobile, cloison
acoustique) pour les produits ; la charte de ton pour l'écriture : vouvoiement, phrases
courtes, aucun superlatif. Les horaires du salon et le numéro du stand ne sont pas
encore confirmés.
Tâche : selon ma demande, rédige l'un des textes du salon : invitation aux clients,
publication LinkedIn, texte du panneau de stand, fiche produit, courriel de
remerciement.
Format : celui que je précise dans la demande. Écris [À CONFIRMER] pour toute date,
tout horaire et tout numéro de stand. N'attribue à un produit aucune caractéristique
absente des fiches techniques. Aucune remise, aucun prix promotionnel.
```

Ce que vous devez obtenir : Dans chaque conversation du projet, un texte au ton de la charte, des produits décrits d'après les fiches et des [À CONFIRMER] bien visibles. Une fois les horaires reçus, Cédric joint le fichier de l'organisateur et retire la phrase sur ce qui n'est pas confirmé.

214 · corrigé, entraînement 3, Trois réponses étranges à expliquer **Les instructions corrigées du projet**

```
Rôle : tu rédiges les courriers aux clients des quatre magasins d'un groupement
d'opticiens de 25 salariés en Gironde.
Contexte : seul le fichier « Conditions de garantie 2026.pdf » fait foi pour les
garanties. Le fichier « Courriers modèles.docx » donne le plan et le ton. Les clients
sont désignés par un code ([CLIENT_1]).
Tâche : à partir de la situation que je décris, rédige le courrier au client.
Format : vouvoiement toujours, ton courtois et simple, dix lignes au plus. Pour toute
durée de garantie, cite l'article des conditions 2026 où tu l'as lue. Ne mentionne
aucun dossier, aucun litige ni aucun échange qui ne figure pas dans ma demande.
```

Ce que vous devez obtenir : Des courriers vouvoyés, une durée de garantie suivie de son article, et plus aucune allusion à un autre dossier. Rejouez les trois situations A, B et C pour le vérifier.

17 Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

215 Les instructions du GPT des comptes rendus

```
Rôle : tu mets au propre les comptes rendus d'intervention des techniciens de
[entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : les techniciens dictent leurs notes après chaque intervention, sans ordre et
avec des abréviations. Le fichier « Modèle compte rendu » donne le plan et le ton. Le
fichier « Équipements » donne les références du matériel suivi. Le compte rendu part
chez le client et peut servir de preuve en cas de litige.
Tâche : à partir des notes collées, rédige le compte rendu complet.
Format : le plan exact du modèle (client, site, date, matériel, constat, travaux
réalisés, pièces remplacées, suite à donner). N'invente jamais une mesure, une
référence de pièce ou une heure : écris [À COMPLÉTER]. Termine par la liste des points
à faire confirmer par le technicien.
```

Ce que vous devez obtenir : À chaque usage, un compte rendu au plan du modèle, rédigé en phrases complètes, avec des [À COMPLÉTER] bien visibles et trois à cinq questions pour le technicien.

216 Les instructions d'un GPT de réponse aux demandes de devis

```
Rôle : tu prépares la première réponse aux demandes de devis reçues par [entreprise :
secteur, taille, ville].
Contexte : le fichier « Prestations » liste ce que nous faisons et ne faisons pas ; le
fichier « Questions de qualification » liste ce qu'il faut savoir avant de chiffrer ;
le fichier « Réponses types » donne notre ton.
Tâche : à partir de la demande collée, rédige le courriel de réponse au client.
Format : dix lignes au plus, vouvoiement, une phrase qui reformule le besoin, trois
questions de qualification au plus, une proposition de rendez-vous ou de visite. Ne
donne jamais de prix ni de délai. Si la demande sort de nos prestations, dis-le
poliment et propose de la transmettre à [contact].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui reformule le besoin, pose deux ou trois questions précises (surface, accès, date souhaitée) et propose une visite. Aucun prix, aucun délai.

217 · corrigé de l'exercice Le cas incomplet, pour le test

```
Notes d'intervention : clim gainable salle de réunion, client se plaint de bruit et pas
de froid. Filtre encrassé, nettoyé. Pression BP pas notée. Ventilo intérieur bruyant,
roulement à changer, pièce à commander. Repassage prévu semaine prochaine.
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu au plan du modèle. La pression relevée apparaît en [À COMPLÉTER], la référence du roulement aussi, et la liste finale demande au technicien la pression, la référence de la pièce et la date de repassage.

218 · exemple, échange 1 sur 3 **Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine**

Rôle : tu m'aides à configurer un GPT dans l'onglet Configurer.
Contexte : je gère une épicerie fine de 5 salariés à Saint-Émilion qui vend en ligne des produits du Sud-Ouest. Chaque semaine, j'ajoute huit à dix produits au site à partir des fiches techniques des producteurs. Mes fiches suivent toujours le même plan : titre, accroche de deux phrases, description, caractéristiques, prix, mots-clés. Je joindrai en connaissances le fichier « Modèle de fiche » et trois fiches déjà publiées.
Tâche : rédige le nom, la description, les instructions en quatre lignes et trois amorces de conversation.
Format : un bloc par champ, prêt à coller. Les instructions disent aussi ce que le GPT ne doit jamais inventer.

219 · exemple, échange 2 sur 3 **Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine**

Voici la fiche technique d'un nouveau produit :
Conserverie familiale, Landes. Cuisses de canard confites, 4 cuisses, boîte de 1,350 kg. Ingrédients : cuisses de canard, graisse de canard, sel, poivre. À consommer de préférence dans les 4 ans après fabrication. Se réchauffe 20 minutes à la poêle ou au four. Prix de vente : 24,90 €.

220 · exemple, échange 3 sur 3 **Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine**

Voici la fiche technique d'un nouveau produit :
Moulin du Périgord. Huile de noix vierge, première pression à froid, bouteille de 50 cl. Prix de vente : 14,50 €.

221 · exemple, échange 1 sur 3 **Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte**

Rôle : tu m'aides à configurer un GPT pour le service Déchets d'une communauté de communes de 120 agents, en Sud-Gironde.
Contexte : l'accueil reçoit chaque semaine des dizaines de questions d'habitants par courriel : jours de collecte, bacs non ramassés, encombrants, horaires des déchetteries. Les connaissances du GPT seront trois documents publics : le règlement de collecte, le calendrier des collectes par commune, la liste des déchetteries et de leurs horaires. Le GPT sera partagé aux agents de l'accueil dans l'espace de travail de notre offre Business.
Tâche : rédige les instructions du GPT et trois amorces.
Format : les instructions en quatre lignes, puis la liste de ce que le GPT ne fait jamais.

222 · exemple, échange 2 sur 3 **Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte**

Voici le courriel d'un habitant :
« Bonjour, mes bacs jaunes n'ont pas été ramassés mardi à [COMMUNE]. Et puis-je déposer un vieux canapé quelque part ? Merci. »

223 · exemple, échange 3 sur 3 **Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte**

```
Voici le courriel d'un habitant :
« Combien vais-je payer de taxe d'ordures ménagères l'an prochain ? »
```

224 · exemple, échange 1 sur 2 **Le GPT du point sécurité du lundi**

```
Rôle : tu m'aides à écrire les instructions d'un GPT.
Contexte : je suis responsable d'exploitation chez un transporteur frigorifique de 45 salariés à Mont-de-Marsan. Chaque lundi à la prise de poste, je lis aux chauffeurs et aux caristes un point sécurité de deux minutes, tiré d'un incident ou d'un presque-accident de la semaine. Je colle des notes sans aucun nom ni immatriculation.
Tâche : rédige les instructions du GPT en quatre lignes.
Format : 150 mots au plus, avec ce que le GPT ne doit jamais faire.
```

225 · exemple, échange 2 sur 2 **Le GPT du point sécurité du lundi**

```
Notes de la semaine : mardi, quai 3, un chauffeur a reculé sans voir un cariste qui passait derrière la remorque. Pas de blessé. Le gilet du cariste était resté dans la cabine du chariot. Rappels : klaxon de recul, regard dans les deux rétroviseurs, personne derrière une remorque en manœuvre, gilet obligatoire sur le quai.
```

226 · corrigé, entraînement 1, Remplir l'onglet Configurer pour une boulangerie **Les instructions du GPT de la boulangerie**

```
Rôle : tu écris les textes de la semaine d'une boulangerie-pâtisserie de 9 salariés à Bazas.
Contexte : je te donne chaque jeudi les produits du week-end. Les prix viennent uniquement du fichier « Produits et prix », les allergènes uniquement du fichier « Allergènes par produit ». Les trois publications jointes donnent le ton : chaleureux, simple, vouvoiement, aucune émoticône.
Tâche : écris la publication Facebook et le texte de l'ardoise.
Format : la publication en cinq lignes au plus, qui cite les allergènes de chaque produit ; l'ardoise en trois lignes, nom et prix. Si un produit manque dans un fichier, écris [À COMPLÉTER] au lieu du prix ou des allergènes.
```

Ce que vous devez obtenir : Chaque jeudi, deux textes courts : une publication de cinq lignes qui nomme les produits et leurs allergènes, une ardoise de trois lignes avec les prix du fichier. Un produit nouveau, absent des fichiers, sort avec [À COMPLÉTER] : c'est le signe que les fichiers sont à mettre à jour.

227 · corrigé, entraînement 2, Cinq tâches, une seule mérite un GPT **Les instructions du GPT des plannings**

```
Rôle : tu rédiges les courriels de planning de la semaine d'une entreprise de paysage de 28 salariés à Pessac, adressés à des clients particuliers.
Contexte : je colle les notes d'un chef d'équipe, client par client. Les clients sont désignés par [CLIENT] et leur adresse par [ADRESSE] : garde ces repères tels quels. Le fichier « Courriel de planning modèle » donne le plan et le ton : cordial, vouvoiement, phrases courtes.
Tâche : pour chaque client des notes, rédige le courriel de la semaine.
Format : six lignes au plus par courriel : les jours de passage, les travaux prévus, ce que le client doit faire (accès, portail, animaux). N'invente jamais un jour, un horaire ou un travail absent des notes : écris [À CONFIRMER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court par client, au plan du modèle, avec les repères intacts et des [À CONFIRMER] là où les notes sont floues. Cédric remplace les repères au moment de l'envoi, depuis son fichier clients.

228 · corrigé, entraînement 3, Trois tests ratés avant le partage **Les instructions corrigées**

```
Rôle : tu prépares la première réponse aux demandes de réservation de groupes d'un hôtel-restaurant de 20 salariés à Biarritz.
Contexte : seuls les fichiers « Menus groupes 2027 » et « Conditions de réservation » font foi. La responsable de salle relit chaque réponse avant l'envoi.
Tâche : à partir de la demande collée, rédige le courriel de réponse au groupe.
Format : douze lignes au plus, vouvoiement, ton cordial. Reprends les menus et les conditions tels qu'ils sont écrits dans les fichiers. N'offre rien et ne promets rien qui n'y figure pas. Si la date ou le nombre de personnes manquent, écris [À CONFIRMER], ne calcule aucun total et pose les questions nécessaires. Ne réponds à aucune question sur les tarifs d'un client particulier : indique que la responsable de salle reprendra contact.
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses qui reprennent les menus du fichier, sans cadeau inventé, avec des [À CONFIRMER] et deux ou trois questions quand la demande est floue. Au test 3, le GPT renvoie vers la responsable de salle, et il n'a de toute façon plus le fichier des remises.

Module 7 ChatGPT dans votre métier

18 Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres

229 La fiche du prospect avant un premier rendez-vous

```
Rôle : tu es commercial dans une PME de [votre activité, par exemple nettoyage industriel] de [nombre] salariés, qui travaille en [votre zone].
Contexte : j'ai un premier rendez-vous le [date] avec [fonction de l'interlocuteur, par exemple le responsable des services généraux] de [nom de l'entreprise prospect, ville, site internet]. Nous vendons [vos prestations en une phrase]. Je ne connais de cette entreprise que son site.
Tâche : avec la recherche sur le web, fais la fiche de cette entreprise : activité, taille et effectif, implantations, actualité des douze derniers mois (recrutements, nouveaux sites, investissements, publications de l'entreprise), et ce qui pourrait concerner nos prestations. N'invente rien : si une information n'est pas trouvée, écris « non trouvé ».
Format : une page, cinq rubriques à puces, un lien sous chaque information, puis trois besoins probables présentés comme des hypothèses à vérifier pendant le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche courte en cinq rubriques, chaque ligne suivie de sa source, et trois hypothèses formulées au conditionnel. Si la fiche mélange deux entreprises du même nom, le contrôle des sources vous le montre tout de suite.

Note : Le nom de l'entreprise prospect est une information publique ; celui de votre interlocuteur reste hors de la demande, sa fonction suffit.

230 Les questions de découverte

```
Rôle : tu es un commercial expérimenté en vente de [vos prestations] à des entreprises de [secteur du prospect].
Contexte : voici la fiche du prospect préparée plus haut : [collez la fiche]. Le rendez-vous dure [durée] avec [fonction de l'interlocuteur]. Mon objectif : [par exemple obtenir une visite des locaux pour chiffrer].
Tâche : propose dix questions ouvertes pour comprendre la situation actuelle, ce qui ne va pas, qui décide, le budget et l'échéance. Écarte toute question dont la réponse figure déjà sur le site.
Format : dix questions classées en quatre rubriques (situation, difficultés, décision, calendrier), une ligne chacune, puis la question à garder si le rendez-vous est écourté à dix minutes.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix questions courtes, ouvertes, rangées en quatre rubriques, et une question de repli. Gardez-en six ou sept : un rendez-vous n'est pas un questionnaire.

231 De la dictée à la fiche du CRM

```
Rôle : tu es assistant commercial et tu tiens notre CRM, [HubSpot, Salesforce ou un tableur partagé].
Contexte : voici ma dictée brute, faite juste après un rendez-vous avec un prospect : [collez la transcription, interlocuteurs désignés par leur fonction]. Les champs de notre CRM sont : besoin exprimé, budget évoqué, décideurs et circuit de décision, concurrents en place, échéance, prochaine étape et sa date, probabilité estimée par le commercial.
Tâche : remplis chaque champ à partir de la dictée seulement. Quand une information n'a pas été dite, écris « non abordé » : ne déduis rien.
Format : un tableau à deux colonnes (champ, contenu), puis trois lignes de résumé à coller dans la note de l'opportunité, puis la liste des engagements que j'ai pris pendant le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept lignes, un résumé de trois lignes, une liste d'engagements. Les champs « non abordé » sont précieux : ce sont les questions du prochain appel.

232 Les trois relances après devis

```
Rôle : tu es [votre fonction] dans une PME de [activité] et tu écris à un client professionnel avec qui le ton est cordial et direct.
Contexte : devis [référence] du [date], [montant] € HT, pour [objet du devis en une phrase]. Envoyé par courriel au [fonction du destinataire], sans réponse. Points forts de notre offre : [deux ou trois éléments vérifiables, par exemple pose par nos équipes salariées, délai de fabrication de cinq semaines, garantie de dix ans sur les ouvrants]. Validité du devis : [date].
Tâche : écris trois relances, à J+3, J+10 et J+21 après l'envoi. La première vérifie la réception et propose un appel de dix minutes ; la deuxième apporte un élément utile tiré des points forts ; la troisième pose une question fermée sur la suite et rappelle la date de validité. Aucune remise, aucune promesse de délai que je n'ai pas écrite.
Format : trois courriels de quatre à six lignes, chacun avec son objet, sans formule creuse, signés [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriels courts, trois objets différents, un ton qui monte d'un cran sans devenir pressant. Programmez-les tout de suite dans Outlook ou Gmail, ou notez les trois dates dans le CRM.

233 Répondre à « votre concurrent est moins cher »

```
Rôle : tu es un commercial expérimenté qui défend la valeur de son offre sans dénigrer la concurrence.
Contexte : le client a reçu notre devis de [montant] € HT pour [objet]. Il nous dit qu'un concurrent est [écart annoncé] moins cher. Ce que contient notre prix : [liste des éléments inclus]. Ce que nous ne savons pas : le contenu exact de l'offre concurrente. Marge de manœuvre validée par [fonction du responsable] : [aucune, ou la seule concession possible].
Tâche : propose trois façons de répondre : une question pour comparer ce qui est comparable, une reformulation de ce que comprend notre prix, une proposition qui ne touche pas au prix (phasage, option retirée, conditions de paiement) si elle est dans la marge validée.
Format : trois réponses de trois à cinq phrases, à dire au téléphone ou à écrire, puis la liste des questions à poser au client pour comparer les deux offres poste par poste.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois réponses courtes, de ton différent, et cinq ou six questions de comparaison poste par poste. Si une réponse propose une remise que vous n'avez pas mise dans la marge validée, elle se retire.

234 La fiche de lecture d'un règlement de consultation

```
Rôle : tu es chargé d'affaires dans une PME de [activité] qui répond à quelques marchés publics par an.
Contexte : le fichier joint est le règlement de consultation d'un marché de [objet], lancé par [type d'acheteur, par exemple une communauté de communes de Gironde]. Notre entreprise compte [nombre] salariés et réalise [ordre de grandeur] de chiffre d'affaires.
Tâche : relève uniquement ce qui figure dans le document : date et heure limites de remise des offres, visite ou questions obligatoires et leurs dates, allotissement, pièces de candidature, pièces de l'offre, critères de jugement et pondération, variantes, durée du marché. Pour chaque point, donne le numéro d'article ou de page où tu l'as lu. Puis liste les points qui pourraient nous empêcher de répondre.
Format : un tableau (point, ce que dit le règlement, article ou page), puis une liste de cinq points bloquants au plus, puis les questions à poser à l'acheteur avant la date limite des questions.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, chacune avec son article, une courte liste de points bloquants et quelques questions. Relisez dans le PDF la date limite, l'heure et la pondération des critères : une erreur sur ces trois lignes coûte l'offre entière.

Note : Le règlement ne suffit pas pour chiffrer : le cahier des clauses techniques et le bordereau de prix se lisent ensuite, pièce par pièce, de la même façon.

235 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es commerciale chez un fabricant-poseur de menuiseries aluminium de 30 salariés en Gironde. Tu écris à un client professionnel, gérant d'un cabinet de santé, sur un ton cordial et direct.
Contexte : devis du lundi 2 novembre, 18 400 € HT, pour le remplacement de 22 fenêtres. Sans réponse écrite. Au téléphone, le client a dit qu'un concurrent était environ 15 % moins cher. Nos points forts, tous vérifiables : pose par nos équipes salariées, fabrication en cinq semaines, garantie de dix ans sur les ouvrants. Seule concession autorisée : 3 % de remise, uniquement pour une signature avant le 30 novembre.
Tâche : écris trois relances (jeudi 5, jeudi 12 et lundi 23 novembre), puis deux réponses à l'objection de prix : l'une qui propose de comparer les deux offres poste par poste, l'autre qui présente la remise de 3 % et sa condition. Aucune autre concession, aucune critique du concurrent.
Format : cinq courriels de quatre à six lignes, chacun avec son objet, signés Sophie, commerciale, [téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq courriels courts. La relance du 23 novembre rappelle la date du 30 ; la réponse avec remise donne le montant après remise, à vérifier.

236 · exemple, échange 1 sur 3 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites

```
Rôle : tu es commerciale chez un fabricant d'emballages en carton de 45 salariés en Gironde.
Contexte : nous tenons le stand [numéro] au salon [nom du salon], à [ville], les [dates]. Nous y présentons des caisses fabriquées aux dimensions de chaque produit et des calages en carton qui remplacent les mousses plastiques. Nos clients sont des conserveries, des négociants en vins et des producteurs de fruits de la région.
Tâche : écris le courriel d'invitation à nos clients et prospects, avec une raison concrète de passer sur le stand.
Format : six à huit lignes, un objet, une proposition de rendez-vous de vingt minutes à réserver, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

237 · exemple, échange 2 sur 3 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites

```
Rôle : tu es responsable commerciale et tu prépares l'équipe qui tiendra le stand.
Contexte : pendant deux jours, trois personnes vont parler à des visiteurs qu'elles ne connaissent pas. Chaque échange dure cinq à dix minutes. Nous voulons relancer chacun dans la semaine avec une proposition adaptée.
Tâche : prépare une fiche de qualification à remplir à la main après chaque échange.
Format : une demi-page, huit champs au plus, à cocher ou en quelques mots, et en bas une case « suite à donner » en trois choix.
```

238 · exemple, échange 3 sur 3 Un salon professionnel, de l'invitation aux suites

Voici une fiche visiteur remplie, sans nom ni coordonnées : conserverie du [département], responsable qualité, caisses en carton standard avec intercalaires plastique, casse en transport signalée par un distributeur, environ 20 000 caisses par an, projet dans l'année, décision par la direction. Suite à donner : envoyer un échantillon.
Écris le courriel de suite, envoyé deux jours après le salon : six lignes au plus, qui rappelle notre échange et propose l'échantillon. Une seule question à la fin.

239 · exemple, échange 1 sur 2 Le client mécontent qui menace de partir

Rôle : tu es technico-commercial dans un distributeur de fournitures industrielles de 12 salariés, et tu tiens à garder ce client.
Contexte : voici le courriel du client, anonymisé : « Bonjour, deuxième commande incomplète en un mois. Il manque [REF_1] et [REF_2] sur la commande [COMMANDE], et j'ai un arrêt technique demain. Personne ne m'a prévenu. Je regarde ailleurs. [CLIENT_1] ».
Faits vérifiés : les deux références manquent chez le fabricant ; elles arrivent chez nous le [date] ; un coursier peut les livrer le jour même ; aucune alerte n'a été envoyée au client, c'est notre erreur. Geste décidé par la direction : la course est à nos frais.
Tâche : écris la réponse.
Format : dix lignes au plus. L'erreur reconnue sans excuses à rallonge, la date et le moyen de livraison, le geste, ce qui change pour la suite. Garde les repères entre crochets tels quels.

240 · exemple, échange 2 sur 2 Le client mécontent qui menace de partir

Je l'appelle demain matin. Prépare l'appel : la première phrase, trois questions sur son arrêt technique et ses besoins urgents, et ce que je réponds s'il redit qu'il regarde ailleurs. Aucune remise, aucun délai autre que ceux que je t'ai donnés.

241 · exemple, échange 1 sur 2 La revue annuelle d'un grand compte

Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une imprimerie de 80 salariés.
Contexte : le fichier joint est l'export des commandes de l'année d'un client, nom remplacé par le code C112. Colonnes : Date, Agence (codes A01 à A09), Produit, Quantite, Montant_HT, Delai_demande (jours), Delai_reel (jours). Les prix d'achat et les marges ne figurent pas dans le fichier.
Tâche : en exécutant du code, calcule le chiffre d'affaires total et par produit, le nombre de commandes par agence, la part des commandes livrées après le délai demandé et les trois mois les plus chargés. Dis combien de lignes tu as lues.
Format : trois petits tableaux, puis cinq constats d'une phrase chacun, sans interprétation commerciale.

242 · exemple, échange 2 sur 2 **La revue annuelle d’un grand compte**

```
Rôle : tu es responsable grands comptes et tu prépares la revue annuelle avec la
directrice marketing du client.
Contexte : voici les constats chiffrés de l’année : [collez les cinq constats].
Propositions validées en interne : un calendrier de commandes groupées avant les mois
chargés ; un portail de commande en ligne des cartes de visite, déjà utilisé par
d’autres clients. Aucune remise n’est prévue.
Tâche : prépare le déroulé d’une revue d’une heure.
Format : un ordre du jour en cinq points minutés, puis, pour chaque proposition, trois
phrases à dire et une question à poser.
```

243 · corrigé, entraînement 1, Reprendre contact avec un client perdu **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es commerciale chez un torréfacteur de café de 8 salariés en Gironde, qui
fournit des bureaux et des restaurants.
Contexte : un ancien client, des bureaux de 60 salariés, nous a quittés en octobre 2025
après deux pannes de machine non réparées sous 48 h. Depuis, nous avons embauché un
second technicien, et nos nouveaux contrats garantissent une intervention sous 24 h
ouvrées. Offre possible : un mois de café offert pour un nouveau contrat d’un an.
Aucune autre concession.
Tâche : écris un courriel de reprise de contact à la responsable des services généraux.
Format : six lignes au plus, un objet sobre, les pannes reconnues en une phrase, le
changement, l’offre et sa condition, puis une proposition de dégustation de vingt
minutes dans leurs locaux. Signé [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui commence par le rappel franc des pannes, enchaîne sur le second technicien et le délai de 24 h ouvrées, cite le mois offert avec sa condition et propose une dégustation. Aucun mot sur le concurrent actuel.

244 · corrigé, entraînement 2, La proposition commerciale après une visite **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es responsable commercial d'une entreprise d'entretien d'espaces verts de 20
salariés en Gironde, et tu écris à la gestionnaire d'une copropriété.
Contexte : résidence de 3 bâtiments et 84 logements. Pelouses d'environ 4 000 m², tonte
jugée irrégulière par les résidents. 300 mètres linéaires de haies de laurier, deux
tailles par an souhaitées. Massifs de l'entrée à refaire avec des plantes qui demandent
peu d'eau. Feuilles sur le parking en automne, qui le rendent glissant. Notre offre :
passages tous les quinze jours d'avril à octobre, mensuels de novembre à mars, compte
rendu de passage par courriel, équipe de deux jardiniers salariés. Le contrat actuel
finit le 31 décembre ; le conseil syndical se réunit le 8 décembre.
Tâche : rédige la proposition commerciale, sans aucun prix : les montants seront
ajoutés dans notre logiciel de devis.
Format : deux pages au plus. Le besoin compris en cinq lignes, les prestations par
zone, le calendrier des passages en tableau, ce que reçoit le conseil syndical après
chaque passage, les points à confirmer lors d'une seconde visite (arrosage automatique,
évacuation des déchets verts), un démarrage au 1er janvier.
```

Ce que vous devez obtenir : Une proposition de deux pages : le besoin reformulé, quatre zones (pelouses, haies, massifs, parking), un tableau des passages mois par mois, le compte rendu de passage, deux questions ouvertes et le démarrage au 1er janvier. Les quantités sont celles des notes, aucune ligne de prix.

245 · corrigé, entraînement 3, Les suites d'un salon, visiteur par visiteur **La demande des courriels de suite**

```
Rôle : tu es commerciale chez un fabricant de mobilier de bureau de 35 salariés en
Gironde.
Contexte : de retour d'un salon professionnel, je relance les visiteurs. Voici les
fiches à traiter, sans nom ni coordonnées :
[V1] cabinet d'avocats de 25 personnes, associée, déménagement en juin, 30 postes, veut
voir le showroom.
[V5] laboratoire de 60 personnes, responsable des services généraux, besoin de sièges
ergonomiques, budget voté.
[V7] clinique vétérinaire de 15 personnes, directrice, salle d'attente à refaire, devis
souhaité avant fin décembre.
[V8] cabinet d'expertise comptable de 40 personnes, office manager, moins de postes
avec le télétravail, décision en comité en mars.
[V3] mairie, responsable des services techniques, mobilier d'accueil, marché public
prévu en début d'année.
[V4] agence de communication de 12 personnes, gérant, pas de projet.
Tâche : pour chaque fiche, écris le courriel de suite envoyé deux jours après le salon.
Pour V3, aucune proposition commerciale : un remerciement et notre intérêt pour la
future consultation.
Format : un courriel par fiche, cinq lignes au plus, avec son objet, un élément précis
de la fiche dès la première phrase, une seule action proposée. Puis un tableau : fiche,
prochaine action, date proposée.
```

Ce que vous devez obtenir : Six courriels courts, chacun ouvert sur le détail de sa fiche (le déménagement de juin, le budget voté, la fin décembre), et un tableau de six lignes à reprendre dans le CRM. Les repères V1 à V8 se remplacent par les noms dans Outlook, au moment d'envoyer.

19 Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse

246 Le tri en quatre catégories

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés, au service du dirigeant.
Contexte : voici les courriels reçus pendant [durée de l'absence], une ligne par courriel : fonction de l'expéditeur, objet, ce qui est demandé. [Collez les lignes.]
Les priorités du dirigeant ce mois-ci : [deux ou trois priorités, par exemple le renouvellement du contrat de flotte, le recrutement d'un chef d'atelier].
Tâche : classe chaque ligne dans l'une des quatre catégories : à traiter aujourd'hui, à déléguer (dis à quelle fonction), à planifier (propose une échéance), pour information. Donne pour chaque ligne la raison du classement en quelques mots.
Format : quatre listes numérotées, dans l'ordre des catégories, puis les trois réponses à écrire en premier.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre listes, une raison courte par ligne, et trois réponses prioritaires désignées. Relisez la catégorie « pour information » avant d'archiver : c'est là que se cache le courriel classé à tort.

247 Le courriel délicat, écrit à froid

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu écris au nom du dirigeant d'une PME de [secteur], qui signe lui-même.
Contexte : [la situation en trois phrases, sans noms, par exemple : un prestataire informatique a reporté deux fois l'installation des postes de l'accueil ; la troisième date, le [date], n'a pas été tenue non plus ; l'accueil travaille sur des postes prêtés]. Décision du dirigeant : [ce qui est décidé, par exemple : une dernière date ferme avant le [date], faute de quoi le contrat sera revu].
Tâche : écris le courriel. Ton ferme et courtois, sans reproche personnel, avec les faits datés et la décision.
Format : huit lignes au plus, un objet explicite, puis une variante plus brève de quatre lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux versions, l'une de huit lignes avec les dates, l'autre de quatre. Le dirigeant choisit ; vous vérifiez que chaque date correspond à vos échanges réels.

248 L’ordre du jour minuté

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares le comité de direction d’une PME de [nombre] salariés.
Contexte : réunion le [date], de [heure] à [heure], en salle et sur Teams. Participants par fonction : [liste]. Sujets remontés : [liste des sujets, avec la personne qui le porte et ce qui est attendu : information, discussion ou décision].
Tâche : propose un ordre du jour minuté. Les décisions passent avant les informations ; chaque sujet a un porteur, une durée et un résultat attendu. Signale si le total dépasse la durée de la réunion et propose ce qui peut partir par écrit.
Format : un tableau (horaire, sujet, porteur, durée, attendu), puis le texte d’invitation de cinq lignes à coller dans Outlook.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d’ordre du jour avec horaires, un texte d’invitation court, et, si le temps manque, la liste des sujets à traiter par courriel. Additionnez vous-même les durées : c’est le calcul le plus souvent faux.

249 La note d’une page à partir de plusieurs documents

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares une note pour le dirigeant, qui la lira en cinq minutes.
Contexte : les fichiers joints sont [nature des documents, par exemple trois devis de prestataires pour le même besoin], datés du [dates]. Le besoin : [le besoin en deux phrases]. Ce qui compte pour le dirigeant : [critères, par exemple le coût sur trois ans, la durée d’engagement, le délai de mise en service].
Tâche : rédige une note de synthèse. En tête, la décision attendue et sa date. Puis les trois points qui comptent, un tableau comparatif chiffré, les risques et les échéances. Pour chaque chiffre, indique le document et la page où tu l’as lu. Ne recommande pas : présente.
Format : une page, titres courts, le tableau au milieu, la liste des pièces en bas.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq parties, un tableau comparatif dont chaque montant renvoie à un document et à une page. Le dirigeant tranche ; si vous ajoutez un avis, il est signé de vous et séparé de la note.

Note : Les devis de prestataires ne contiennent en général pas de données personnelles. Retirez néanmoins les signatures et les numéros de téléphone directs avant de les joindre.

250 Les options d’un déplacement

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu organises un déplacement professionnel.
Contexte : départ de Bordeaux le [date], rendez-vous à [ville, quartier] à [heure],
retour le soir même si possible, sinon le lendemain matin. Préférences : [train ou
avion, première ou seconde, budget d’hôtel par nuit].
Tâche : avec la recherche sur le web, propose deux ou trois options de trajet et, si
une nuit est nécessaire, trois hôtels à moins de quinze minutes à pied du rendez-vous.
Donne les liens vers les pages consultées. Ne réserve rien.
Format : un tableau par option (horaire de départ, d’arrivée, durée, correspondances,
prix indicatif, lien), puis la marge de sécurité entre l’arrivée et le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois options comparées et quelques hôtels, chaque ligne avec son lien. Les horaires et les prix d’une recherche sont indicatifs : ils se confirment sur le site du transporteur au moment de réserver.

251 Le tableau de suivi des relances

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu tiens le suivi de ce que le dirigeant attend
des autres.
Contexte : voici, en vrac, mes notes de la semaine sur les dossiers en attente :
[collez les notes, personnes désignées par leur fonction].
Tâche : construis un tableau de suivi : dossier, ce qui est attendu, de qui (fonction),
depuis quand, prochaine relance (propose une date), statut. Repère les dossiers qui
attendent depuis plus de quinze jours.
Format : un tableau à coller dans Excel, trié par date de prochaine relance, puis la
liste des dossiers en retard en tête de réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau à six colonnes trié par date, et une courte liste des retards. Demandez-le en fichier .xlsx pour le reprendre dans Excel ou dans le classeur partagé de l’équipe.

252 · corrigé de l’exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es assistante de direction chez un transporteur de 60 salariés en Gironde. Tu
prépares une note pour le dirigeant, qui la lira en cinq minutes avant le comité de
direction de lundi.
Contexte : les trois fichiers joints sont les devis de trois prestataires pour le
remplacement de notre standard téléphonique, dont le contrat se termine le 31 mars.
Critères du dirigeant : coût total sur trois ans, durée d’engagement, délai de mise en
service avant le 31 mars, nombre de postes inclus (il en faut 25).
Tâche : rédige une note de synthèse. En tête, la décision attendue lundi. Puis les
trois points qui distinguent les offres, un tableau comparatif (abonnement mensuel,
frais d’installation, coût total sur trois ans calculé en exécutant du code,
engagement, délai, postes inclus), les risques si rien n’est signé avant fin janvier.
Indique pour chaque chiffre le devis et la page. Ne recommande pas d’offre.
Format : une page, titres courts, la liste des pièces en bas.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq parties, un tableau de six lignes sur trois colonnes avec renvois aux pages, et le détail du calcul du coût sur trois ans sous la réponse.

253 · exemple, échange 1 sur 2 Le déménagement des bureaux annoncé à tous

Rôle : tu es assistante de direction dans un cabinet d'architectes de 9 salariés à Bordeaux.
Contexte : nos bureaux déménagent le lundi 1er février, du [ancienne adresse] au [nouvelle adresse]. Le cabinet sera fermé le vendredi 29 janvier pour le déménagement ; les téléphones et les adresses électroniques ne changent pas. Les rendez-vous de chantier sont maintenus. Le nouveau bureau a [accès : tram, parking, accessibilité].
Tâche : écris le courriel qui annonce le déménagement à nos clients, aux entreprises de chantier et à nos fournisseurs.
Format : huit lignes au plus, un objet clair, la date et la nouvelle adresse dans la première phrase, ce qui ne change pas, la journée de fermeture, l'accès. Signé par la direction du cabinet.

254 · exemple, échange 2 sur 2 Le déménagement des bureaux annoncé à tous

Rôle : tu es office manager d'une petite entreprise de services.
Contexte : nos bureaux changent d'adresse ; le siège social ne change pas. Nous avons un site internet, une fiche Google, du papier à en-tête, des modèles Word de notes d'honoraires, une signature de courriel commune, un abonnement internet au bureau, une banque, une assurance des locaux et une vingtaine de fournisseurs réguliers.
Tâche : dresse la liste de tout ce qui porte l'adresse des bureaux et doit être mis à jour.
Format : un tableau (élément, qui s'en charge, quand, fait ou non), trié par date, avec en fin de liste ce qui ne relève pas d'un changement d'adresse des bureaux et ne doit pas être touché.

255 · exemple, échange 1 sur 2 Les notes vocales du dirigeant mises en ordre

Rôle : tu es assistant de direction dans un entrepôt logistique de 110 salariés.
Contexte : voici la transcription d'une note vocale du dirigeant, relue par moi : les noms sont remplacés par des fonctions et j'ai retiré un passage qui concernait un salarié. « Bon, plusieurs choses. Le client de la grande distribution veut avancer l'inventaire de décembre d'une semaine, il faut voir avec le chef de quai si c'est jouable. Rappeler le transporteur pour les deux palettes abîmées, il a toujours pas répondu. Le prestataire du chariot électrique, la révision est en retard, ça fait trois semaines. Et puis il faudrait réfléchir au parking des intérimaires pour janvier, c'est la pagaille le matin. Ah, et réserve-moi la salle pour le point avec l'expert-comptable, plutôt fin de semaine prochaine. »
Tâche : transforme cette note en liste d'actions.
Format : un tableau (action, qui la fait, pour quand, ce qu'il faut décider ou savoir), puis la liste des actions que je peux faire seul et celles qui attendent le dirigeant.

256 · exemple, échange 2 sur 2 Les notes vocales du dirigeant mises en ordre

Écris les deux relances que je peux envoyer aujourd'hui : au transporteur pour les deux palettes abîmées de la livraison [référence] du [date], photos jointes, sans réponse à mon courriel du [date] ; au prestataire de maintenance pour la révision du chariot électrique, prévue le [date] et non faite. Ton ferme et courtois, cinq lignes chacune, une date de réponse attendue.

257 · exemple, échange 1 sur 2 **Un séminaire d'équipe d'une journée**

```
Rôle : tu es office manager dans une association d'aide à domicile de 35 salariés.
Contexte : séminaire d'équipe le [date], de 9 h à 17 h, à [lieu], salle louée avec
déjeuner sur place. Participants : 35 salariés, intervenantes à domicile en grande
majorité, peu habituées aux réunions longues. Deux sujets choisis par la directrice :
l'organisation des plannings et l'accueil des nouvelles recrues. Aucun cas de
bénéficiaire ne doit être cité nommément pendant la journée.
Tâche : propose le programme minuté de la journée.
Format : un tableau (horaire, séquence, format, animateur, ce qui en sort), avec des
séquences de 45 minutes au plus, des travaux en petits groupes, deux pauses, et une
dernière séquence qui fixe trois décisions.
```

258 · exemple, échange 2 sur 2 **Un séminaire d'équipe d'une journée**

```
Écris l'invitation à envoyer à toute l'équipe, en tenant compte que beaucoup la liront
sur leur téléphone entre deux interventions : la date, les horaires, le lieu [adresse],
le déjeuner offert, le fait que la journée est du temps de travail, le covoiturage à
organiser [comment], et une seule chose à préparer : une situation de planning
difficile vécue cette année, sans nom de bénéficiaire. Huit lignes au plus.
```

259 · corrigé, entraînement 1, Les invitations d'une inauguration **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es assistante de direction dans un atelier de chaudronnerie de 28 salariés en
Gironde.
Contexte : nous inaugurons notre nouvel atelier de découpe le jeudi 4 février, de 17 h
30 à 20 h : visite de l'atelier, puis cocktail. Les invités sont des clients, des
fournisseurs, des partenaires et des élus. Réponse souhaitée avant le 25 janvier.
Chaussures fermées obligatoires pour la visite. Parking dans la cour de l'entreprise.
Tâche : écris deux modèles de courriel à fusionner avec notre fichier de contacts :
l'invitation, puis la relance du 26 janvier pour ceux qui n'ont pas répondu.
Format : invitation de huit lignes au plus, relance de quatre lignes, avec les champs
[Civilité], [Prénom] et [Nom] là où ils s'insèrent, signées par le dirigeant.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux modèles prêts à fusionner : une invitation qui donne la date, les horaires, le programme, la date limite de réponse, les chaussures fermées et le parking ; une relance de quatre lignes qui rappelle la date du 25 janvier et propose de répondre d'un mot.

260 · corrigé, entraînement 2, Le courriel pratique d'un nouvel arrivant — La demande corrigée

```
Rôle : tu es assistante de direction chez un distributeur de pièces automobiles de 50 salariés en Gironde, et tu écris à un cariste qui arrive lundi.
Contexte : arrivée lundi à 7 h 30 au poste de garde, il demande le chef d'équipe du quai, [prénom]. À apporter : chaussures de sécurité (fournies si besoin, pointure à nous donner avant vendredi), une pièce d'identité, son autorisation de conduite si son ancien employeur la lui a déjà délivrée. Vestiaire et casier attribués le matin. Matin : visite de l'entrepôt, consignes de sécurité, remise des équipements. Après-midi : en doublon avec un cariste expérimenté sur la zone de préparation. Déjeuner de 12 h à 13 h, réfrigérateur et micro-ondes en salle de pause. Fin à 16 h, puis point de quinze minutes avec le chef d'équipe.
Tâche : écris le courriel pratique à lui envoyer avant son arrivée, puis le programme de sa première journée.
Format : un courriel de dix lignes au plus, chaleureux et simple, l'heure et le lieu dès la première phrase, la liste à apporter en puces ; puis un tableau horaire de la journée. N'ajoute rien qui ne figure pas ici.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui commence par lundi 7 h 30 au poste de garde, une liste de trois choses à apporter, la demande de pointure avant vendredi, puis un tableau de la journée de 7 h 30 à 16 h 15 en cinq lignes.

261 · corrigé, entraînement 3, Le dossier d'un rendez-vous bancaire — La demande de la trame et des questions

```
Rôle : tu es assistant de direction dans une boulangerie industrielle de 70 salariés en Gironde, et tu prépares le dossier que le dirigeant présentera à sa banque.
Contexte : le projet est le remplacement du four de la ligne viennoiserie. Le four actuel a 19 ans ; il a connu 6 pannes cette année, dont 2 avec perte de production. Le devis du nouveau four est joint, coordonnées du commercial retirées. Le fournisseur annonce une baisse de la consommation de gaz, à vérifier sur sa fiche technique. L'atelier compte [effectif par poste]. Les chiffres financiers seront ajoutés par le dirigeant à partir du prévisionnel du cabinet comptable.
Tâche : rédige la trame du dossier, puis la liste des questions que le banquier risque de poser.
Format : une trame de deux pages au plus : la demande faite à la banque en tête ([montant], [durée], objet), le projet en cinq lignes, les raisons chiffrées tirées des faits ci-dessus, les effets attendus en séparant ce qui est mesuré de ce qui est annoncé par le fournisseur, un encadré [chiffres du prévisionnel] à remplir, la liste des pièces. Puis dix questions probables du banquier, chacune marquée « dirigeant » ou « cabinet comptable » selon qui doit y répondre. Aucun chiffre que je ne t'ai pas donné.
```

Ce que vous devez obtenir : Une trame de deux pages qui commence par la demande de financement entre crochets, résume le projet, cite les 19 ans et les 6 pannes, sépare le constaté de l'annoncé, laisse un encadré vide pour le prévisionnel, et liste les pièces. Puis dix questions (apport, garanties, délai de livraison du four, plan en cas de retard, effet sur la marge), chacune avec la personne qui y répond.

20 Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant

262 Les trois relances, préparées d'un coup

```
Rôle : tu es comptable dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés et tu écris à un client professionnel.
Contexte : client [code client], factures impayées : [numéro, date, montant TTC, date d'échéance, pour chacune]. Total dû : [total] € TTC. Nos conditions générales prévoient [les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, telles qu'écrites sur vos factures]. Historique : [relances déjà faites, appels, réponse éventuelle du client].
Tâche : rédige trois relances. Niveau 1, courtoise, envoyée par courriel. Niveau 2, ferme, avec le total, les échéances et le rappel des pénalités, et une date de paiement attendue au [date]. Niveau 3, projet de mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, qui fixe un dernier délai de [nombre] jours. N'ajoute aucun article de loi ni aucun montant qui ne figure pas dans ce contexte.
Format : trois textes séparés avec leur objet, de cinq, huit et quinze lignes environ. Termine par la liste des montants et des dates que tu as utilisés, pour que je les vérifie.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriers de ton croissant et une liste de contrôle des montants et des dates. Si un article du Code de commerce apparaît alors que vous ne l'avez pas fourni, retirez-le ou vérifiez-le sur Légifrance avant de le garder.

Note : Le niveau 3 est un projet : il part chez l'expert-comptable ou l'avocat de l'entreprise avant l'envoi.

263 L'analyse d'une balance âgée

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés.
Contexte : le fichier joint est notre balance âgée clients au [date], exportée de [Pennylane, Sage ou votre logiciel], noms remplacés par des codes. Colonnes : Client (code), Facture (numéro), Date_facture, Echeance, Montant_TTC (euros), Regle (montant déjà réglé), Reste_du. Séparateur : [point-virgule ou virgule].
Tâche : en exécutant du code sur le fichier, calcule le total restant dû, puis répartis-le par tranche de retard (non échu, 1 à 30 jours, 31 à 60, 61 à 90, plus de 90 jours). Liste les dix clients qui doivent le plus, avec leur retard le plus ancien. Dis combien de lignes tu as lues et lesquelles tu as écartées.
Format : un tableau des tranches avec totaux et pourcentages, un tableau des dix clients, une phrase sur les lignes lues, puis la liste des clients à relancer cette semaine en niveau 1, 2 ou 3 selon le retard.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux, une phrase de contrôle, une liste de relances par niveau. Comparez le total restant dû au total affiché par le logiciel : s'il diffère, la cause est presque toujours dans le fichier.

264 Les trois écarts qui comptent

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion et tu expliques les chiffres à un dirigeant qui n'est pas financier.
Contexte : le fichier joint contient, pour le [période], une ligne par poste de charges ou de produits : Poste, Budget_HT, Realise_HT. Éléments connus : [ce que vous savez déjà, par exemple : hausse du prix du carburant depuis septembre, une embauche en avance de deux mois, un client perdu en juillet].
Tâche : en exécutant du code, calcule l'écart de chaque poste en euros et en pourcentage, puis retiens les trois écarts qui pèsent le plus en euros. Pour chacun, propose une explication en une phrase, en séparant ce qui découle des éléments connus et ce qui reste à vérifier dans les pièces.
Format : un tableau de tous les écarts trié par montant, puis trois paragraphes de deux phrases, puis la liste des pièces à consulter pour confirmer.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau trié, trois explications courtes, chacune marquée « constaté » ou « à vérifier », et une liste de pièces. Refaites deux écarts dans Excel avant de transmettre.

265 La note de trésorerie à treize semaines

```
Rôle : tu es responsable administratif et financier d'une PME de [nombre] salariés et tu prépares une note pour le dirigeant.
Contexte : solde bancaire au [date] : [montant] €. Encaissements attendus, semaine par semaine : [liste, clients désignés par code]. Décaissements prévus : salaires et charges sociales [montants et dates], TVA [montant et date], loyers, échéances d'emprunt, fournisseurs principaux [montants et dates]. Découvert autorisé : [montant].
Tâche : construis un tableau de trésorerie sur treize semaines en exécutant du code, puis rédige une note qui signale les semaines où le solde passe sous [seuil], et ce qui peut être fait : relances ciblées, report négociable, appel à la banque. Ne propose rien que je n'ai pas listé comme possible.
Format : le tableau (semaine, encaissements, décaissements, solde de fin de semaine), puis une note de dix lignes au plus, la semaine la plus tendue en première ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de treize lignes et une note courte qui commence par la semaine critique. Vérifiez que le solde de départ correspond au relevé bancaire du jour, et refaites à la main le solde de la semaine la plus basse.

266 Faire contrôler un calcul par le code

```
Rôle : tu es un vérificateur rigoureux.
Contexte : voici un calcul fait dans un tableau ou dans une réponse précédente : [collez le tableau ou les chiffres, avec le résultat annoncé]. La règle de calcul attendue : [par exemple : total TTC = somme des HT × 1,2, arrondi au centime].
Tâche : refais le calcul en exécutant du code, ligne par ligne, sans reprendre le résultat annoncé. Signale chaque ligne où ton résultat diffère.
Format : un tableau (ligne, résultat annoncé, résultat recalculé, écart), puis une phrase qui dit si le total est juste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de comparaison et une phrase de conclusion. Ce contrôle ne remplace pas le vôtre : refaites tout de même le total final dans Excel ou à la calculette.

267 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es comptable chez un négociant en vins de 14 salariés et tu écris à un client professionnel, un restaurant, client depuis quatre ans.
Contexte : client C047. Factures impayées : F-0912 du 15 août, 1 620 € TTC, échue le 15 septembre ; F-1004 du 15 septembre, 1 980 € TTC, échue le 15 octobre ; F-1031 du 1er octobre, 1 260 € TTC, échue le 31 octobre. Total dû : 4 860 € TTC. Un rappel courtois a été envoyé le 2 octobre pour F-0912, sans réponse. Nos conditions générales, reproduites sur chaque facture, prévoient des pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.
Tâche : rédige deux textes. 1. Une relance ferme datée du lundi 16 novembre : le total, les trois échéances dépassées, le rappel du courriel du 2 octobre, le rappel des pénalités prévues aux conditions générales, et un paiement attendu au plus tard le vendredi 27 novembre. 2. Un projet de mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, daté du lundi 30 novembre, qui fixe un dernier délai de huit jours et annonce une procédure de recouvrement. Aucun article de loi, aucun taux, aucun montant de pénalité chiffré.
Format : deux textes avec leur objet, puis la liste des montants et des dates utilisés.
```

Ce que vous devez obtenir : Une relance d'une dizaine de lignes, une mise en demeure d'une quinzaine, et une liste de contrôle. La relation commerciale de quatre ans peut apparaître dans la relance, pas dans la mise en demeure.

268 · exemple, échange 1 sur 2 Préparer la clôture avec l'expert-comptable

```
Rôle : tu es responsable administratif dans une entreprise de paysagisme de 18 salariés en Gironde.
Contexte : notre exercice se clôt le 31 décembre. Mes notes en vrac : achat d'une tondeuse autoportée en mars, 18 000 € HT ; achat d'un camion benne d'occasion en juin, 32 000 € HT ; trois chantiers commencés en décembre et facturés en janvier ; un stock de plants, de terreau et de dalles au dépôt ; des factures de fournisseurs de décembre qui arriveront en janvier ; un avoir de 1 200 € HT promis par un fournisseur et pas encore reçu ; un contrat d'entretien annuel facturé d'avance en octobre.
Tâche : rédige le courriel à notre expert-comptable : une question par point, puis la liste des pièces que je prépare. Ne donne aucune règle comptable ou fiscale : pose les questions, c'est lui qui répond.
Format : un courriel de 25 lignes au plus, questions numérotées, pièces sous forme de cases à cocher, puis une proposition de rendez-vous le [date].
```

269 · exemple, échange 2 sur 2 Préparer la clôture avec l'expert-comptable

```
Transforme la liste des pièces en tableau de suivi à coller dans Excel : pièce, qui la fournit (fonction), date limite, statut, commentaire. L'inventaire est à rendre le [2 janvier], tout le reste le [15 janvier]. Trie par date limite.
```

270 · exemple, échange 1 sur 2 Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste

```
Rôle : tu es comptable fournisseurs dans une entreprise de distribution de matériel agricole de 55 salariés.
Contexte : le fournisseur F112 nous envoie un relevé de compte au 15 novembre et nous réclame 18 640,00 € TTC. Notre comptabilité indique 15 700,00 € TTC. Tous les montants sont en TTC. Relevé du fournisseur : F-5512 du 03/09, 4 200,00 ; F-5580 du 17/09, 3 960,00 ; F-5634 du 02/10, 5 140,00 ; F-5701 du 21/10, 2 340,00 ; F-5733 du 05/11, 3 000,00. Notre compte fournisseur, lignes non lettrées : F-5512, 4 200,00 ; F-5580, 3 960,00 ; F-5634, 5 140,00 ; F-5733, 3 000,00 ; avoir AV-221 du 28/10, -600,00.
Tâche : en exécutant du code, rapproche les deux listes ligne à ligne, calcule les deux totaux et l'écart, et explique l'écart pièce par pièce.
Format : un tableau (pièce, montant du relevé, montant de notre comptabilité, écart), les deux totaux, puis une phrase par cause d'écart.
```

271 · exemple, échange 2 sur 2 Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste

```
Rôle : tu es comptable fournisseurs et tu écris au service comptable d'un fournisseur avec qui la relation est bonne.
Contexte : rapprochement de son relevé au 15 novembre. La facture F-5701 du 21/10, 2 340,00 € TTC, était bien chez nous et sera réglée à son échéance. L'avoir AV-221 du 28/10, 600,00 € TTC, qu'il nous a envoyé, n'apparaît pas sur son relevé.
Tâche : écris le courriel au fournisseur.
Format : dix lignes au plus, les deux points numérotés, le solde attendu après correction, la demande d'un relevé corrigé, signé Émilie, comptabilité fournisseurs.
```

272 · exemple, échange 1 sur 2 Un client qui conteste une facture

```
Rôle : tu es gérant d'une agence de communication de 4 salariés et tu analyses une contestation de facture avant d'y répondre.
Contexte : client professionnel [CLIENT_1]. Devis signé le 8 septembre : site vitrine de cinq pages, 3 000 € HT, « deux allers-retours de corrections inclus ; au-delà, 150 € HT de l'heure ». Facture F-2026-087 du 3 novembre : 3 600 € HT, dont 600 € pour quatre heures de corrections supplémentaires. Les deux allers-retours inclus ont été livrés le 2 et le 9 octobre. Le client a demandé un troisième puis un quatrième tour par courriel le 14 et le 21 octobre ; nous les avons faits sans lui rappeler le tarif horaire. Il écrit : « Ces heures n'ont jamais été acceptées, nous ne paierons que le devis. »
Tâche : sépare ce qui appuie notre facture et ce qui appuie la position du client, uniquement à partir de ces faits. Ne tranche pas.
Format : deux listes, puis les questions à me poser avant de répondre.
```

273 · exemple, échange 2 sur 2 **Un client qui conteste une facture**

```
Rôle : tu es gérant d'une agence de communication et tu réponds à un client
professionnel qui conteste une facture. Ton cordial, ferme et factuel.
Contexte : les faits sont ceux de l'échange précédent. Décision : nous maintenons la
facture F-2026-087 de 3 600 € HT, soit 4 320 € TTC. Nous joignons le devis signé et le
détail des quatre heures : 1 h 30 le 15 octobre, 1 h le 16 octobre, 1 h 30 le 22
octobre. Nous proposons un appel de quinze minutes cette semaine si le client le
souhaite.
Tâche : écris la réponse.
Format : douze lignes au plus, un objet explicite, les faits datés, la décision en une
phrase, aucun reproche, signé Jérôme, gérant.
```

274 · corrigé, entraînement 1, Une procédure de notes de frais en une page **La demande de la procédure**

```
Rôle : tu es assistante de gestion dans une entreprise d'électricité générale de 22
salariés en Gironde.
Contexte : voici les règles de notes de frais fixées par la gérante : [collez les
notes]. La procédure sera lue par des électriciens, souvent sur leur téléphone, sur
chantier.
Tâche : rédige la procédure de notes de frais à partir de ces règles seulement.
Format : une page, un titre, cinq rubriques courtes (quand rendre la note, ce qui est
remboursé, ce qui ne l'est pas, les justificatifs, qui contacter), une règle par ligne,
à l'impératif. Aucun plafond, barème ou règle fiscale absent des notes ; laisse les
crochets [plafond] et [distance] tels quels.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, des lignes courtes qui commencent par un verbe (« Rendez votre note avant le 5 du mois suivant »), les crochets conservés et un contact en bas. Le carburant apparaît dans « ce qui n'est pas remboursé » : il se paie avec la carte de l'entreprise.

275 · corrigé, entraînement 2, Expliquer un compte de résultat au gérant d'un garage **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion et tu expliques des comptes au gérant d'un garage,
qui n'est pas financier.
Contexte : compte de résultat simplifié des deux derniers exercices, en € HT : [collez
le tableau]. Question du gérant : « Mon chiffre d'affaires monte, pourquoi mon résultat
baisse ? »
Tâche : en exécutant du code, calcule pour chaque ligne l'écart en euros et en
pourcentage, puis la part des achats dans le chiffre d'affaires pour chaque exercice.
Réponds à la question du gérant.
Format : le tableau des écarts, puis une note de dix lignes au plus : la réponse en
première phrase, puis les deux ou trois lignes qui expliquent l'essentiel, sans terme
comptable non expliqué. Sépare ce que montrent les chiffres et ce qui reste à vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept lignes et une note courte qui commence par « Le chiffre d'affaires a augmenté de 70 000 €, mais les charges de 95 000 € ». Les achats de pièces viennent en tête des explications ; les causes possibles sont marquées « à vérifier ».

276 · corrigé, entraînement 3, Demander un délai de paiement à un fournisseur La demande des trois livrables

```
Rôle : tu es responsable administrative et financière d'une entreprise de chaudronnerie de 40 salariés en Gironde.
Contexte : fournisseur d'acier F031, partenaire depuis huit ans, bonne relation. Factures : A-7781, 14 800 € TTC, échue le 30 novembre ; A-7840, 12 400 € TTC, échéance le 31 décembre ; A-7902, 9 600 € TTC, échéance le 31 janvier. Le règlement d'un de nos chantiers est décalé à mi-février par notre client. Décision de la direction : régler l'encours en quatre versements égaux, les 15 décembre, 15 janvier, 15 février et 15 mars ; les nouvelles commandes seront réglées à leur échéance normale.
Tâche : 1. En exécutant du code, calcule le total de l'encours, le montant de chaque versement et le reste dû après chaque versement. 2. Rédige le courriel à la responsable comptable du fournisseur qui demande cet étalement. 3. Rédige une note interne de cinq lignes pour la dirigeante.
Format : l'échéancier en tableau ; un courriel de dix lignes au plus, sincère et précis, qui ne cite ni notre client ni aucun montant de chantier ou de trésorerie, et ne promet rien d'autre que ce calendrier ; une note de cinq lignes avec les dates à surveiller.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre versements de 9 200 € TTC pour 36 800 € TTC, un courriel qui explique le décalage en une phrase, propose le calendrier et confirme le paiement des nouvelles commandes à l'échéance, et une note qui rappelle les dates et la décision à prendre si le chantier n'est pas réglé mi-février.

21 RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes

277 Le livret d'accueil

```
Rôle : tu es responsable RH d'une PME de [secteur] de [nombre] salariés et tu écris pour un nouveau salarié qui découvre l'entreprise.
Contexte : informations pratiques : [adresse du site, accès, parking, horaires, pauses, restauration, tenue de travail, équipements de protection fournis, règles de sécurité principales tirées de votre document unique, badge, outils informatiques (Microsoft 365, Teams, logiciel métier), contacts par fonction : accueil, RH, tuteur, sauveteur secouriste du travail]. Valeurs ou habitudes de l'équipe : [deux ou trois, en une phrase chacune].
Tâche : rédige un livret d'accueil à partir de ces seules informations. Si une information habituelle manque (mutuelle, notes de frais, congés), ne l'invente pas : liste-la à la fin comme « à compléter ».
Format : deux pages, six rubriques au plus avec titres courts, phrases courtes, tutoiement ou vouvoiement selon [votre usage], puis la liste « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un livret de deux pages en rubriques courtes, et une liste d'informations à compléter. Cette liste est la partie la plus utile : c'est elle qui vous évite une règle inventée.

278 Le parcours de la première semaine

```
Rôle : tu es manager d'équipe dans une PME de [secteur] et tu prépares l'arrivée d'un nouveau [poste].
Contexte : arrivée le [jour et date] à [heure]. Tuteur : [fonction du tuteur], disponible [créneaux]. Ce que le nouveau doit savoir faire à la fin du premier mois : [trois ou quatre compétences]. Rendez-vous déjà fixés : [visite médicale, formation sécurité, remise des équipements, etc.].
Tâche : propose un planning de la première semaine, demi-journée par demi-journée, puis les points hebdomadaires du premier mois et un bilan avant la fin de la période d'essai. Chaque demi-journée a un responsable et un objectif.
Format : un tableau (jour, matin, après-midi, responsable, objectif), puis les quatre points du mois en une ligne chacun, puis les cinq questions du bilan.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix demi-journées, quatre points de suivi et cinq questions de bilan. Vérifiez la disponibilité réelle du tuteur avant d'envoyer le planning au salarié.

279 La trame et les questions d'entretien annuel

```
Rôle : tu es responsable RH d'une PME de [secteur] et tu aides les managers à conduire leurs entretiens annuels.
Contexte : poste concerné : [intitulé et missions principales]. Objectifs de l'entreprise pour l'année à venir : [deux ou trois]. Grille de compétences du poste : [liste, ou « à proposer »].
Tâche : rédige une trame d'entretien annuel en cinq parties : bilan de l'année, atteinte des objectifs, compétences, besoins de formation, souhaits du salarié. Pour chaque partie, propose deux ou trois questions ouvertes. Aucune question sur la vie privée, la santé, la situation familiale ou tout autre critère de discrimination.
Format : un document à imprimer, cinq parties titrées, les questions numérotées, des cases vides pour les réponses, et un encadré « objectifs de l'année suivante » avec trois lignes : objectif, indicateur, échéance.
```

Ce que vous devez obtenir : Une trame de deux à trois pages, douze à quinze questions ouvertes, un encadré d'objectifs. Le manager la remplit à la main ou dans le logiciel RH, jamais dans ChatGPT.

280 Formuler une remarque difficile

```
Rôle : tu es un manager expérimenté, attentif à rester factuel et respectueux.
Contexte : je dois dire en entretien à un collaborateur [description générale du comportement, sans nom ni détail identifiant, par exemple : des retards répétés aux réunions d'équipe du lundi depuis trois mois, qui obligent à reprendre les consignes].
Ce que j'attends : [le changement attendu].
Tâche : propose trois formulations pour aborder le sujet : décrire un fait, son effet sur l'équipe, et la demande. Puis deux questions pour comprendre son point de vue.
Format : trois formulations de deux à trois phrases, puis deux questions ouvertes.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois formulations factuelles, sans jugement sur la personne, et deux questions ouvertes. Elles se disent avec vos mots : le salarié reconnaîtrait un texte récité.

281 Une procédure interne en étapes

```
Rôle : tu es responsable RH et tu écris une procédure que tout salarié doit pouvoir appliquer seul.
Contexte : la procédure porte sur [par exemple : l'emprunt et le retour des véhicules de service]. Ce qui se fait aujourd'hui : [les étapes réelles, telles que vous les connaissez]. Ce qui pose problème : [par exemple : clés non rendues, carnet de bord non rempli, plein non fait].
Tâche : rédige la procédure en étapes numérotées, avec pour chacune qui agit et avec quel outil. Ajoute une rubrique « en cas de problème » (panne, accident, amende) qui renvoie vers le bon contact, sans inventer de règle légale.
Format : une page, un titre, l'objet en une phrase, les étapes numérotées, la rubrique « en cas de problème », la date et la version en bas de page.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page de procédure en huit à douze étapes, chacune avec son acteur. Faites-la relire par deux salariés qui l'appliquent : ce sont eux qui verront l'étape oubliée.

282 Répondre à une demande de congé délicate

```
Rôle : tu es manager et tu réponds par écrit à un salarié, avec bienveillance et clarté.
Contexte : un salarié demande [durée] de congés du [date] au [date]. Sur cette période, [situation, sans nom : deux collègues du même poste sont déjà absents, un chantier important démarre]. Décision prise : [par exemple : accord pour la première semaine, proposition de décaler la seconde à partir du (date)]. Règle de l'entreprise : [ce que dit votre accord ou votre usage sur l'ordre des départs].
Tâche : rédige la réponse. Elle dit la décision dès la première phrase, l'explique en deux phrases, propose l'alternative et invite à un échange.
Format : un courriel de six à huit lignes, sans formule administrative, puis une variante plus brève.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux versions courtes qui donnent la décision d'entrée et proposent une date de remplacement. La conformité à la convention collective et à l'accord d'entreprise se vérifie à part : ChatGPT ne connaît pas votre texte.

283 Relire un document RH pour repérer les formulations à risque

```
Rôle : tu es juriste en droit social, attentif aux risques de discrimination.
Contexte : voici un document RH de notre entreprise : [collez la trame d'entretien, l'annonce ou la grille, sans aucun nom].
Tâche : repère toute question ou formulation qui pourrait se rapporter à un critère de discrimination (âge, sexe, situation de famille, grossesse, origine, santé, handicap, opinions, activités syndicales, apparence, lieu de résidence) ou à la vie privée. Pour chacune, propose une reformulation centrée sur le poste.
Format : un tableau (formulation d'origine, risque, reformulation), puis une phrase sur ce que tu n'as pas pu vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quelques lignes et une phrase de réserve. C'est une première relecture : un doute sérieux se tranche avec votre conseil juridique ou votre organisation professionnelle.

284 · corrigé de l'exercice La demande corrigée pour le livret

```
Rôle : tu es responsable RH d'une entreprise de maintenance industrielle de 35 salariés en Gironde et tu écris pour un technicien de maintenance qui arrive dans l'entreprise.
Contexte : horaires : 7 h 30 à 16 h, pause de 45 minutes. Consignes de sécurité principales tirées de notre document unique : [collez-les]. Équipements de protection fournis : [liste]. Contacts par fonction : accueil, RH, chef d'équipe tuteur, sauveteur secouriste du travail. Outils : Microsoft 365, Teams, logiciel de gestion de maintenance. Arrivée le lundi 7 décembre à 8 h.
Tâche : rédige un livret d'accueil à partir de ces seules informations, sans aucune règle inventée. Ce qui manque (mutuelle, notes de frais, congés, accès au site) va dans une liste « à compléter ».
Format : deux pages, six rubriques au plus, vouvoiement, phrases courtes, puis la liste « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un livret de deux pages et une liste de quatre ou cinq informations à compléter, qu'Amandine remplit elle-même avant l'impression.

285 · corrigé de l'exercice La demande corrigée pour le planning

```
Rôle : tu es chef d'équipe et tuteur dans une entreprise de maintenance industrielle.
Contexte : un technicien de maintenance arrive le lundi 7 décembre à 8 h. Je suis disponible tous les matins. Rendez-vous fixés : remise des équipements de protection le lundi à 8 h 30, formation sécurité au poste le lundi après-midi, visite d'information et de prévention le jeudi 10 décembre à 14 h. À la fin du premier mois, il doit savoir : [trois compétences].
Tâche : propose le planning de la semaine du 7 au 11 décembre, demi-journée par demi-journée, chacune avec un responsable et un objectif, puis quatre points hebdomadaires pour le premier mois.
Format : un tableau (jour, matin, après-midi, responsable, objectif), puis quatre lignes de suivi.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix demi-journées où les trois rendez-vous fixés apparaissent à la bonne place, et quatre points de suivi.

286 · exemple, échange 1 sur 2 Le plan de formation d’un autocariste, à partir d’un questionnaire anonyme

Rôle : tu es responsable formation dans une entreprise de transport de voyageurs par autocar de 120 salariés, en Gironde.
Contexte : nous avons recueilli 74 réponses anonymes à notre questionnaire de besoins de formation. Voici le décompte par thème et par service, sans aucun nom :
Conduite économique : conducteurs 31, atelier 0, bureaux 0
Gestion des situations conflictuelles avec les passagers : conducteurs 27, atelier 0, bureaux 4
Accueil des personnes à mobilité réduite : conducteurs 18, atelier 0, bureaux 2
Diagnostic des pannes électroniques : conducteurs 0, atelier 9, bureaux 0
Excel intermédiaire : conducteurs 0, atelier 1, bureaux 8
Anglais oral pour les excursions : conducteurs 6, atelier 0, bureaux 3
Budget formation de l’année : 38 000 € HT, hors formations obligatoires des conducteurs, déjà planifiées à part.
Tâche : regroupe ces besoins en un plan de formation priorisé.
Format : un tableau (thème, public, nombre de demandes, priorité de 1 à 3 avec sa raison en une ligne, format conseillé : interne, intra ou inter), puis trois questions que je dois trancher avec la direction. Ne propose aucun prix de formation : je les demanderai aux organismes.

287 · exemple, échange 2 sur 2 Le plan de formation d’un autocariste, à partir d’un questionnaire anonyme

Rédige maintenant la note d’une page pour le comité de direction de jeudi : le constat en trois lignes, le plan en priorité 1 et 2, puis ce que je demande au comité (valider les priorités, autoriser la demande de devis à trois organismes, trancher les trois questions). Ton factuel, vouvoiement, aucun nom de salarié.

288 · exemple, échange 1 sur 2 Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques

Rôle : tu es le gérant d’une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés, avec deux boutiques et un fournil, et tu écris à ton équipe avec simplicité.
Contexte : à partir du lundi 1er février, les plannings passent du tableau papier à une application de planning sur téléphone, [nom de l’application]. Ce qui change : chacun voit son planning trois semaines à l’avance et demande un échange de créneau dans l’application ; la responsable de boutique valide l’échange. Ce qui ne change pas : les horaires d’ouverture, les contrats, la façon de poser les congés. Ceux qui n’ont pas de téléphone adapté gardent le planning papier affiché. Réunion d’équipe le mardi 19 janvier à 14 h 30 au fournil. Du 19 au 31 janvier, les deux systèmes fonctionnent ensemble.
Tâche : rédige la note d’information affichée et remise à chacun.
Format : une demi-page en trois parties (ce qui change, ce qui ne change pas, ce qui se passe ensuite), phrases courtes, vouvoiement.

289 · exemple, échange 2 sur 2 **Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques**

```
Liste les huit questions que l'équipe risque de poser en réunion, avec une réponse courte pour chacune, à partir des seuls faits de ma note. Quand la réponse dépend d'une décision que je n'ai pas prise, écris [À DÉCIDER] au lieu d'inventer une règle.
```

290 · exemple, échange 1 sur 2 **Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études**

```
Rôle : tu es directrice administrative d'un bureau d'études thermiques et fluides de 32 salariés, attentive aux accès informatiques.
Contexte : un ingénieur chargé d'affaires quitte l'entreprise ; son dernier jour est le vendredi 29 janvier. Il suit sept dossiers clients en cours. Nos outils : Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint), un logiciel de calcul thermique avec licence nominative, ChatGPT Business, un téléphone et un ordinateur portable de l'entreprise, un badge d'accès, une carte carburant.
Tâche : établis la liste de tout ce qui doit être fait avant et après son départ.
Format : trois temps (trois semaines avant, dernier jour, semaine suivante), une action par ligne avec une case à cocher et le responsable (manager, administration, prestataire informatique). Aucune étape juridique : notre cabinet social s'en charge.
```

291 · exemple, échange 2 sur 2 **Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études**

```
Prépare la trame d'un entretien de départ de trente minutes, mené par moi. Objectif : comprendre ce que l'entreprise peut améliorer, pas faire changer d'avis. Huit questions ouvertes au plus, aucune sur la vie privée, la santé ou le futur employeur. Termine par la phrase qui dit au salarié ce que je fais de ses réponses.
```

292 · corrigé, entraînement 1, Rendre lisible une note de service **La note de service réécrite**

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une imprimerie de 45 salariés et tu écris une note de service claire et neutre.
Contexte : voici la note d'origine : [collez la note]. Elle mélange deux sujets : le stationnement des salariés et le remplacement des badges d'accès.
Tâche : réécris-la en deux parties, une par sujet. Garde les faits et la date du lundi 14 décembre. Supprime toute phrase de reproche. « Avant vendredi » ne dit pas quel vendredi : écris [DATE À PRÉCISER] au lieu de deviner.
Format : un titre qui dit l'objet, deux intertitres, cinq lignes au plus par partie, phrases courtes.
```

Ce que vous devez obtenir : Stationnement et badges d'accès Où se garer Les places devant l'accueil sont réservées aux clients et aux livraisons. Merci de vous garer sur le parking du fond, avec l'entrée par la rue arrière. À partir du lundi 14 décembre, les véhicules garés devant l'accueil seront signalés à la direction. Remplacer un badge qui ne fonctionne plus Rapportez votre badge à l'accueil avant le [DATE À PRÉCISER]. Un nouveau badge vous est remis à la place. La direction

293 · corrigé, entraînement 2, La FAQ des notes de frais **La FAQ tirée de la procédure**

```
Rôle : tu es comptable dans un organisme de contrôle technique de 60 salariés et tu écris pour des techniciens souvent en déplacement.
Contexte : voici notre procédure de notes de frais, en six points : [collez la procédure]. Voici les questions reçues ce trimestre : [collez les questions].
Tâche : rédige une FAQ qui répond à chaque question en t'appuyant uniquement sur la procédure. Quand la procédure ne permet pas de répondre, écris [À DÉCIDER] et n'invente aucune règle.
Format : une question en gras, puis deux phrases de réponse au plus, et entre parenthèses le numéro du point de la procédure utilisé. À la fin, la liste des questions marquées [À DÉCIDER].
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions avec leur réponse. Trois réponses s'appuient sur la procédure : la photo par Teams ne suffit pas (point 3), le dépassement de 4 € demande l'accord du responsable, donné avant la dépense (point 4), le remboursement arrive avec la paie du mois suivant (point 6). Trois questions sont marquées [À DÉCIDER] : le ticket perdu, le trajet depuis le domicile vers un client, la saisie oubliée après le 5.

294 · corrigé, entraînement 3, Les points à un mois de trois nouveaux arrivés, sans rien laisser filer **La trame commune du point à un mois**

```
Rôle : tu es responsable RH d'un atelier de chaudronnerie de 50 salariés et tu prépares les managers aux points d'intégration.
Contexte : les points à un mois concernent des postes d'atelier (soudure, pliage, conduite de machine). Le chef d'atelier mène l'entretien, trente minutes, en tête-à-tête. Objectifs : faire le point sur la prise de poste, l'accueil, la sécurité, et les envies de formation.
Tâche : rédige une trame commune à tous les postes.
Format : une ouverture de deux phrases, huit questions ouvertes au plus regroupées en quatre thèmes (le poste, l'accueil et le tutorat, la sécurité, la suite), puis trois lignes pour noter les engagements pris de part et d'autre. Aucune question sur la santé, la vie familiale ou la vie privée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une trame d'une page en quatre thèmes : ce qui se passe bien et ce qui coince dans le poste, l'accueil et le tuteur, les consignes de sécurité comprises ou non, les envies de formation (la découpe laser y trouve sa place). Trois lignes d'engagements à la fin.

22 Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google

295 Le guide de ton à partir de vos textes

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois écrire désormais pour une PME de [secteur] de
[nombre] salariés, à [ville].
Contexte : voici trois textes écrits par l'entreprise, qui lui ressemblent : [collez
les trois textes]. Nos clients : [qui ils sont]. Ce que nous ne voulons jamais lire
sous notre nom : [par exemple : « ravis de vous annoncer », les émojis en série, le
jargon marketing].
Tâche : décris notre ton en règles concrètes : longueur des phrases, vouvoiement ou
tutoiement, vocabulaire employé et évité, façon de commencer et de finir, place des
chiffres.
Format : dix règles d'une ligne, puis cinq expressions typiques de nos textes et cinq
expressions à bannir.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix règles courtes et deux listes d'expressions. Corrigez ce qui ne vous ressemble pas, puis collez le tout dans les instructions du projet « Communication ».

296 Le calendrier éditorial

```
Rôle : tu es chargé de communication d'une PME de [secteur] de [nombre] salariés, à
[ville].
Contexte : mois de [mois]. Ce qui se passe réellement : [chantiers ou commandes en
cours, avec ce que le client accepte de montrer ; événements, salons, portes ouvertes ;
arrivées dans l'équipe ; nouveautés ; saison]. Réseaux utilisés : [page LinkedIn,
profil du gérant, fiche Google, lettre d'information]. Cible : [clients et prospects].
Temps disponible : [par exemple deux heures par semaine].
Tâche : propose un calendrier de quatre semaines. Chaque publication repose sur un fait
de la liste : n'invente aucun événement, aucun client, aucun chiffre. Indique pour
chacune la photo à prendre et la personne qui peut la prendre.
Format : un tableau (semaine, jour, réseau, sujet, fait de départ, photo à prendre,
appel à l'action), puis les trois sujets à préparer en premier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à douze lignes, chacune rattachée à un fait de votre liste. Demandez-le en fichier .xlsx pour le partager avec l'équipe.

297 Une publication LinkedIn à partir d’un fait

```
Rôle : tu es le rédacteur de la page LinkedIn de notre entreprise ; applique le guide de ton du projet.
Contexte : le fait : [par exemple : nous avons terminé la réfection de la toiture d’un entrepôt de 1 200 m² à Bruges, en trois semaines, sans interrompre l’activité du client, qui accepte d’être cité par son secteur]. Détails concrets : [méthode, contrainte, chiffre, phrase d’un membre de l’équipe qui accepte d’être cité].
Tâche : écris la publication. Les deux premières lignes donnent le fait concret, sans question d’accroche. Aucun adjectif en série, aucun émoji, aucun « ravis de ».
Format : 120 à 180 mots, trois paragraphes courts, une dernière ligne qui dit quoi faire (appeler, demander une visite), trois mots-dièse au plus, puis deux variantes de la première ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication courte qui commence par le fait, et deux autres débuts possibles. Vérifiez chaque chiffre et l’accord du client avant de publier.

298 La lettre d’information mensuelle

```
Rôle : tu es chargé de communication et tu écris la lettre d’information mensuelle d’une PME de [secteur], envoyée à [nombre] clients et prospects qui l’ont acceptée.
Contexte : les sujets du mois : [trois ou quatre sujets, avec les faits]. Une information pratique : [horaires de fin d’année, nouveau numéro, fermeture]. Lien principal : [page du site].
Tâche : rédige la lettre : un objet qui donne envie d’ouvrir sans exagérer, une introduction de deux lignes, un bloc par sujet, l’information pratique, un appel à l’action.
Format : 300 mots au plus, cinq propositions d’objet de moins de 50 caractères, un titre et deux phrases par bloc, puis le texte de l’aperçu affiché sous l’objet.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre courte en quatre ou cinq blocs et cinq objets au choix. Testez chaque lien dans un envoi à vous-même avant la diffusion.

299 La réponse à un avis négatif

```
Rôle : tu es le gérant d’une PME de [secteur] et tu réponds publiquement à un avis Google, avec calme.
Contexte : l’avis, [note] étoiles : [collez le texte de l’avis, sans le nom de son auteur]. Ce qui s’est réellement passé : [les faits, ce qui est vrai dans l’avis, ce qui ne l’est pas]. Ce que nous proposons : [le geste décidé, ou « un appel pour en parler »]. Notre téléphone : [numéro de l’entreprise].
Tâche : écris une réponse publique qui remercie, reconnaît ce qui est vrai, rectifie ce qui est faux sans polémique, et propose la suite. Aucune donnée sur le client : ni nom, ni adresse, ni date, ni montant.
Format : quatre à six lignes, signées [prénom, gérant], puis une version plus brève de trois lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux réponses courtes, calmes, qui proposent un échange par téléphone. Relisez-les comme un prospect qui découvre votre fiche : c’est lui, le vrai lecteur.

300 Les textes de la fiche Google

```
Rôle : tu es spécialiste de la visibilité locale d'une PME de [secteur] à [ville].
Contexte : ce que fait l'entreprise : [activités, zone d'intervention, nombre de
salariés, année de création, ce qui la distingue, en faits vérifiables]. Services
proposés : [liste].
Tâche : rédige la description de la fiche Google en moins de 750 caractères, espaces
comprises, sans lien, sans prix ni promotion, sans majuscules d'insistance. Puis rédige
une courte description de chaque service.
Format : la description, suivie du nombre exact de caractères calculé en exécutant du
code ; puis un tableau (service, description de 300 caractères au plus).
```

Ce que vous devez obtenir : Une description de six à huit phrases avec son décompte, puis un tableau des services. Le nom de la fiche reste le nom de l'entreprise, sans mot-clé ajouté : Google peut suspendre une fiche dont le nom est chargé de mots-clés.

301 · corrigé de l'exercice La demande corrigée pour le calendrier

```
Rôle : tu es chargé de communication d'une entreprise de paysage de 9 salariés à
Gradignan, qui travaille pour des particuliers et des copropriétés.
Contexte : faits de janvier : taille des haies et des fruitiers chez les clients sous
contrat d'entretien ; plantation d'une haie de 80 mètres pour une copropriété de
Pessac, montrable sans son nom ; arrivée d'un apprenti le [date] ; ouverture des devis
de printemps. Réseaux : page LinkedIn, fiche Google. Temps disponible : deux heures par
semaine.
Tâche : propose un calendrier de quatre semaines, une publication LinkedIn et une
publication Google par semaine. Chaque publication repose sur un fait de la liste, sans
aucun chiffre ni événement ajouté. Indique la photo à prendre.
Format : un tableau (semaine, jour, réseau, sujet, fait de départ, photo à prendre,
appel à l'action).
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit lignes, chacune rattachée à l'un des quatre faits. La plantation de la haie peut donner deux publications : avant et après.

302 · corrigé de l'exercice La demande corrigée pour l'avis

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise de paysage et tu réponds publiquement à un avis
Google, avec calme.
Contexte : avis à 2 étoiles : « Chantier laissé sale, et une semaine de retard. » Ce
qui est vrai : une semaine de retard, due à un sol détrempé qui empêchait de planter,
et nous n'avons pas prévenu le client : c'est notre faute. Ce qui est inexact : le
chantier a été nettoyé le lendemain de la plantation. Ce que nous proposons : un appel
pour en parler, au [numéro de l'entreprise].
Tâche : écris la réponse : remerciement, excuses pour le silence, explication du retard
en une phrase, rectification sur le nettoyage sans polémique, proposition d'appel.
Aucune donnée sur le client.
Format : cinq lignes au plus, signées Mathieu, gérant.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes qui reconnaissent le silence avant d'expliquer le retard, et une rectification posée sur le nettoyage.

303 · exemple, échange 1 sur 3 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai

Rôle : tu es attachée de presse d'une cave coopérative viticole et tu écris pour la presse quotidienne régionale.
Contexte : la cave regroupe 180 viticulteurs adhérents et emploie 45 salariés, dans l'Entre-deux-Mers. Le chai de vinification a été rénové en 14 mois, sans arrêter deux vendanges. Ce qui change : 40 cuves thermorégulées remplacées, une toiture équipée de panneaux solaires qui couvre une partie des besoins du chai, un parcours de visite ouvert au public au printemps. Inauguration le samedi 5 décembre à 11 h, en présence du président de la cave, [élus invités, à confirmer]. Citation du président : « Nos adhérents ont voté ce chantier en assemblée générale : c'est leur outil, pour les vingt ans qui viennent. »
Tâche : rédige le communiqué de presse.
Format : un titre informatif, un chapeau de trois lignes qui répond à qui, quoi, où, quand, trois paragraphes courts, la citation, puis un encadré « Contact presse ». Une page au plus. Aucun chiffre que je ne t'ai pas donné.

304 · exemple, échange 2 sur 3 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai

Rédige maintenant le courriel d'invitation aux élus et aux partenaires (banque, fournisseurs de cuves, entreprises du chantier). Cinq lignes, une réponse demandée avant le lundi 30 novembre, et le programme : accueil à 11 h, visite du chai à 11 h 15, prise de parole à 12 h, verre de l'amitié.

305 · exemple, échange 3 sur 3 Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai

Quelles sont les cinq questions qu'un journaliste local risque de poser au président pendant l'inauguration ? Pour chacune, indique ce que le président doit avoir sous la main pour répondre. N'écris pas les réponses à sa place.

306 · exemple, échange 1 sur 2 Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo

Rôle : tu es rédacteur pour une métallerie-ferronnerie de 6 salariés, près de Bordeaux, qui fabrique escaliers, garde-corps et verrières à la pièce, dans son atelier, pour des particuliers.
Contexte : la réalisation : un escalier hélicoïdal en acier thermolaqué noir, marches en chêne massif, pour une maison des années 1930 rénovée. Diamètre 1,60 m, 14 marches, hauteur 2,75 m. Fabrication en 3 semaines à l'atelier, pose en 2 jours. La difficulté : la trémie existante, plus petite que prévu, a obligé à redessiner le noyau central après le relevé. Les clients acceptent les photos, sans leur nom ni leur commune.
Tâche : rédige la page « réalisation » du site.
Format : un titre qui dit ce que c'est, un paragraphe sur la demande des clients, un sur la difficulté et la solution, un sur les chiffres clés en liste, et une phrase finale qui invite à demander un devis. 200 mots au plus.

307 · exemple, échange 2 sur 2 **Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo**

```
À partir de la page corrigée, écris :
1. la légende Instagram : 400 signes au plus, une première ligne qui donne envie de lire la suite, cinq hashtags précis à la fin ;
2. le texte d'une vidéo verticale de 30 secondes : cinq plans, pour chacun ce que montre l'image et le texte affiché à l'écran (huit mots au plus), sans voix off.
```

308 · exemple, échange 1 sur 2 **Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages**

```
Rôle : tu es responsable marketing d'un fabricant d'emballages en carton ondulé de 110 salariés, qui vend à des industriels de l'agroalimentaire, du vin et de la cosmétique.
Contexte : nous exposons du mardi 16 au jeudi 18 mars sur un salon professionnel de l'emballage à Lyon, stand B42. Ce que nous montrons : une gamme de caisses pour bouteilles sans calage plastique, et un service de prototypes livrés en 5 jours ouvrés. Nos commerciaux prennent des rendez-vous de 20 minutes sur le stand. Badge gratuit avec notre code invitation [code].
Tâche : rédige le courriel d'invitation envoyé à nos clients et prospects depuis notre outil d'envoi.
Format : un objet de moins de 60 signes, 120 mots au plus, un seul lien (prise de rendez-vous), aucun superlatif.
```

309 · exemple, échange 2 sur 2 **Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages**

```
Propose trois versions des trois lignes du kakémono du stand : une ligne de titre de six mots au plus, une ligne qui dit ce que nous faisons, une ligne de preuve chiffrée tirée uniquement des faits ci-dessus. Puis rédige la fiche contact que les commerciaux remplissent sur une tablette après chaque rendez-vous : huit champs au plus, sans donnée inutile.
```

310 · corrigé, entraînement 1, Une publication creuse à remplir de faits **Réécrire à partir des faits**

```
Rôle : tu es le rédacteur de la page LinkedIn d'une entreprise de menuiserie de 12 salariés, près de Bordeaux.
Contexte : voici les faits : remplacement des 14 fenêtres d'une école maternelle de Lormont pendant les vacances d'automne, 9 jours de chantier, terminé 2 jours avant la rentrée, fenêtres en aluminium double vitrage fabriquées dans notre atelier. La mairie accepte d'être citée.
Tâche : écris une publication LinkedIn à partir de ces seuls faits.
Format : 800 signes au plus. Première ligne : un fait concret. N'emploie ni « expertise », ni « passion », ni « rigueur », ni « savoir-faire ». Trois hashtags précis au plus. Remercie la mairie de Lormont en fin de texte.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication de six à huit lignes qui ouvre sur le chantier (« 14 fenêtres changées en 9 jours dans une école maternelle de Lormont »), dit la contrainte de la rentrée, l'atelier, et remercie la mairie. Trois hashtags du type #menuiserie #aluminium #Lormont.

311 · corrigé, entraînement 2, Les portes ouvertes d'une pépinière en trois formats **Un événement, trois textes**

```
Rôle : tu es chargé de communication d'une pépinière de 18 salariés, à l'ouest de
Bordeaux, qui vend aux particuliers.
Contexte : voici les notes des portes ouvertes : [collez les notes]. Il n'y a aucune
promotion : n'en promets aucune.
Tâche : écris trois textes avec les mêmes faits.
Format :
1. une publication Facebook de 600 signes au plus, qui commence par la date ;
2. le paragraphe de la lettre d'information de mars, 120 mots au plus ;
3. un SMS de 160 signes au plus, avec la date, l'heure d'ouverture et le lien, sans
mise en forme.
Puis fais un tableau de contrôle : pour chaque fait des notes, dans quel texte il
apparaît.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois textes, puis un tableau de contrôle à quatre colonnes (fait, Facebook, lettre, SMS). Le SMS ne garde que la date, les horaires d'ouverture et le lien ; les visites et l'atelier figurent dans les deux autres textes.

312 · corrigé, entraînement 3, Un client mécontent sur Facebook, la réponse et la consigne interne **La réponse publique et le message privé**

```
Rôle : tu es le gérant d'un traiteur de 25 salariés, près de Bordeaux, et tu réponds
avec calme et franchise.
Contexte : voici la publication d'une cliente : [collez la publication]. Voici les
faits : [collez « Ce que l'équipe sait », sans la ligne sur les commentaires des
salariés]. Décision prise : rembourser 15 % de la prestation.
Tâche : rédige deux textes.
1. La réponse publique sous la publication : 500 signes au plus, qui reconnaît le
retard, les plats tièdes et l'absence d'excuses, présente des excuses sans rejeter la
faute sur la panne, et propose d'en parler en privé. Aucun montant, aucun nom, aucune
date.
2. Le message privé à la cliente : excuses, explication courte, remboursement de 15 %,
proposition d'un appel du gérant cette semaine.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse publique de quatre ou cinq phrases, signée du prénom du gérant, qui commence par les excuses et se termine par l'invitation à un échange en message privé. Un message privé d'une dizaine de lignes, qui détaille la panne en une phrase, annonce le remboursement et propose deux créneaux d'appel.

313 · corrigé, entraînement 3, Un client mécontent sur Facebook, la réponse et la consigne interne **La consigne interne et les phrases du téléphone**

```
Rédige maintenant :
1. la consigne interne envoyée aux 25 salariés : ne plus commenter la publication ni la partager, avec la raison (une réponse unique et officielle), sans nommer personne, et à qui transmettre les questions ;
2. trois phrases pour ceux qui répondent au téléphone si un client ou un journaliste en parle.
```

Ce que vous devez obtenir : Une consigne de six lignes, qui remercie l'équipe pour le travail fourni samedi malgré la panne, demande de ne plus commenter et désigne le gérant comme seul interlocuteur. Trois phrases courtes, du type : « Nous avons eu un incident de livraison samedi, nous l'avons reconnu et nous sommes en contact direct avec la cliente. »

23 Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis

314 Le compte rendu à partir de la dictée

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de [corps d'état ou entreprise générale] de [nombre] salariés.
Contexte : chantier : [nature, par exemple rénovation d'une maison de 120 m²], visite du [date]. Lots en cours : [liste des lots]. Voici ma dictée brute, faite sur place : [collez la transcription, client désigné comme « le client », entreprises par leur corps d'état].
Tâche : fais le compte rendu de chantier à partir de la dictée seulement. Quand un point est flou ou incomplet, écris « à préciser » au lieu de deviner. N'ajoute aucune quantité, aucune date, aucune décision.
Format : quatre parties (avancement par lot, problèmes constatés, décisions prises, réserves éventuelles), puis un tableau des actions (quoi, qui, pour quand), puis la liste des « à préciser ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une page en quatre parties, un tableau des actions et une courte liste de points à préciser. Relisez dans le camion les dates et les quantités : c'est là que se glissent les erreurs de dictée.

315 Relever les informations d'une photo

```
Rôle : tu es technicien de maintenance en [chauffage, électricité, climatisation, plomberie].
Contexte : la photo jointe montre [la plaque signalétique d'un appareil, un tableau électrique, une étiquette de produit, une page de notice]. J'en ai besoin pour [commander une pièce, préparer l'entretien, rédiger le devis].
Tâche : relève les informations lisibles : [marque, modèle, numéro de série, puissance, tension, année, références]. Pour toute information que tu ne lis pas avec certitude, écris « illisible » ; n'en déduis aucune.
Format : une liste d'une ligne par information, puis une phrase sur la qualité de la photo (nette, reflets, zone coupée).
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste courte, avec « illisible » là où il faut, et un mot sur la qualité de la photo. Une référence lue de travers donne une pièce qui ne va pas : comparez le numéro à la plaque avant de commander.

316 Le devis mis au propre à partir de vos prix

```
Rôle : tu es l'assistant administratif d'une entreprise de [corps d'état] de [nombre] salariés.
Contexte : travaux : [description en deux phrases]. Mes postes, chiffrés par moi : [pour chaque poste : désignation, quantité, unité, prix unitaire HT]. Taux de TVA applicable selon moi : [taux], à faire vérifier. Délai d'intervention : [délai]. Validité du devis : [durée].
Tâche : présente ces postes en devis clair, regroupés par lot, avec une désignation compréhensible par un particulier. Calcule les totaux en exécutant du code. Ne modifie aucun prix et n'ajoute aucun poste.
Format : un tableau (lot, désignation, quantité, unité, prix unitaire HT, total HT), puis le total HT, la TVA et le total TTC, puis un texte d'accompagnement de six lignes pour le client.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau par lot, des totaux calculés en code et un court texte pour le client. Le devis définitif se fait dans votre logiciel de devis, avec vos mentions obligatoires : ChatGPT prépare, il ne remplace pas l'outil.

317 Repérer les oublis d'un devis

```
Rôle : tu es un conducteur de travaux expérimenté qui relit le devis d'un collègue.
Contexte : chantier : [nature, surface, état constaté]. Devis prévu, postes sans prix : [collez la liste des postes et des quantités].
Tâche : liste les postes qui manquent souvent sur ce type de chantier (préparation, protection, évacuation des gravats, déplacement, finitions, raccordements) et les quantités qui te paraissent incohérentes avec la surface. Pose-les comme des questions : c'est moi qui décide.
Format : deux listes de questions d'une ligne : postes peut-être oubliés, quantités à vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux listes de questions courtes. Certaines ne s'appliquent pas à votre chantier : vous les écartez. Une seule question utile peut éviter un avenant mal reçu par le client.

318 Le courriel au client après un retard

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise de [corps d'état] et tu écris à un client particulier, avec franchise et respect.
Contexte : chantier de [nature]. Date de fin prévue : [date]. Cause du retard : [cause réelle en une phrase, par exemple : menuiseries livrées avec six jours de retard par le fabricant]. Nouvelle date de fin, que nous savons tenir : [date]. Ce que nous faisons pour limiter le retard : [mesures réelles]. Le client a [ou n'a pas] déjà été prévenu par téléphone.
Tâche : écris le courriel. La nouvelle date dans les deux premières lignes, la cause en une phrase, sans rejeter la faute sur d'autres, ce qui est fait, et une proposition de point sur place.
Format : huit lignes au plus, un objet clair, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui donne la nouvelle date d'entrée et propose une visite. Avant l'envoi, vérifiez que la date est tenable : une deuxième annonce de retard coûte plus cher que la première.

319 Expliquer un point technique au client

```
Rôle : tu es un artisan qui explique son métier à un particulier, sans jargon.
Contexte : le client demande pourquoi [par exemple : il faut attendre avant de poser le parquet sur la chape neuve]. Ce que je sais et que je veux lui dire : [votre explication technique, avec le délai que vous appliquez].
Tâche : reformule mon explication en mots simples, avec une comparaison de la vie courante. N'ajoute aucune norme, aucun délai, aucun chiffre que je n'ai pas donné.
Format : cinq lignes au plus, à envoyer par SMS ou par courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes claires reprenant votre délai, avec une image parlante. Si un chiffre ou une norme apparaît que vous n'avez pas donné, retirez-le.

320 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise générale de rénovation de 11 salariés en Gironde.
Contexte : rénovation d'une maison de 110 m², visite du mardi 24 novembre. Ma dictée : « Plaques de plâtre du rez-de-chaussée terminées, bandes faites, ponçage jeudi 26. L'électricien a fini les saignées à l'étage, il lui reste la salle de bains. Les menuiseries arrivent avec six jours de retard : livraison le 2 décembre au lieu du 26 novembre, fabricant prévenu par courriel. La peinture extérieure est décalée d'autant. Fin de chantier repoussée du vendredi 4 au vendredi 11 décembre. » Le client n'est pas encore prévenu.
Tâche : 1. Le compte rendu de visite : avancement par lot, problèmes, décisions, tableau des actions (quoi, qui, pour quand) ; écris « à préciser » pour ce qui manque, n'ajoute rien. 2. Le courriel au client : la nouvelle date de fin dans les deux premières lignes, la cause en une phrase, ce que nous faisons, une proposition de point sur place.
Format : le compte rendu sur une page ; le courriel en huit lignes au plus, signé Yannick, conducteur de travaux, [téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu en quatre parties avec deux ou trois « à préciser » (la date de fin de l'électricien, le jour de reprise de la peinture), et un courriel court qui commence par le vendredi 11 décembre.

321 · exemple, échange 1 sur 2 La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier

```
Rôle : tu es l'assistant d'un plombier chauffagiste.
Contexte : voici ma dictée, faite sur le chantier, pour la commande de lundi au négoce. Elle est en vrac : « Alors il me faut du multicouche de 16, à peu près 22 mètres, les raccords à sertir, coudes il en faut 10, tés 4, et des manchons je sais pas, mets 6. Pour l'évacuation du PVC de 40, 6 mètres, deux coudes à 45 et deux à 87 et demi. Un mitigeur thermostatique de douche, la référence je l'ai pas, celui que je prends d'habitude. Des colliers, une boîte. Et le receveur extraplat 90 par 120, blanc. Ah et la bonde qui va avec. »
Tâche : mets cette commande au propre.
Format : un tableau (désignation, dimension, quantité, unité, remarque), en signalant « À COMPLÉTER » chaque ligne où il manque une information pour commander. Le multicouche se vend en couronnes de 25 mètres et le PVC en barres de 4 mètres : calcule le nombre de couronnes et de barres, et montre le calcul.
```

322 · exemple, échange 2 sur 2 La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier

Rédige le courriel de commande au comptoir du négoce, à partir du tableau corrigé que voici : [collez le tableau corrigé]. Livraison souhaitée lundi avant 8 h au dépôt, ou retrait au comptoir à 7 h 30. Demande la confirmation des disponibilités aujourd'hui, en particulier pour le receveur, et la bonde compatible. Court, sans formule de politesse longue.

323 · exemple, échange 1 sur 2 Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement

Rôle : tu es conductrice de travaux dans une entreprise de peinture et ravalement de 25 salariés.
Contexte : réception d'un ravalement de façades d'une résidence de trois bâtiments, le jeudi 3 décembre. Voici les réserves du procès-verbal, recopiées sans nom ni adresse :
1. Bâtiment A, façade nord : coulures sous l'appui de fenêtre du 2e étage, à gauche.
2. Bâtiment A, hall : raccord de peinture visible sur le soubassement.
3. Bâtiment B, façade sud : fissure non traitée en pied de façade, environ 1 m.
4. Bâtiment B : deux descentes d'eau pluviale non remontées après travaux.
5. Bâtiment B, façade est : teinte différente sur un panneau d'environ 4 m².
6. Bâtiment C : protections de sol non retirées au pied de l'escalier extérieur.
7. Bâtiment C, façade ouest : grille de ventilation peinte, à dégager.
8. Ensemble : taches de peinture sur trois véhicules, signalées par le syndic.
Nos moyens : une équipe de deux peintres le lundi 7 et le mardi 8 décembre ; le zingueur sous-traitant, à appeler.
Tâche : prépare le tableau de levée des réserves.
Format : un tableau (numéro, bâtiment, réserve, travaux à faire, qui, date prévue, matériel), puis la liste des points que je dois trancher moi-même.

324 · exemple, échange 2 sur 2 Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement

Rédige le courriel au maître d'œuvre qui lui transmet le planning de levée, avec ces corrections : réserve 1 le mardi 8, réserve 4 le jeudi 10 décembre par notre zingueur. Propose une visite de levée des réserves le vendredi 11 décembre à 10 h. Pour la réserve 8, dis seulement que nous prenons contact avec le syndic. Ton professionnel, court.

325 · exemple, échange 1 sur 2 **Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe**

```
Rôle : tu es planificateur dans une entreprise d'électricité générale de 70 salariés.
Contexte : semaine du lundi 14 au vendredi 18 décembre. Cinq équipes de deux
électriciens (E1 à E5). Chantiers et besoins :
- C1, groupe scolaire, tirage de câbles : 2 équipes chaque jour, toute la semaine.
- C2, bureaux, raccordement du tableau général : 1 équipe lundi et mardi, bureau de
contrôle sur place mardi à 14 h.
- C3, logements neufs, appareillage : 1 équipe du mercredi au vendredi.
- C4, dépannage récurrent chez un industriel : 1 équipe lundi matin.
- C5, maison individuelle, mise en service : 1 équipe vendredi.
Contraintes : E3 est la seule équipe habilitée pour le raccordement du tableau général.
E5 est en formation le jeudi. E2 ne travaille pas le vendredi (temps partiel).
Tâche : propose un planning qui respecte toutes les contraintes.
Format : un tableau, équipes en lignes et jours en colonnes, puis chaque contrainte
avec l'endroit où elle est respectée. Signale tout trou ou tout conflit au lieu de le
résoudre en silence, et compte les journées d'équipe libres.
```

326 · exemple, échange 2 sur 2 **Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe**

```
Rédige le message de la semaine pour chaque chef d'équipe, envoyé par SMS : son
planning jour par jour, l'arrivée à 7 h 30 partout, et une consigne propre à son
planning quand il y en a une. 300 signes au plus par message, vouvoiement, aucune mise
en forme (ni astérisque, ni dièse). Pour les journées libres, écris « affectation
communiquée lundi ».
```

327 · corrigé, entraînement 1, La confirmation de rendez-vous de la veille **Le SMS et le courriel de la veille**

```
Rôle : tu es plombier et tu écris à une cliente particulière, simplement et poliment.
Contexte : voici mes notes pour le rendez-vous de demain : [collez les notes].
Tâche : rédige deux textes de confirmation : un SMS, et un courriel un peu plus
complet.
Format : le SMS en 300 signes au plus, sans mise en forme, avec la date, l'heure, la
durée, les deux coupures et ce qu'elle doit préparer. Le courriel en huit lignes au
plus, qui ajoute l'enlèvement de l'ancien chauffe-eau et le règlement de la facture.
N'ajoute rien qui ne soit pas dans mes notes.
```

Ce que vous devez obtenir : SMS : « Bonjour, je confirme le remplacement de votre chauffe-eau demain mardi à 8 h, pour la matinée. Pas d'eau chaude de la matinée, pas d'eau froide pendant une heure environ. Merci de dégager l'accès au cellier et de laisser une place devant la maison. Mickaël, plombier. » Le courriel reprend les mêmes faits, puis l'enlèvement de l'ancien appareil et la facture par courriel, réglable sous 15 jours.

328 · corrigé, entraînement 2, Répondre à une réclamation sur des fissures d'enduit **La réponse à la réclamation**

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise de façades de 8 salariés et tu réponds à un client mécontent, avec calme et respect.
Contexte : voici son courriel : [collez le courriel]. Ce que je sais : l'enduit a été réalisé du 7 au 12 septembre ; la cause des fissures ne peut pas être connue sans visite. Je peux venir le jeudi 19 novembre à 17 h ou le samedi 21 novembre à 9 h.
Tâche : rédige ma réponse.
Format : dix lignes au plus. Remercie-le de son signalement, dis que je comprends sa gêne, propose les deux créneaux et demande-lui d'en choisir un. N'avance aucune cause, ne promets aucune réparation gratuite, ne cite aucune garantie ni aucun texte. Vouvoiement, sans formule administrative.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de sept à neuf lignes : remerciement, gêne comprise, deux créneaux en liste, une phrase qui explique que la visite sert à comprendre l'origine des fissures avant de décider de la suite, signature avec le téléphone direct.

329 · corrigé, entraînement 3, Le compte rendu d'une réunion de chantier aux notes contradictoires **Le compte rendu qui montre les contradictions**

```
Rôle : tu es conducteur de travaux d'une entreprise générale et tu rédiges le compte rendu d'une réunion de chantier.
Contexte : réunion n° 6 du mercredi 18 novembre, réhabilitation d'une maison de santé sur deux niveaux. Voici les notes des participants et le courriel de l'architecte, absent : [collez les quatre textes].
Tâche : rédige le compte rendu. Quand deux sources se contredisent sur une date ou un fait, ne tranche pas : écris les deux versions côte à côte et crée une action pour lever le doute. Une date que personne n'a donnée s'écrit [À CONFIRMER].
Format : 1. avancement par lot, 2. points de désaccord (fait, version A, version B, qui tranche), 3. tableau d'actions (action, responsable, échéance, statut), 4. prochaine réunion [À CONFIRMER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une page et demie. La partie 2 présente trois lignes de désaccord, chacune avec ses deux versions. Le tableau d'actions compte au moins cinq lignes, dont « l'électricien vérifie la réception du plan envoyé le 16 novembre » et « le conducteur de travaux confirme à l'architecte la date de fin des cloisons du rez-de-chaussée ».

330 · corrigé, entraînement 3, Le compte rendu d'une réunion de chantier aux notes contradictoires Le courriel à l'architecte

```
Rédige le courriel à l'architecte qui lui transmet le compte rendu. Réponds à sa
question sur la fin des cloisons du rez-de-chaussée en disant ce qui est connu
(démarrage du plaquiste entre le 23 et le 30 novembre selon les sources, conditionné
par la fin des gaines) et quand je lui donnerai une date ferme. Signale que
l'électricien dit ne pas avoir reçu le plan de la cuisine, et demande-lui de le
renvoyer. Huit lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de six à huit lignes, sans reproche à personne, qui donne une échéance précise pour la date ferme (par exemple le vendredi 27 novembre, après la fin annoncée des gaines) et demande le renvoi du plan avec accusé de réception.

Module 8 Aller plus loin

24 La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes

331 Une veille réglementaire en cinq points

```
Recherche approfondie.
Contexte : je suis [fonction] dans [secteur : négoce de matériaux de construction] de
[nombre] salariés à [ville], avec [nombre] points de vente. Le rapport doit aider la
direction à décider [la décision : ce qu'il faut mettre en place, et quand].
Périmètre : ce que [la réglementation ou le sujet : la filière de reprise des déchets
du bâtiment] impose à une entreprise comme la nôtre. Exclus : [ce qui ne nous concerne
pas : les obligations des fabricants, les chantiers publics].
Période : les textes en vigueur et ceux qui entrent en application d'ici [date].
Sources : en priorité legifrance.gouv.fr, ecologie.gouv.fr, service-public.fr, les
sites des organismes publics et des éco-organismes agréés. Toute affirmation appuyée
seulement sur un blog, un cabinet ou un fournisseur est signalée comme « source
secondaire ».
Format : une synthèse de dix lignes, puis un tableau (obligation, qui est concerné,
date d'application, texte de référence, lien, date de la page), puis la liste des
points à faire confirmer par [notre fédération professionnelle, notre éco-organisme].
```

Ce que vous devez obtenir : D'abord, peut-être, deux ou trois questions (nombre de points de vente, surface, types de déchets repris). Puis un rapport de plusieurs pages : une synthèse courte, un tableau des obligations avec un lien et une date par ligne, des sources secondaires repérées, et une liste de vérifications à faire.

Note : Remplacez les exemples entre crochets par votre sujet : la même structure sert pour une norme, une aide, une obligation d'affichage ou un changement de taux.

332 Une veille concurrentielle

```
Recherche approfondie.
Contexte : nous sommes [secteur] de [nombre] salariés à [ville], et nous vendons
[offre] à [clients : particuliers, entreprises, collectivités] dans [zone].
Périmètre : identifie [nombre, par exemple six] concurrents qui proposent une offre
comparable dans [zone]. Exclus : les plateformes de mise en relation et les entreprises
situées hors de [zone].
Période : les informations publiées ces douze derniers mois.
Sources : leurs propres sites, leurs fiches publiques d'entreprise (annuaire-
entreprises.data.gouv.fr), la presse locale, les avis publics. Distingue ce que le
concurrent dit de lui-même et ce qu'une source extérieure confirme.
Format : un tableau (nom, ville, effectif s'il est public, offre, zone couverte, prix
affichés s'ils le sont, point différenciant revendiqué, lien), puis trois enseignements
pour notre offre. N'invente aucun prix : si un prix n'est pas publié, écris « non
publié ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une demi-douzaine de lignes, une colonne de liens, la mention « non publié » là où les prix manquent, et trois enseignements courts. Ce que les concurrents disent d'eux-mêmes est séparé de ce qui est confirmé ailleurs.

333 Répondre aux questions de cadrage

```
Voici mes réponses :
1. [Réponse à la première question, avec un chiffre ou un lieu précis]
2. [Réponse à la deuxième question]
3. [Réponse à la troisième question, ou : « Je ne sais pas, fais l'hypothèse la plus
prudente et signale-la dans le rapport. »]
Rappel : le rapport doit tenir en [nombre] pages et suivre le format demandé.
```

Ce que vous devez obtenir : ChatGPT confirme le cadrage en quelques lignes et lance la recherche. Les hypothèses qu'il a dû faire apparaissent au début du rapport.

Note : Une réponse numérotée, d'un seul envoi : chaque nouveau message pendant le cadrage peut relancer des questions.

334 Faire avouer au rapport ses points faibles

```
Relis ton rapport et fais la liste des affirmations qui reposent :
1. sur une seule source ;
2. sur une source qui n'est pas officielle ;
3. sur une page de plus d'un an ou sans date ;
4. sur une page que tu n'as pas pu lire en entier.
Pour chacune : l'affirmation, le lien, la raison du doute. Ne corrige rien pour
l'instant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste classée en quatre rubriques, chaque ligne avec son lien. Elle ne prouve rien à elle seule, mais elle vous dit par où commencer la vérification.

Note : Ce n'est pas un cinquième contrôle : c'est un moyen de trier les lignes à vérifier en premier.

335 La mise à jour mensuelle

```
Recherche approfondie, dans le cadre des instructions de ce projet.
Le dernier rapport vérifié est le fichier [nom du fichier], daté du [date].
Cherche uniquement ce qui a changé depuis cette date : textes publiés, dates reportées,
nouvelles obligations, concurrents apparus ou disparus.
Format : une liste « nouveau », « modifié », « inchangé mais à surveiller », avec un
lien et une date par ligne. Si rien n'a changé sur un point, écris-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste courte en trois rubriques, souvent moins d'une page, qui se vérifie en dix minutes. Les mois sans changement, la réponse le dit en une ligne.

336 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Recherche approfondie.
Contexte : je dirige une entreprise de paysage de 14 salariés à Pessac. Nous voulons
développer l'entretien des espaces verts de copropriétés (contrats annuels avec les
syndics) dans Bordeaux Métropole, et je dois décider de notre positionnement et de nos
tarifs pour [année].
Périmètre : six à huit entreprises qui proposent ce service dans Bordeaux Métropole.
Exclus : les plateformes de mise en relation, les auto-entrepreneurs sans salarié, les
entreprises qui ne font que de la création de jardins.
Période : les informations publiées ces douze derniers mois.
Sources : leurs sites, annuaire-entreprises.data.gouv.fr pour l'effectif et l'activité
déclarée, la presse locale, les avis publics. Sépare ce que l'entreprise dit d'elle-
même et ce qu'une source extérieure confirme.
Format : un tableau (nom, commune, effectif publié, services d'entretien proposés,
communes couvertes, prix ou forfaits publiés, argument mis en avant, lien), puis trois
enseignements pour notre offre. Si un prix n'est pas publié, écris « non publié ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une ou deux questions de cadrage (fréquence des passages, taille des copropriétés visées), puis un tableau de six à huit lignes avec un lien par ligne, beaucoup de « non publié » dans la colonne des prix, et trois enseignements.

337 · exemple, échange 1 sur 3 **Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier**

Recherche approfondie.
Contexte : je suis responsable commerciale d'une entreprise de nettoyage industriel et tertiaire de 60 salariés, près de Bordeaux. Je rencontre dans dix jours le responsable logistique de [nom de l'établissement], centre hospitalier public de [ville]. Le rapport doit m'aider à préparer ce rendez-vous et à savoir si un prochain marché de nettoyage est probable.
Périmètre : l'établissement (sites, taille, projets de travaux ou d'extension annoncés), ses marchés de nettoyage et de bionettoyage des cinq dernières années (avis de marché, avis d'attribution, durée, titulaire quand il est publié), ses publications officielles (rapport d'activité, communiqués).
Exclus : les données sur les patients, les avis d'internautes, les offres d'emploi.
Sources : sites officiels de l'établissement et de l'agence régionale de santé, plateformes publiques d'annonces de marchés, presse régionale. Chaque affirmation avec son lien et la date de la page.
Format : trois pages au plus. Une synthèse de cinq lignes, puis trois parties (l'établissement, ses marchés de nettoyage, ses projets), puis la liste des points que tu n'as pas pu vérifier.

338 · exemple, échange 2 sur 3 **Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier**

Voici mes réponses :
1. Tous les sites, avec une attention particulière au site principal de [ville].
2. Oui, inclus les groupements d'achat, et dis clairement qui passe le marché.
3. Oui, relève les critères d'attribution quand ils sont publiés.
Rappel : trois pages au plus, et chaque affirmation avec son lien et sa date.

339 · exemple, échange 3 sur 3 **Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier**

À partir du rapport, que j'ai vérifié et corrigé ([collez le rapport corrigé]), prépare ma fiche de rendez-vous : une demi-page, avec ce que je dois savoir en arrivant, puis six questions ouvertes à poser au responsable logistique pour comprendre ses besoins, sans jamais lui demander une information publiée que j'aurais dû lire.

340 · exemple, échange 1 sur 2 Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d'architectes

```
Recherche approfondie.
Contexte : je suis associée d'un cabinet d'architectes de 7 personnes, en France. Je cherche un logiciel de gestion d'agence : suivi des temps passés par projet et par phase de mission, facturation des honoraires par phase, tableau de bord de rentabilité. Budget à ne pas dépasser : [montant] € HT par utilisateur et par mois. Le rapport doit me permettre de retenir trois éditeurs à rencontrer.
Périmètre : les logiciels proposés en France, en ligne, pour les agences d'architecture ou de maîtrise d'œuvre de moins de vingt personnes.
Exclus : les logiciels de dessin et de modélisation, les outils de gestion de projet généralistes non adaptés aux phases de mission.
Sources : sites des éditeurs (pages fonctionnalités et tarifs), avec la date de consultation. Les avis d'utilisateurs seulement s'ils sont signés et datés, et signalés comme tels.
Format : un tableau comparatif de six logiciels au plus, puis trois lignes par logiciel sur ses limites, puis les points non vérifiés.
```

341 · exemple, échange 2 sur 2 Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d'architectes

```
J'ai retenu trois logiciels : [logiciel 1], [logiciel 2], [logiciel 4]. Prépare la grille de questions que je poserai à chaque éditeur lors de sa présentation, pour les comparer sur les mêmes points : douze questions au plus, regroupées par thème (usage au quotidien, reprise de l'existant, données et contrat, coût total sur trois ans). Ajoute une colonne vide pour noter la réponse de chacun.
```

342 · exemple, échange 1 sur 2 Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile

```
Recherche approfondie.
Contexte : je dirige une association d'aide à domicile de 150 salariés en zone rurale, en Gironde. Le rapport doit aider le conseil d'administration à choisir deux ou trois actions pour fidéliser les intervenantes.
Périmètre : les pratiques de fidélisation publiées par des structures d'aide à domicile en France (associations, services publics, entreprises du secteur) depuis trois ans : organisation des plannings, tutorat, mobilité, formation, reconnaissance. Pour chaque pratique : qui la met en place, ce qu'elle consiste à faire, le résultat annoncé s'il est publié.
Exclus : les grilles de salaires et les accords de branche, qui relèvent d'un autre travail ; les offres commerciales de cabinets de conseil.
Sources : rapports et articles des fédérations du secteur, sites des structures, presse spécialisée et régionale. Chaque pratique avec son lien et sa date. Un résultat chiffré seulement s'il est publié par la structure elle-même.
Format : quatre pages au plus. Un tableau des pratiques, puis les trois pratiques qui te paraissent les plus faciles à appliquer en zone rurale, avec la raison.
```

343 · exemple, échange 2 sur 2 **Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile**

```
À partir du tableau vérifié ([collez le tableau corrigé]), rédige la note d'une page pour le conseil d'administration : le constat en deux lignes, trois pistes avec pour chacune ce qu'elle demanderait à l'association (temps, organisation, budget à chiffrer), et la décision attendue du conseil. N'ajoute aucun chiffre qui ne soit pas dans le tableau.
```

344 · corrigé, entraînement 1, Transformer une question floue en demande en cinq points **La veille sur les aides, en cinq points**

```
Recherche approfondie.
Contexte : je travaille dans une scierie de 40 salariés dans les Landes. Nous avons six chariots élévateurs diesel et la direction doit décider s'il faut en remplacer tout ou partie par des chariots électriques, et quand. Le rapport doit dire quelles aides publiques peuvent réduire le coût de ce remplacement.
Périmètre : les aides nationales et celles de la région Nouvelle-Aquitaine, ouvertes en ce moment aux entreprises de moins de 50 salariés, pour l'achat ou la location de matériel de manutention électrique ou la réduction des consommations d'énergie.
Exclus : les aides aux particuliers, celles réservées aux collectivités, les certificats et labels sans aide financière.
Sources : sites officiels des financeurs publics et de la région, avec le lien et la date de la page. Signale toute aide trouvée seulement sur un site commercial.
Format : deux pages au plus. Un tableau (aide, financeur, conditions, montant ou taux, date limite, lien), puis les questions à poser à notre expert-comptable ou à la CCI.
```

Ce que vous devez obtenir : Un rapport de deux pages : un tableau de quelques aides, chacune avec son lien officiel et sa date, puis trois à cinq questions pour l'expert-comptable ou la CCI. Les aides trouvées seulement sur des sites de vendeurs de chariots sont signalées à part.

345 · corrigé, entraînement 2, Classer les lignes d'un rapport de veille concurrentielle **La relance sur les lignes faibles**

```
Reprends les lignes 1, 2, 4 et 6 de ton rapport.
Pour chacune : retrouve une source officielle et datée (site de l'entreprise concernée, comptes publiés, avis officiel). Si tu n'en trouves pas, écris « aucune source fiable trouvée » et ne complète rien.
Pour la ligne 6, dis d'où vient l'affirmation, ou retire-la.
Format : un tableau (ligne, affirmation, nouvelle source, date, verdict : confirmée, corrigée ou retirée).
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre lignes. Une réponse honnête retire la ligne 6 et la ligne 4, ou les marque « aucune source fiable trouvée », plutôt que de leur inventer une source.

346 · corrigé, entraînement 3, Mettre en place la veille mensuelle des prix de l'acier — Les instructions du projet « Veille métaux »

```
Ce projet sert à la veille mensuelle des prix des métaux pour une métallerie de 30
salariés en Gironde.
Produits suivis : tôles d'acier, tubes et profilés en acier, profilés en aluminium.
Sources attendues : indices de prix publiés par des organismes officiels ou des
fédérations professionnelles, presse économique ; jamais un site de vente ni un forum.
Chaque chiffre avec son lien, la date de publication et la période qu'il couvre.
Ne demande jamais et n'utilise jamais nos prix d'achat : ils restent dans l'entreprise.
Format de chaque rapport : une page. Pour chaque produit : la tendance du mois (hausse,
stabilité, baisse), le chiffre publié, sa source, et une ligne « ce que cela peut
changer pour nos devis ». Termine par les points non vérifiés.
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte d'instructions de dix lignes environ, rangé dans le projet, que les demandes mensuelles n'ont plus besoin de répéter.

347 · corrigé, entraînement 3, Mettre en place la veille mensuelle des prix de l'acier — La première recherche, puis la mise à jour du mois

```
Première demande :
Recherche approfondie, dans le cadre des instructions de ce projet. Fais le point sur
l'évolution des prix des trois produits suivis sur les douze derniers mois. Pour chaque
variation en pourcentage, donne les deux valeurs de départ et d'arrivée, et la source
de chacune. Dis aussi ce que les sources publiées disent des mois à venir, en séparant
les faits des prévisions.

Demande des mois suivants :
Recherche approfondie, dans le cadre des instructions de ce projet. Le dernier rapport
vérifié est le fichier [Veille métaux AAAA-MM]. Cherche uniquement ce qui a changé
depuis sa date : nouveaux indices publiés, révisions, annonces des fédérations. Une
page.
```

Ce que vous devez obtenir : Le premier rapport tient sur une page, avec un tableau de trois produits, les valeurs de départ et d'arrivée de chaque variation, et une partie « prévisions » séparée. Les suivants ne parlent que des changements.

25 Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire

348 Remettre en forme une dictée de visite de chantier

```
Rôle : tu es l'assistant d'un conducteur de travaux en gros œuvre.
Contexte : voici ma dictée en sortant du chantier [nom du chantier, sans adresse], le
[date]. Elle est en vrac et la transcription contient sûrement des erreurs : [collez la
dictée].
Tâche : remets-la en forme en compte rendu de visite. N'ajoute aucun fait, aucune
quantité, aucune date que je n'ai pas dits.
Format : quatre rubriques (avancement, réserves et non-conformités, décisions prises,
actions à mener avec qui et pour quand). Une ligne par point. Signale entre crochets
chaque mot qui te paraît mal transcrit.
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une demi-page en quatre rubriques. Les mots douteux (« [poutre ou poutrelle ?] ») sont signalés entre crochets, pour une correction en dix secondes.

Note : Enregistrez cette demande dans un projet « Chantiers » : la prochaine fois, il suffira de coller la dictée.

349 Lancer un jeu de rôle en mode vocal

```
Rôle : tu joues [l'interlocuteur : un gestionnaire de copropriété, un client, un
salarié], [son état d'esprit : mécontent, pressé, méfiant].
Contexte : je suis [votre fonction] dans [secteur, taille, ville]. Je dois lui annoncer
[la nouvelle : un retard de trois semaines, une hausse de prix, un refus]. Il ne le
sait pas encore. Ce qu'il craint : [ses craintes]. Ce que je peux proposer : [vos
marges de manœuvre]. Ce que je ne peux pas promettre : [les limites].
Tâche : joue la scène avec moi. Réagis comme lui, sans me faciliter la tâche. Quand je
dis « stop », sors du rôle.
Format : réponses courtes, comme dans une vraie conversation. Après « stop », donne-moi
trois points forts, trois phrases à reformuler avec une proposition pour chacune, et
l'objection que je n'ai pas traitée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une conversation parlée où ChatGPT réagit en interlocuteur, puis, après « stop », un retour en trois parties : ce qui a fonctionné, trois phrases reformulées, l'objection oubliée.

Note : Préparez cette demande à l'écrit, collez-la, puis passez en mode vocal dans la même conversation.

350 Répéter une présentation orale

```
Rôle : tu es [le public : le conseil d'administration d'une association, un acheteur de collectivité, l'équipe de l'atelier].
Contexte : je vais présenter [le sujet] en [durée : cinq minutes]. Mon objectif : [ce que le public doit décider ou retenir].
Tâche : écoute ma présentation sans m'interrompre. Ensuite, pose-moi les trois questions les plus difficiles que ce public pourrait poser, une à une, en attendant ma réponse.
Format : à la fin, dis-moi en cinq lignes au plus ce qui était clair, ce qui était flou, et la phrase d'ouverture que tu me conseilles.
```

Ce que vous devez obtenir : Un silence pendant que vous parlez, puis trois questions posées une à une, puis un retour court avec une phrase d'ouverture proposée.

351 ChatGPT interprète, en mode vocal

```
Rôle : tu es interprète entre le français et [la langue : l'espagnol, le portugais, l'anglais].
Contexte : je suis [votre fonction] et je parle avec [l'interlocuteur : un client, un chef d'équipe, un transporteur]. Le sujet : [le sujet : une livraison, une consigne de chantier, une visite de cave].
Tâche : traduis chaque phrase dans l'autre langue dès que l'un de nous a fini de parler. Ne résume pas, n'ajoute rien, ne donne pas ton avis.
Format : quand une phrase contient un chiffre, une date, une quantité ou une heure, répète-le dans les deux langues pour que chacun le confirme.
```

Ce que vous devez obtenir : ChatGPT reste silencieux jusqu'à la fin de chaque phrase, la traduit, et redit les chiffres dans les deux langues. La transcription des deux langues reste dans la conversation.

Note : Posez le téléphone entre vous deux, haut-parleur activé, dans un endroit calme.

352 Lire une plaque signalétique

```
Rôle : tu aides un technicien de maintenance en [chauffage, froid, machines-outils].
Contexte : voici la photo de la plaque signalétique d'un [équipement] chez un client.
Tâche : relève toutes les informations lisibles : fabricant, modèle, numéro de série, année, puissance, alimentation, fluide, références.
Format : un tableau à deux colonnes (information, valeur lue). Pour chaque valeur dont tu n'es pas sûr, écris « [illisible] » ou « [à vérifier] ». N'invente aucune référence.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, avec les valeurs incertaines marquées. La référence de pièce, vous la recopiez ensuite dans le catalogue du fournisseur, pas depuis la réponse.

353 · corrigé de l'exercice Le contexte du jeu de rôle

```
Rôle : tu joues le gestionnaire d'une copropriété de 40 logements, à Libourne. Tu es pressé, un peu agacé, et tu dois rendre des comptes au conseil syndical.
Contexte : je suis responsable commerciale d'une entreprise de charpente et couverture de 22 salariés. Je dois t'annoncer que la réfection de la toiture prendra trois semaines de retard : notre fournisseur a décalé la livraison des tuiles. Ce que tu crains : des infiltrations avant l'hiver, et les reproches du conseil syndical. Ce que je peux proposer : une bâche de protection vérifiée chaque semaine, une nouvelle date ferme dès réception de la confirmation écrite du fournisseur, un point téléphonique chaque vendredi. Ce que je ne peux pas promettre : une date avant cette confirmation, ni une remise.
Tâche : joue la scène, sans me faciliter la tâche. Quand je dis « stop », sors du rôle.
Format : réponses courtes. Après « stop » : trois points forts, trois phrases à reformuler, l'objection que je n'ai pas traitée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un appel joué en deux à trois minutes, puis un retour qui pointe, par exemple, une phrase d'excuse trop longue en ouverture et une question sur les pénalités de retard restée sans réponse.

354 · corrigé de l'exercice Le courriel de confirmation, à partir d'une dictée

```
Rôle : tu es l'assistante d'une entreprise de charpente et couverture.
Contexte : voici, dictés en vrac, les points convenus au téléphone avec le gestionnaire de la copropriété [nom de la copropriété, sans adresse] : [dictée].
Tâche : rédige le courriel de confirmation que je lui envoie aujourd'hui.
Format : douze lignes au plus, vouvoiement, sans excuse répétée. Dans l'ordre : le retard et sa cause en deux phrases, les mesures de protection, le point du vendredi, l'engagement de donner une date ferme dès la confirmation écrite du fournisseur. Ne mentionne aucune date que je n'ai pas dictée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de dix à douze lignes, factuel, qui reprend exactement les engagements pris au téléphone et rien de plus.

355 · exemple, échange 1 sur 2 Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM

```
Rôle : tu es l'assistant d'une commerciale terrain qui vend des produits d'hygiène professionnelle.
Contexte : voici ma dictée de fin d'après-midi, sans nom de client ni de personne. La transcription peut contenir des erreurs : « Visite un, la cuisine centrale, le chef veut tester le nouveau dégraissant, il prend un bidon d'essai, je repasse le 3 décembre pour son avis. Visite deux, l'hôtel de quarante chambres, la gouvernante se plaint des distributeurs de savon qui fuient, elle en a huit, je dois envoyer le devis de remplacement avant vendredi. Visite trois, le club de sport, pas intéressé pour l'instant, contrat en cours avec un concurrent jusqu'en juin, à rappeler en avril. »
Tâche : fais une fiche par visite, prête à recopier dans le CRM, puis la liste de mes tâches.
Format : pour chaque fiche, six lignes (type de client, interlocuteur, besoin, suite convenue, échéance, à vérifier). Puis les tâches, classées par échéance. Signale tout chiffre ou mot que la dictée a pu déformer.
```

356 · exemple, échange 2 sur 2 Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM

```
Rédige le courriel à la gouvernante de l'hôtel qui accompagne le devis : rappel de sa demande, ce que le devis propose (remplacement des huit distributeurs par le modèle [référence], pose comprise), la durée de validité du devis [durée], et une proposition de passage pour la pose. Huit lignes au plus, vouvoiement.
```

357 · exemple, échange 1 sur 3 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison

```
Rôle : tu es formateur produit pour une concession de motoculture.
Contexte : voici les fiches techniques des quatre robots de tonte de la nouvelle gamme, en pièces jointes, publiées par le fabricant. Je suis technicien-vendeur ; je dois savoir conseiller un client selon son terrain.
Tâche : prépare douze questions de révision, sous forme de mises en situation de clients, pour une séance en mode vocal.
Format : une question par ligne, du type « Un client a… que lui proposez-vous ? ». Pour chaque question, la bonne réponse attendue et la page de la fiche où elle se trouve. N'utilise que les fiches jointes.
```

358 · exemple, échange 2 sur 3 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison

```
Lancement en mode vocal : pose-moi les douze questions une par une. Attends ma réponse avant de passer à la suivante. Après chaque réponse, dis-moi si elle est juste en citant la fiche, en une phrase. Ne me donne jamais la réponse avant que j'aie répondu. À la fin, dis-moi mon score sur douze.
```

359 · exemple, échange 3 sur 3 Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison

```
Fais la liste écrite de mes erreurs de la séance : la question, ce que j'ai répondu, la bonne réponse et la page de la fiche. Puis prépare quatre nouvelles questions sur les seuls points où je me suis trompé, pour demain.
```

360 · exemple, échange 1 sur 2 L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé

```
Rôle : tu aides une cheffe de cuisine à passer ses commandes.
Contexte : la photo jointe montre l'inventaire manuscrit de la chambre froide, fait ce jeudi par un commis.
Tâche : recopie l'inventaire dans un tableau.
Format : produit, quantité lue, unité, remarque. Quand un chiffre est difficile à lire, n'en choisis pas un : écris les deux lectures possibles et « ILLISIBLE » dans la remarque.
```

361 · exemple, échange 2 sur 2 **L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé**

```
Voici mon stock cible pour le week-end : beurre 10 kg, crème 12 L, œufs 12 plateaux,
filets de bar 8 kg, moules 25 kg, huîtres 20 douzaines, échalotes 5 kg, citrons 5 kg.
Les moules sont à 12 kg. Calcule pour chaque produit la quantité à commander (stock
cible moins stock), en montrant le calcul, puis regroupe la commande par fournisseur :
crémerie (beurre, crème, œufs), marée (bar, moules, huîtres), primeur (échalotes,
citrons).
```

362 · corrigé, entraînement 1, Remettre en forme la dictée d'une visite d'appartement **Le descriptif à partir de la dictée nettoyée**

```
Rôle : tu es négociateur dans une agence immobilière et tu rédiges le descriptif d'un
appartement pour le dossier de mandat.
Contexte : voici ma dictée de visite, nettoyée : « Appartement T3 au deuxième étage
sans ascenseur, environ 68 m² à confirmer par le diagnostic, séjour plein sud, cuisine
séparée à refaire, deux chambres dont une de 9 m², salle d'eau refaite il y a deux ans,
chauffage individuel au gaz, cave, pas de parking, copropriété de 12 lots, charges à
demander au syndic. » La transcription peut contenir des erreurs.
Tâche : rédige le descriptif, puis la liste des points à vérifier avant de publier une
annonce.
Format : un descriptif de 8 lignes, factuel, sans superlatif ; puis une liste de points
à vérifier, chacun avec le document qui permet de le faire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un descriptif de huit lignes qui reprend les pièces dans l'ordre de la visite, puis une liste du type : surface (diagnostic de mesurage), charges annuelles (syndic, procès-verbaux d'assemblée), date des travaux de la salle d'eau (factures), absence de parking (règlement de copropriété).

363 · corrigé, entraînement 2, Répéter un appel de prise de rendez-vous **Le jeu de rôle de l'appel**

```
Rôle : tu joues un artisan maçon à son compte, avec deux salariés, que j'appelle sur
son téléphone pendant qu'il est sur un chantier. Tu es pressé et un peu méfiant.
Contexte : je suis commerciale chez un loueur de bennes de 25 salariés près de
Bordeaux. Mon offre : bennes de 8 à 30 m³ livrées sous 24 h, compte artisan à prix
fixes pour l'année, facture mensuelle unique. Je veux obtenir un rendez-vous de 15
minutes sur un de ses chantiers.
Tâche : nous faisons trois tours. Au premier, utilise l'objection « Je n'ai pas le
temps ». Au deuxième, « J'ai déjà un loueur », et durcis le ton. Au troisième, «
Envoyez-moi un mail ». Réagis comme un vrai artisan : raccroche si je parle trop
longtemps.
Format : après le troisième tour, sors du rôle et écris-moi trois phrases que j'ai
dites et qui marchent, trois que je dois changer, avec une meilleure version pour
chacune.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois échanges courts à voix haute, puis un retour écrit en deux listes de trois phrases, chacune avec sa reformulation.

364 · corrigé, entraînement 3, Les règles du téléphone pour six techniciens itinérants **La fiche de règles d'une page**

```
Rôle : tu es responsable technique d'une entreprise de maintenance de portes
automatiques de 35 salariés et tu écris pour des techniciens itinérants.
Contexte : voici mes notes : [collez les notes].
Tâche : rédige la fiche de règles d'usage de ChatGPT sur le téléphone professionnel.
Format : une page, trois parties : « Ce que vous pouvez faire », « Ce que vous
n'envoyez jamais », « Les bons réflexes ». Phrases courtes à l'impératif, un exemple
tiré de nos interventions dans chaque partie. Le libellé des boutons peut varier selon
la version : ne cite aucun libellé exact.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en trois parties. « Jamais » contient les codes d'accès, les badges, les visages, les plaques d'immatriculation et les noms des clients. « Bons réflexes » contient : recadrer la photo, dicter à l'arrêt, relire avant d'enregistrer le rapport, verrouiller le téléphone.

365 · corrigé, entraînement 3, Les règles du téléphone pour six techniciens itinérants **La demande type « plaque du moteur »**

```
Rôle : tu aides un technicien de maintenance de portails automatiques.
Contexte : la photo jointe montre la plaque signalétique du moteur d'un portail, chez
un client de type [syndic, commerce, site industriel].
Tâche : relève toutes les informations lisibles (fabricant, modèle, numéro de série,
tension, année) et dis lesquelles servent à commander une pièce de rechange.
Format : un tableau (information, valeur lue, certitude de lecture : sûre ou douteuse).
N'invente aucune valeur illisible.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à huit lignes, avec la colonne de certitude ; le technicien compare chaque valeur douteuse à la plaque avant de commander.

26 Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils

366 Comparer des fournisseurs sur leurs sites

```
Mode agent.
Rôle : tu es acheteur pour [secteur, taille, ville].
Tâche : compare les offres de [fournisseur 1], [fournisseur 2] et [fournisseur 3] pour
[le besoin : la location longue durée de deux utilitaires de 3 m³, 20 000 km par an].
Sur chaque site, relève : le prix publié et ce qu'il comprend, le délai, la durée
d'engagement, les frais annexes, les conditions de résiliation, et le lien de la page.
Limites : ne crée aucun compte, ne remplis aucun formulaire de paiement, ne demande
aucun rappel commercial. Si un prix n'est pas publié sans connexion, écris « non publié
» et passe au suivant.
Format : un tableau de trois lignes, puis trois questions à poser à chaque fournisseur
avant de signer.
```

Ce que vous devez obtenir : Plusieurs minutes de navigation, visibles à l'écran, puis un tableau de trois lignes avec un lien par ligne, des « non publié » là où les prix se cachent, et une courte liste de questions.

Note : Les prix relevés se vérifient en ouvrant les liens, comme une recherche web : c'est le contrôle des sources.

367 Remplir un formulaire de demande de devis, sans l'envoyer

```
Mode agent.
Va sur [adresse de la page du formulaire] et remplis la demande de devis avec ces informations : entreprise [raison sociale], secteur [secteur], ville [ville], interlocuteur [prénom, nom, fonction], courriel professionnel [adresse générique de l'entreprise], besoin [description en trois lignes].
Limites : n'envoie pas le formulaire. Ne coche aucune case d'inscription à une lettre d'information ni d'accord commercial.
Arrête-toi sur l'écran du formulaire rempli et dis-moi « prêt à envoyer », avec la liste des champs remplis et ceux que tu as laissés vides.
```

Ce que vous devez obtenir : Le formulaire rempli à l'écran, non envoyé, et la liste des champs. Vous relisez, vous prenez la main et vous cliquez vous-même sur Envoyer.

Note : Donnez une adresse générique de l'entreprise (contact@, achats@) plutôt que votre adresse personnelle.

368 Le modèle de consigne d'agent

```
Mode agent.
Rôle : tu es [la fonction : acheteur, assistante, chargé de veille] pour [secteur, taille, ville].
Contexte : [ce qu'il doit savoir : le besoin, le budget, les contraintes, les sites à utiliser ou à éviter].
Tâche : [ce qu'il doit faire, étape par étape si l'ordre compte].
Limites : ne crée aucun compte, ne paie rien, n'envoie rien, n'accepte aucune condition générale. [Ajoutez les limites propres à la tâche.]
Point d'arrêt : arrête-toi [sur l'écran à atteindre : le panier rempli, le formulaire complété, le tableau terminé] et attends ma validation.
Format : [le résultat : un tableau, un fichier Excel, un résumé de dix lignes], avec le lien de chaque page utilisée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une tâche menée jusqu'au point d'arrêt, avec un résultat au format demandé et ses liens. Ce qui n'a pas pu être fait (site bloqué, information absente) est signalé.

Note : Gardez ce modèle dans vos instructions de projet ou dans un fichier de demandes : il sert à chaque tâche.

369 Chercher dans vos documents partagés

```
Cherche dans [Google Drive ou SharePoint], dans le dossier [nom du dossier], les comptes rendus de réunion de [sujet] depuis [date].
Tâche : fais la liste des décisions prises et des actions encore ouvertes.
Format : un tableau (décision ou action, responsable, échéance, document source avec sa date). Si deux documents se contredisent, signale-le. Ne t'appuie que sur les documents trouvés, pas sur tes connaissances générales.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, chaque ligne avec le nom du document et sa date, et les contradictions signalées à part.

370 Préparer une réponse depuis votre messagerie

```
Dans [Outlook ou Gmail], trouve les courriels échangés avec [client ou fournisseur]
depuis [date].
Tâche : résume les demandes restées sans réponse, puis propose un brouillon de réponse
unique qui les traite toutes.
Format : d'abord la liste des demandes (date du courriel, demande en une ligne), puis
le brouillon, dix lignes au plus, vouvoiement. N'envoie rien et ne crée aucun brouillon
dans ma messagerie sans me le demander.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste datée des demandes en attente, puis un brouillon à relire dans la conversation. L'envoi, et même la création du brouillon dans la messagerie, restent votre décision.

371 · corrigé de l'exercice La consigne corrigée

```
Mode agent.
Rôle : tu es l'assistante d'un cabinet d'expertise comptable de 15 salariés à Mérignac.
Contexte : nous organisons une journée de séminaire pour 15 personnes dans le bassin
d'Arcachon, le [date ou mois], de 9 h à 17 h. Il nous faut une salle de réunion avec
écran, le déjeuner, deux pauses, et un accès en voiture avec parking. Budget :
[montant] € HT par personne, tout compris.
Tâche : trouve trois lieux qui proposent une offre « journée d'étude » ou « séminaire »
correspondant. Pour chacun, relève : le prix publié par personne et ce qu'il comprend,
la capacité de la salle, l'équipement, le parking, le lien de la page.
Limites : ne crée aucun compte, ne réserve rien, n'envoie aucun formulaire, n'accepte
aucune condition. Si un prix n'est pas publié, écris « sur devis ».
Point d'arrêt : le tableau terminé. Ensuite, attends ma décision.
Format : un tableau de trois lignes, puis, pour chaque lieu, une question à poser avant
de réserver.
```

Ce que vous devez obtenir : Plusieurs minutes de navigation à l'écran, puis un tableau de trois lieux avec leurs liens, souvent un ou deux « sur devis », et trois questions (date de confirmation, conditions d'annulation, régimes alimentaires).

372 · exemple, échange 1 sur 2 La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD

```
Mode agent.
Rôle : tu es assistant de veille pour un bureau d'études en voirie et réseaux divers de
18 salariés, en Gironde.
Contexte : nous répondons aux consultations de maîtrise d'œuvre en voirie,
assainissement, eaux pluviales et aménagement d'espaces publics, en Gironde et dans les
départements voisins, pour des travaux de moins de [montant] € HT.
Tâche : sur [adresse de la plateforme 1] et [adresse de la plateforme 2], relève les
consultations publiées depuis le lundi [date] qui correspondent à ces critères.
Limites : ne crée aucun compte, ne télécharge aucun dossier de consultation, ne remplis
aucun formulaire, n'accepte aucune condition d'utilisation. Si une page demande une
connexion, note-la et passe à la suivante.
Point d'arrêt : rends-moi le tableau dès que les deux plateformes sont parcourues.
Format : un tableau (acheteur, objet, lieu, date limite de remise, montant estimé s'il
est publié, lien de l'annonce), trié par date limite.
```

373 · exemple, échange 2 sur 2 La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD

Pour les consultations restantes, prépare la fiche de décision « répondre ou non » pour notre réunion du lundi : pour chacune, nos critères (zone, montant, type de mission, date limite tenable avec notre charge actuelle de [charge]), un avis en une ligne, et la question à poser à l'acheteur avant de décider. Ne tranche pas à notre place.

374 · exemple, échange 1 sur 2 Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement

Mode agent.
Rôle : tu es l'assistante administrative d'une auto-école de 7 salariés.
Contexte : à partir du lundi 4 janvier, notre adresse devient [nouvelle adresse], 33400 Talence. Nouveaux horaires d'accueil : du lundi au vendredi, 9 h à 12 h et 14 h à 19 h ; samedi, 9 h à 12 h. Le téléphone ne change pas : [téléphone].
Tâche : sur chacun des cinq sites suivants, ouvre la page de modification de notre fiche et remplis les champs adresse et horaires : [site 1], [site 2], [site 3], [site 4], [site 5].
Limites : quand un site demande une connexion, arrête-toi et laisse-moi prendre la main ; je me connecte moi-même. Ne modifie aucun autre champ. Ne valide aucune modification : c'est moi qui clique sur Enregistrer.
Point d'arrêt : à chaque site, le formulaire rempli, avant l'enregistrement.
Format : à la fin, un récapitulatif par site (champs remplis, ce que tu n'as pas pu faire).

375 · exemple, échange 2 sur 2 Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement

Rédige le message court à envoyer aux élèves inscrits, par l'outil de messagerie de l'auto-école : la nouvelle adresse à partir du lundi 4 janvier, les nouveaux horaires, et le fait que les leçons de conduite démarrent désormais devant le nouveau local. 400 signes au plus, sans mise en forme.

376 · exemple, échange 1 sur 2 Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie

Dans Outlook, trouve les courriels reçus depuis lundi dernier dont l'objet contient « point hebdo », envoyés par les commerciaux de mon équipe.
Rôle : tu es l'assistante d'une directrice commerciale.
Tâche : prépare l'ordre du jour de la réunion commerciale de lundi à partir de ces courriels.
Format : 1. un tableau par commercial (affaires signées, affaires en cours avec leur échéance, difficultés signalées), avec pour chaque ligne le courriel source et sa date ; 2. l'ordre du jour en cinq points au plus, d'une heure en tout ; 3. les points pour lesquels un commercial demande une décision de ma part. Ne reprends aucun montant qui ne figure pas dans les courriels.

377 · exemple, échange 2 sur 2 **Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie**

```
Rédige le courriel d'invitation à la réunion de lundi pour les cinq commerciaux, avec
l'ordre du jour. Demande à [commercial 2] d'apporter le détail des deux articles de
l'appel d'offres, et à celui qui n'a pas envoyé son point de le faire avant lundi 9 h.
Prépare-le comme un brouillon, sans l'envoyer.
```

378 · corrigé, entraînement 1, Ajouter des limites et un point d'arrêt à une consigne d'agent **La consigne corrigée**

```
Mode agent.
Rôle : tu es l'assistante administrative d'une entreprise de transport de 40 salariés.
Tâche : sur [adresse du site de l'organisme], trouve la session de formation aux
premiers secours du 12 janvier, vérifie qu'il reste au moins trois places, relève le
prix par personne et le lieu, puis ouvre le formulaire d'inscription et remplis
seulement les informations de l'entreprise : [raison sociale], [adresse], [adresse
électronique générique de l'entreprise].
Limites : ne paie rien, n'envoie rien, ne crée aucun compte, n'accepte aucune condition
générale.
Point d'arrêt : le formulaire rempli avec les informations de l'entreprise, avant les
noms des participants et avant toute validation. Rends-moi alors la main.
Format : en fin de tâche, places restantes, prix par personne, lieu, et lien du
formulaire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu de quatre lignes (places, prix, lieu, lien), le formulaire ouvert et partiellement rempli, en attente de votre reprise en main.

379 · corrigé, entraînement 2, Le relevé des déchetteries professionnelles autour d'un dépôt **La consigne du relevé**

```
Mode agent.
Rôle : tu es assistant administratif d'une entreprise de rénovation intérieure de 12
salariés, à Libourne.
Contexte : nos équipes doivent déposer des déchets de chantier : plâtre et plaques de
plâtre, gravats, bois, métaux, cartons, pots de peinture vides et entamés. Nos
véhicules : deux fourgons et un camion benne de moins de 3,5 tonnes.
Tâche : relève les déchetteries et points de collecte ouverts aux professionnels dans
un rayon de 25 km autour de Libourne, sur les sites officiels des collectivités, des
syndicats de collecte et des exploitants.
Limites : ne crée aucun compte, ne demande aucun devis, ne remplis aucun formulaire de
contact, ne laisse aucune adresse.
Format : un tableau (nom du site, commune, horaires pour les professionnels, déchets
acceptés parmi les nôtres, mode de paiement, tarif publié, lien de la page et date de
mise à jour). Signale toute information trouvée hors d'un site officiel et toute page
sans date.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quelques lignes, une par site, avec une colonne de lien ; une liste en dessous des pages sans date et des informations à confirmer, par exemple un tarif trouvé sur un forum.

380 · corrigé, entraînement 3, La revue trimestrielle des accès d'une agence de voyages **La procédure de départ, rédigée avec ChatGPT**

```
Rôle : tu es gérante d'une agence de voyages de 14 salariés et tu écris une procédure courte pour l'administratrice de l'espace ChatGPT Business.
Contexte : nous utilisons ChatGPT Business et Google Workspace. Des salariés connectent Gmail, Google Drive ou Google Agenda à ChatGPT. Un compte d'une salariée partie le 30 septembre est resté actif six semaines.
Tâche : rédige la procédure à suivre le dernier jour d'un salarié qui quitte l'agence.
Format : six étapes numérotées au plus, chacune avec qui la fait et où. Inclus le retrait côté ChatGPT et côté compte Google, la récupération des fichiers de travail, et la date du retrait notée dans le suivi des accès. Le libellé des menus peut varier : ne cite aucun libellé exact.
```

Ce que vous devez obtenir : Six étapes : désactiver le compte dans l'espace ChatGPT Business ; retirer l'accès de ChatGPT dans le compte Google du salarié ; suspendre le compte Google ; transférer ses fichiers de travail sur le Drive partagé ; vérifier qu'aucune application connectée ne reste active ; noter la date dans le suivi des accès.

27 Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

381 **Le plan d'une présentation**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : je présente [le sujet] à [le public : leur fonction, ce qu'ils savent déjà, ce qui les inquiète] pendant [durée]. À la fin, ils doivent [la décision ou l'action attendue]. Mes éléments : [chiffres clés, faits, exemples, sans données personnelles].
Tâche : propose le plan de la présentation, en [nombre] diapositives.
Format : pour chaque diapositive, un titre-phrase qui énonce une conclusion (« Les pannes ont baissé d'un tiers », pas « Bilan ») et une ligne sur ce que le public doit en retenir. Pas de texte de diapositive pour l'instant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste numérotée de huit à dix diapositives, chacune avec un titre-phrase et l'idée à retenir. Une ou deux diapositives peuvent manquer de matière : ChatGPT le signale si vous le lui demandez.

382 Les diapositives et les notes de l'orateur

```
Le plan est validé, avec ces corrections : [vos corrections].
Tâche : rédige chaque diapositive.
Format, pour chaque diapositive :
1. le titre-phrase ;
2. trois à cinq points de huit mots au plus, ou un seul chiffre clé, ou une proposition de schéma décrite en une phrase ;
3. les notes de l'orateur : ce que je dis à voix haute, en 80 à 120 mots, avec la transition vers la diapositive suivante.
N'utilise que les chiffres que je t'ai donnés. Si une diapositive a besoin d'un chiffre que je n'ai pas fourni, écris [CHIFFRE À FOURNIR].
```

Ce que vous devez obtenir : Pour chaque diapositive, un bloc en trois parties : titre, points courts, notes de l'orateur d'un paragraphe. Les chiffres manquants sont marqués [CHIFFRE À FOURNIR] au lieu d'être inventés.

Note : Les notes de l'orateur se collent dans la zone Notes sous chaque diapositive de PowerPoint : vous les retrouvez en mode présentateur.

383 Une note de synthèse prête pour Word

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : [ce que la note doit éclairer, pour qui, et les éléments dont tu disposes].
Tâche : rédige une note de synthèse de [nombre] pages.
Format : un titre, un encadré « En bref » de cinq lignes, puis des parties de niveau 1 et des sous-parties de niveau 2, numérotées (1, 1.1, 1.2). Un tableau quand une comparaison s'y prête. Paragraphes de cinq lignes au plus. Termine par « Décisions attendues », en liste. Pas de gras dans le corps du texte, pas d'émoticônes, pas de symboles décoratifs.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note hiérarchisée en deux niveaux de titres, avec un encadré de synthèse en tête et une liste de décisions à la fin, prête à coller dans le modèle Word de l'entreprise.

384 Un tableau de suivi avec ses formules

```
Rôle : tu es un formateur Excel qui s'adresse à un utilisateur moyen.
Contexte : j'utilise Excel en français (séparateur point-virgule). Je veux suivre [ce que vous suivez : les visites d'entretien, les heures par chantier, les relances]. Mes colonnes : [liste des colonnes, avec un exemple de valeur pour chacune].
Tâche : propose la structure du tableau et les formules utiles : [ce que vous voulez calculer : total par client, nombre de visites en retard, alerte quand une date est dépassée].
Format : d'abord le tableau des colonnes (lettre, nom, type de donnée). Puis, pour chaque formule : la cellule où la placer, la formule prête à coller, et une ligne par argument pour expliquer ce qu'il fait. Termine par une mise en forme conditionnelle utile, expliquée clic par clic.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de colonnes, trois à cinq formules à coller (SOMME.SI.ENS, NB.SI.ENS, SI, AUJOURDHUI), chacune décortiquée argument par argument, et une règle de mise en forme conditionnelle.

385 Comprendre une formule héritée

```
Voici une formule d'un tableau Excel que j'ai repris d'un collègue : [collez la formule].
Contexte : la colonne [lettre] contient [contenu], la colonne [lettre] contient [contenu].
Tâche : explique ce que fait cette formule, morceau par morceau, comme à quelqu'un qui connaît SOMME et SI mais pas plus. Dis-moi ensuite dans quel cas elle donnerait un résultat faux, et propose une version plus simple si elle existe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une explication découpée en étapes, de l'intérieur vers l'extérieur de la formule, puis un ou deux cas où elle se trompe (cellule vide, texte au lieu d'un nombre) et une version simplifiée.

386 · corrigé de l'exercice Le tableau des visites

```
Rôle : tu es formateur Excel.
Contexte : Excel en français, séparateur point-virgule. Mon tableau de visites a ces colonnes : A Résidence (texte, « R03 »), B Logement (texte, « R03-12 »), C Type de visite (« entretien », « dépannage »), D Date prévue (date), E Date réalisée (date, vide si pas encore faite), F Technicien (prénom).
Tâche : propose les formules pour : le nombre de dépannages par résidence, le nombre de visites d'entretien en retard (date prévue dépassée et date réalisée vide), et une colonne G qui affiche « En retard » ou rien.
Format : cellule, formule prête à coller, une ligne par argument. Puis la mise en forme conditionnelle qui colore la ligne en orange quand G vaut « En retard », clic par clic.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois formules (NB.SI.ENS pour les dépannages, NB.SI.ENS avec la date du jour pour les retards, SI avec ET pour la colonne G), chacune expliquée, puis une règle de mise en forme conditionnelle en cinq clics.

387 · exemple, échange 1 sur 2 Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word

```
Rôle : tu es conseiller en financement de petites entreprises et tu aides le gérant d'un garage automobile indépendant de 7 salariés à préparer un dossier pour sa banque.
Contexte : chiffre d'affaires 2025 : 610 000 € HT. Projet : s'équiper pour l'entretien des véhicules électriques et hybrides. Investissement : deux ponts élévateurs, 18 400 € HT ; un équipement de diagnostic pour véhicules électriques, 12 600 € HT ; la formation à l'habilitation électrique de deux mécaniciens, 3 000 € HT. Financement envisagé : 6 000 € d'apport, et un prêt de 28 000 € sur 5 ans. Pourquoi maintenant : de plus en plus de clients du garage roulent en hybride et partent chez le concessionnaire pour l'entretien.
Tâche : rédige le dossier.
Format : quatre pages au plus, avec des titres de niveau 1 et 2 que je mettrai aux styles Titre 1 et Titre 2 de Word : 1. le garage, 2. le projet, 3. l'investissement et son financement (avec un tableau), 4. ce que le projet change pour l'activité, 5. les risques et leur parade. Vérifie que le total de l'investissement égale le total du financement. Là où il me manque un chiffre, écris [À COMPLÉTER].
```

388 · exemple, échange 2 sur 2 Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word

```
Le texte est corrigé : [collez le texte corrigé]. Crée le fichier .docx : titres de niveau 1 et 2 en styles Titre 1 et Titre 2, les deux tableaux en vrais tableaux Word, une page de garde avec le nom du garage, le titre et la date, et une table des matières.
```

389 · exemple, échange 1 sur 2 Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard

```
Rôle : tu es un formateur Excel qui s'adresse à un utilisateur moyen.
Contexte : j'utilise Excel en français (séparateur point-virgule). Mon tableau de réclamations : colonne A, numéro ; B, date de réception ; C, motif (Casse, Retard, Erreur de produit, Autre) ; D, date de clôture, vide tant que la réclamation est ouverte. Les données vont de la ligne 2 à la ligne 500. Je veux mettre la date du jour dans la cellule H1.
Tâche : écris les formules de deux colonnes à ajouter, E « Délai en jours » (jusqu'à la clôture, ou jusqu'à aujourd'hui si elle est ouverte) et F « Alerte » (« En retard » si la réclamation est ouverte depuis plus de 5 jours), puis un récapitulatif par motif (nombre total, nombre ouvertes, délai moyen des réclamations closes).
Format : chaque formule dans un bloc à copier, puis l'explication de chaque argument, puis la mise en forme conditionnelle qui colore en rouge les lignes en retard.
```

390 · exemple, échange 2 sur 2 Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard

```
Voici cinq lignes de test, avec H1 = 16/11/2026 :
R1 | 02/11/2026 | Casse | 05/11/2026
R2 | 06/11/2026 | Retard | (vide)
R3 | 12/11/2026 | Casse | (vide)
R4 | 09/11/2026 | Erreur de produit | 16/11/2026
R5 | 13/11/2026 | Retard | 14/11/2026
Donne pour chaque ligne le résultat attendu des colonnes E et F, puis le récapitulatif attendu pour Casse, Retard et Erreur de produit, en montrant chaque calcul.
```

391 · exemple, échange 1 sur 2 Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30

```
Rôle : tu es directeur d'exploitation d'un transporteur frigorifique de 140 salariés et tu prépares une présentation pour tes chauffeurs.
Contexte : public : soixante chauffeurs, debout dans le dépôt, à 5 h 30, avant les départs ; certains inquiets pour leurs horaires. Durée : dix minutes, sur un écran de télévision. Ce qui change au lundi 1er février : les tournées sont regroupées par secteur (nord, sud, bassin) ; trois vagues de départ, 4 h 30, 5 h 15 et 6 h ; les camions sont chargés la veille par l'équipe de nuit ; les bons de livraison passent sur tablette. Ce qui ne change pas : les contrats, le nombre d'heures, les camions attribués. Une réunion par secteur a lieu la semaine du 18 janvier pour les questions individuelles.
Tâche : propose le plan de la présentation.
Format : six diapositives au plus, pour chacune le titre-phrase et ce qu'elle montre. Lisible de loin : peu de mots.
```

392 · exemple, échange 2 sur 2 **Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30**

```
Rédige les sept diapositives (avec celle que j'ai ajoutée en 4 : « Votre vague vous est communiquée par écrit le 25 janvier »), et pour chacune les notes de l'orateur : trois phrases au plus, à dire debout, sans lire. Puis rédige l'affiche A4 qui reprend l'essentiel, à poser au dépôt et à la pointeuse.
```

393 · corrigé, entraînement 1, Une diapositive de douze lignes à ramener à l'essentiel **La diapositive ramenée à l'essentiel**

```
Rôle : tu es un consultant qui rend les présentations lisibles en cinq secondes.
Contexte : voici le texte d'une diapositive du bilan annuel d'une entreprise de dépannage d'électroménager : [collez le texte].
Tâche : réécris la diapositive.
Format : 1. un titre-phrase qui dit le message principal ; 2. trois points de huit mots au plus, chacun avec un chiffre du texte ; 3. les notes de l'orateur, quatre phrases au plus, avec les causes. Garde chaque chiffre exactement tel qu'il est écrit.
```

Ce que vous devez obtenir : Titre : « Plus d'interventions, un délai à reprendre en main ». Points : « 1 240 interventions, + 8 % sur un an » ; « Délai moyen : de 2,1 à 2,4 jours » ; « 91 % de clients satisfaits ». Notes : deux techniciens arrivés en mars, tournées par secteur, pièces détachées en retard au printemps et à l'été.

394 · corrigé, entraînement 2, Compter les factures en retard par commercial **Les formules des factures en retard**

```
Rôle : tu es un formateur Excel qui s'adresse à une comptable.
Contexte : Excel en français, séparateur point-virgule. Colonnes : A n° de facture, B commercial, C montant HT, D échéance, E payée (oui ou non), lignes 2 à 9. La date du jour est en H1. Les noms des commerciaux sont en J2, J3 et J4.
Tâche : écris, pour le commercial de la ligne, la formule du nombre de factures non payées dont l'échéance est dépassée (colonne K), et celle de leur montant (colonne L).
Format : chaque formule à copier, références figées par des dollars pour qu'elle se recopie vers le bas, puis l'explication de chaque critère.
```

Ce que vous devez obtenir : K2 : =NB.SI.ENS($B$2:$B$9;J2;$E$2:$E$9;"non";$D$2:$D$9;"<"&$H$1) L2 : =SOMME.SI.ENS($C$2:$C$9;$B$2:$B$9;J2;$E$2:$E$9;"non";$D$2:$D$9;"<"&$H$1) Puis l'explication : "<"&$H$1 compare chaque échéance à la date de H1 ; le & colle le signe et la date.

395 · corrigé, entraînement 3, Le budget d'un chantier d'insertion présenté à son conseil d'administration **Le plan et les diapositives**

```
Rôle : tu es directeur d'un chantier d'insertion en maraîchage de 38 salariés et tu présentes le budget à ton conseil d'administration, des bénévoles qui ne sont pas comptables.
Contexte : voici mes chiffres, vérifiés : [collez les notes corrigées]. Durée : quinze minutes. Décision attendue : le prix du panier à 15 € au 1er mars. Inquiétudes des administrateurs : la baisse des subventions, la réaction des adhérents.
Tâche : propose le plan, puis rédige chaque diapositive.
Format : huit diapositives au plus. La première annonce la décision attendue. Pour chacune : un titre-phrase, trois points de huit mots au plus ou un seul chiffre clé, et trois phrases de notes de l'orateur. Ne recalcule aucun chiffre sans montrer le calcul, et n'en ajoute aucun.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit diapositives, de « Nous vous proposons un panier à 15 € au 1er mars » à « Ce que nous vous demandons aujourd'hui ». Une diapositive porte sur les subventions (« 10 000 € de subventions en moins en 2027 »), une autre sur les adhérents (le prix et ce qu'il finance). Chaque note tient en trois phrases.

396 · corrigé, entraînement 3, Le budget d'un chantier d'insertion présenté à son conseil d'administration **La note Word de deux pages**

```
À partir des diapositives validées, rédige la note de deux pages remise aux administrateurs avant le conseil : un encadré « En bref » de cinq lignes, puis les mêmes parties que la présentation, en titres de niveau 1 que je mettrai au style Titre 1, et un tableau réalisé 2026 et budget 2027 (produits, charges, résultat). Crée le fichier .docx.
```

Ce que vous devez obtenir : Un fichier .docx à télécharger, deux pages, un encadré en tête, un tableau à trois colonnes (poste, réalisé 2026, budget 2027) avec un résultat de - 12 000 et - 5 000 €.

28 Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs

397 Copilot dans Outlook, sur un fil de courriels

```
Rôle : tu es l'assistante de direction de [secteur, taille, ville].
Contexte : ce fil de courriels avec [client, fournisseur] dure depuis [durée].
Tâche : résume-le en trois rubriques (ce qui a été demandé, ce que nous avons promis, ce qui reste ouvert), puis propose une réponse qui traite les points ouverts.
Format : résumé en dix lignes au plus ; réponse de dix lignes, vouvoiement, sans aucun engagement nouveau de délai ou de prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Un résumé court sous le fil, puis un brouillon de réponse dans la fenêtre de rédaction d'Outlook, que vous relisez et envoyez vous-même.

398 Copilot dans Word, à partir d'un document existant

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : à partir du document [nom du fichier sur SharePoint ou OneDrive].
Tâche : rédige une note d'une page pour [destinataire : la direction, l'équipe
commerciale] qui en tire [ce qui compte : les trois décisions à prendre, les chiffres
clés, les risques].
Format : un titre, cinq lignes de synthèse, trois parties courtes. Cite la page ou la
section du document pour chaque chiffre repris.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page dans Word, avec un renvoi au document source pour chaque chiffre, ce qui facilite le contrôle des sources.

399 Gemini dans Google Sheets

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : ce tableau liste [contenu : les commandes de l'année, une ligne par
commande, avec client, date, montant, commercial].
Tâche : propose un tableau récapitulatif par [critère : client et trimestre], et les
formules pour le calculer dans une nouvelle feuille.
Format : la structure du récapitulatif, puis chaque formule avec une ligne
d'explication. Signale les lignes du tableau source qui posent problème (montant vide,
date incohérente).
```

Ce que vous devez obtenir : Une proposition de feuille récapitulative, des formules expliquées, et une liste de lignes à vérifier dans le tableau source. Les formules se testent sur trois lignes, comme dans Excel.

400 La demande en quatre lignes, pour n'importe quel assistant

```
Rôle : tu es [fonction, avec son niveau d'expérience].
Contexte : [secteur, taille, ville ; la situation ; ce que le destinataire sait déjà ;
les éléments fournis].
Tâche : [ce qu'il faut produire, en un verbe : rédige, résume, compare, propose].
Format : [longueur, structure, ton, vouvoiement]. N'invente aucun chiffre, aucune
source, aucun article de loi ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER]. Signale
ce dont tu n'es pas sûr.
```

Ce que vous devez obtenir : Dans tous les assistants, une réponse au format demandé, avec des [À COMPLÉTER] là où l'information manque. Les écarts portent sur le style et la longueur, pas sur la méthode.

Note : Gardez vos demandes dans un document Word ou un fichier partagé, et non dans l'historique d'un seul outil : elles vous suivent si l'entreprise change d'assistant.

401 Comparer deux assistants sur un vrai dossier

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : [un dossier réel et anonymisé, par exemple la demande d'un importateur qui veut nos conditions pour [produit] en [quantité]].
Tâche : rédige [la réponse, la fiche, la note].
Format : [longueur, structure]. À la fin, ajoute trois lignes : les informations que tu as supposées, celles dont tu n'es pas sûr, et les sources utilisées s'il y en a.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux réponses à comparer, chacune suivie de ses hypothèses et de ses incertitudes. Ces trois lignes finales montrent vite quel outil invente le moins sur votre métier.

Note : Collez exactement la même demande dans les deux outils, le même jour, avec le même document joint.

402 · corrigé de l'exercice La demande de test

```
Rôle : tu es responsable export d'un négoce de vins de Bordeaux de 12 salariés.
Contexte : un importateur de [pays], qui ne nous connaît pas, demande nos conditions pour un premier achat de [quantité] caisses de [appellation]. La grille tarifaire export est jointe. Nos conditions habituelles : [incoterm, délai de paiement, minimum de commande].
Tâche : rédige la réponse en anglais.
Format : quinze lignes au plus, ton professionnel et chaleureux, prix uniquement tirés de la grille jointe. À la fin, en français, trois lignes : les informations supposées, celles dont tu n'es pas sûr, les sources utilisées.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux courriels en anglais d'une quinzaine de lignes, chacun suivi de trois lignes en français sur ses hypothèses. L'un des deux suppose souvent un délai ou une condition qui ne figure pas dans la demande : c'est là qu'il faut regarder.

403 · exemple, échange 1 sur 2 Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot

```
Rôle : tu es l'assistant d'un chef de projet de bureau d'études structure.
Contexte : la réunion de ce matin sur le projet [nom de code du projet], avec le maître d'ouvrage et l'architecte, a été transcrite.
Tâche : à partir de la transcription, rédige le compte rendu.
Format : 1. les décisions prises ; 2. les points restés ouverts, avec qui doit y répondre ; 3. un tableau des actions (action, responsable, échéance) ; pour chaque décision, le moment de la réunion où elle a été prise. N'ajoute rien qui n'ait pas été dit.
```

404 · exemple, échange 2 sur 2 Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot

```
Rédige le courriel à l'économiste, absent, qui lui transmet le compte rendu corrigé et lui demande de chiffrer l'écart de coût entre la dalle pleine et les prédalles, pour le [date]. Cinq lignes, ton direct, sans résumé de toute la réunion.
```

405 · exemple, échange 1 sur 2 Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini

Rôle : tu es l'assistante d'un organisme de formation et tu réponds aux demandes d'information, avec précision et chaleur.
Contexte : voici la fiche de la formation, à jour : « Excel intermédiaire, 2 jours, 14 heures. Prochaines sessions à Pessac : 14 et 15 janvier, 11 et 12 février, 18 et 19 mars. Tarif : 690 € HT par personne. 8 participants au plus. Prise en charge possible selon votre situation : [modalités, d'après notre fiche]. Inscription par le formulaire de notre site. » Voici la demande reçue : [collez le courriel, sans la signature ni les coordonnées].
Tâche : rédige la réponse.
Format : huit lignes au plus. Réponds d'abord à la question posée, puis donne les trois sessions, le tarif, la prise en charge et le lien d'inscription. N'ajoute aucune information absente de la fiche.

406 · exemple, échange 2 sur 2 Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini

Transforme cette réponse en modèle réutilisable pour Gmail : remplace par des crochets ce qui change d'une demande à l'autre (civilité, réponse à la question posée, session mentionnée), et garde fixe ce qui ne change pas. Puis donne-moi la phrase de demande à garder sous la main pour Gemini, qui adapte le modèle à chaque nouveau courriel.

407 · exemple, échange 1 sur 2 Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat

Voici les instructions de notre GPT « Courriers aux habitants » : [collez les instructions]. Elles contiennent des références propres à ChatGPT. Réécris-les en un texte neutre, utilisable dans n'importe quel assistant : supprime ce qui dépend de l'outil (mémoire, fichiers du GPT, nom des fonctions), garde le rôle, le ton, les règles et le format, et ajoute en tête : « À coller au début de chaque conversation, ou dans l'espace d'instructions de l'outil s'il en propose un. »

408 · exemple, échange 2 sur 2 Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat

[Le texte d'instructions, collé en tête.]
Voici la demande d'un habitant, sans ses coordonnées : « Je ne comprends pas pourquoi mes poubelles n'ont pas été ramassées jeudi. Personne ne nous a prévenus. » Ce que je sais : depuis le 2 novembre, la collecte des ordures ménagères de sa commune a lieu le mercredi au lieu du jeudi ; un courrier a été distribué en octobre ; le calendrier est sur le site de la communauté de communes. Rédige le courrier.

409 · corrigé, entraînement 1, Rendre une demande indépendante de l'outil **La demande neutre**

```
Rôle : tu es assistant commercial d'un fabricant de menuiseries extérieures de 50 salariés, dans le Lot-et-Garonne.
Contexte : un client particulier nous demande un devis pour remplacer les fenêtres de sa maison. Sa demande : [collez son courriel, sans ses coordonnées]. Notre proposition : [collez le tableau des fenêtres : dimensions, matériau, vitrage, prix HT]. Notre ton : simple, précis, vouvoiement, sans formule commerciale.
Tâche : rédige la réponse qui accompagne le devis.
Format : huit lignes au plus, puis le tableau résumé en trois lignes (nombre de fenêtres, matériau, total HT et TTC).
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de six à huit lignes, puis un résumé en trois lignes ; la même demande donne un résultat comparable dans ChatGPT, Copilot Chat ou un autre assistant.

410 · corrigé, entraînement 2, Choisir l'assistant d'une entreprise de services informatiques **Faire préparer les questions au prestataire**

```
Rôle : tu es consultant en organisation pour une entreprise de services informatiques de 19 salariés.
Contexte : nous sommes sous Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint). Nous envisageons Copilot Chat pour tous et Microsoft 365 Copilot pour quatre postes. Un client public nous demande de justifier l'encadrement de nos usages d'IA.
Tâche : prépare les questions à poser à notre prestataire Microsoft avant de commander.
Format : dix questions au plus, en quatre thèmes (coût selon l'offre, données et contrat, administration des comptes, droits de partage à revoir). Ne cite aucun prix : je les demanderai.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix questions, par exemple : « Quel est le prix de la licence par utilisateur et par mois, et la durée d'engagement ? », « Quels dossiers SharePoint sont aujourd'hui partagés avec tout le monde, et comment le vérifier avant le déploiement ? », « Que deviennent nos données dans Copilot Chat, et où le contrat le dit-il ? ».

411 · corrigé, entraînement 3, Noter deux réponses à la même demande, sur une grille **La note corrigée**

```
Voici deux versions d'une note au gérant sur le surcoût de carburant : [collez les deux réponses]. Le bon calcul est : 1 064 litres, soit 1 755,60 € TTC sur dix mois. Rédige une note de dix lignes qui reprend ce calcul, retire toute affirmation sans source, garde les trois causes possibles comme hypothèses à vérifier, et propose de comparer la consommation véhicule par véhicule avant de choisir une action.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note de dix lignes : le constat (8,4 à 9,1 L aux 100 km), le surcoût juste (environ 1 756 € TTC sur dix mois), trois hypothèses à vérifier, et une proposition d'analyse par véhicule.

29 Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD

412 Rédiger la charte d'usage

```
Rôle : tu es un consultant en organisation qui rédige pour une PME, sans jargon.
Contexte : [entreprise : secteur, taille, ville]. Outils autorisés : [outils et
offres]. Nos données sensibles : [les types de données propres au métier : actes,
plans, dossiers clients, données de santé, salaires]. Notre référent : [prénom,
fonction].
Tâche : rédige la charte d'usage de l'IA de l'entreprise.
Format : une page au plus, six rubriques (outils autorisés, données en trois niveaux,
relecture obligatoire, mention de l'usage de l'IA, référent, incidents). Phrases
courtes, à l'impératif, avec un exemple tiré de notre métier par rubrique. Là où une
décision revient à la direction, écris [À DÉCIDER]. Ne cite aucun article de loi que je
ne t'ai pas donné.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en six rubriques courtes, des exemples tirés de votre métier, et des [À DÉCIDER] sur les choix de direction (outils, mention de l'IA, sanctions éventuelles).

Note : La charte se relit avec la direction et, si l'entreprise en a, avec les représentants du personnel ou le délégué à la protection des données.

413 Une phrase de mention pour un livrable

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : notre client [type de client : une collectivité, un promoteur] demande que
nous indiquions l'usage de l'IA dans nos livrables. Pour [le livrable : le rapport de
visite, la notice], l'IA a servi à [l'usage précis : mettre en forme les notes de
terrain, résumer les pièces]. Les mesures, les constats et les conclusions sont de
[fonction de l'auteur].
Tâche : propose trois formulations d'une phrase pour le pied de page ou la page de
garde.
Format : une phrase chacune, factuelle, sans minimiser ni exagérer le rôle de l'outil.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois phrases courtes, du type « Mise en forme assistée par un outil d'IA ; constats et conclusions établis et vérifiés par [fonction] », à choisir et à garder identiques d'un livrable à l'autre.

414 Préparer la fiche de registre d'un usage

```
Rôle : tu aides le responsable du registre RGPD d'une PME.
Contexte : [entreprise : secteur, taille, ville]. Nouvel usage : [l'usage : préparer
les réponses aux demandes de clients reçues par courriel, avec ChatGPT Business].
Données concernées : [les données]. Fournisseur : [nom de l'offre].
Tâche : prépare la fiche de registre de cet usage.
Format : les rubriques finalité, catégories de données, personnes concernées, base
légale envisagée, destinataires et fournisseur, transferts hors de l'Union européenne,
durée de conservation, mesures de sécurité. Marque « à valider » chaque rubrique qui
demande une décision juridique. Ne présente aucune base légale comme acquise.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche en huit rubriques, préremplie à partir de vos informations, avec plusieurs mentions « à valider ». Elle sert de brouillon au responsable du registre ou au délégué à la protection des données, qui tranche.

Note : Les informations sur le fournisseur (lieu de traitement, sous-traitants, durée de conservation) se prennent dans ses documents contractuels, pas dans la réponse de ChatGPT.

415 Le questionnaire d'inventaire

```
Rôle : tu es le référent IA d'une PME de [secteur, taille, ville].
Tâche : rédige un questionnaire court à envoyer à toute l'équipe pour savoir comment
l'IA est déjà utilisée.
Format : cinq questions au plus, à choix multiples avec une case « autre », sur : les
outils utilisés, le type de compte (personnel ou professionnel), les tâches, les types
de données collées, les besoins de formation. Une phrase d'introduction qui dit que le
questionnaire sert à organiser, pas à sanctionner. Ton direct, vouvoiement, adapté à
[Microsoft Forms ou Google Forms].
```

Ce que vous devez obtenir : Une introduction de deux phrases et cinq questions à choix multiples, prêtes à recopier dans Microsoft Forms ou Google Forms.

416 · exemple, échange 1 sur 3 Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement

```
Rôle : tu aides le gérant d'un cabinet de recrutement de 6 salariés à traiter un
incident d'usage de l'IA. Tu ne donnes pas d'avis juridique.
Contexte : hier, une consultante a collé dans son compte ChatGPT personnel (offre
individuelle) un tableau de candidats : noms, rémunérations actuelles, appréciations
écrites. Elle me l'a dit ce matin. Notre charte prévoit, en cas d'incident : supprimer
la conversation, prévenir le référent le jour même. Je n'écris ici aucun nom ni aucune
donnée du tableau.
Tâche : prépare la fiche d'incident à remplir, et la liste des gestes à faire
aujourd'hui, dans l'ordre.
Format : une fiche de dix rubriques au plus, puis une liste numérotée de gestes, chacun
avec qui le fait. Marque [AVIS DU CONSEIL] tout point qui relève d'une appréciation
juridique.
```

417 · exemple, échange 2 sur 3 **Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement**

Rédige le message que j'envoie à l'équipe cet après-midi : ce qui s'est passé, sans nommer la consultante ; la règle rappelée ; une mesure nouvelle (plus aucun compte personnel sur les postes du cabinet, vérification vendredi) ; et une phrase qui remercie la personne de l'avoir signalé tout de suite. Ton calme, dix lignes au plus.

418 · exemple, échange 3 sur 3 **Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement**

Propose deux phrases à ajouter à notre charte, rubrique « Incidents », pour qu'un signalement rapide soit encouragé et que la marche à suivre soit connue de tous.

419 · exemple, échange 1 sur 2 **Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations**

Rôle : tu aides la référente IA d'une clinique vétérinaire de 24 salariés à évaluer un nouvel outil.
Contexte : une assistante demande à utiliser [nom de l'outil], une extension de navigateur qui enregistre la consultation au micro de l'ordinateur et rédige le compte rendu dans notre logiciel de gestion. Les consultations contiennent les nom, téléphone et adresse des propriétaires d'animaux, et parfois des échanges sur les moyens de paiement. Notre charte autorise ChatGPT Business, rien d'autre pour l'instant.
Tâche : prépare la grille d'évaluation de cet outil.
Format : un tableau (question à poser au fournisseur ou à vérifier, pourquoi elle compte, réponse attendue pour dire oui). Douze questions au plus, regroupées en quatre thèmes : données, enregistrement des personnes, contrat, usage réel. Marque [AVIS DU CONSEIL] ce qui relève d'une appréciation juridique.

420 · exemple, échange 2 sur 2 **Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations**

Rédige ma réponse à l'assistante : je ne dis pas non, j'ai envoyé des questions au fournisseur, et voici ce qui se passe ensuite (réponse attendue sous quinze jours, avis de notre conseil, puis éventuellement un essai sur dix consultations avec l'accord écrit des propriétaires). Remercie-la d'avoir demandé avant d'installer. Six lignes.

421 · exemple, échange 1 sur 2 **Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique**

Rôle : tu es responsable qualité d'un sous-traitant en usinage aéronautique de 140 salariés et tu réponds au questionnaire d'un client, avec précision.
Contexte : voici notre charte d'usage de l'IA, en vigueur depuis six mois : [collez la charte]. Faits : 35 comptes ChatGPT Business gérés par l'entreprise ; aucun compte personnel autorisé pour le travail ; plans et documents des clients interdits dans tout outil d'IA ; formation d'une heure suivie par 31 des 35 utilisateurs ; un référent nommé ; un incident déclaré en six mois, sans donnée client. Voici les six questions du client : [collez les questions].
Tâche : rédige une réponse à chaque question, à partir des seuls faits et de la charte.
Format : pour chaque question, la réponse en trois phrases au plus, puis la pièce justificative que nous pouvons fournir. Quand un fait manque, écris [À COMPLÉTER] ; n'affirme rien que la charte ou les faits ne disent pas.

422 · exemple, échange 2 sur 2 **Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique**

```
La question 6 montre un manque. Propose un contrôle réaliste à ajouter à notre charte avant de répondre : qui le fait, quand, sur quoi, en combien de temps, et comment en garder la trace. Une demi-page.
```

423 · corrigé, entraînement 1, Classer dix usages d'un office de tourisme **La réclamation, une fois anonymisée**

```
Rôle : tu es conseillère en séjour dans un office de tourisme et tu réponds à un visiteur mécontent, avec courtoisie.
Contexte : voici sa réclamation, sans son nom ni ses coordonnées : [collez le texte de la réclamation, en remplaçant le nom par « le visiteur »]. Ce qui s'est passé : [les faits, de votre côté]. Ce que nous proposons : [la réponse décidée].
Tâche : rédige la réponse.
Format : huit lignes au plus, vouvoiement, une excuse si elle est due, la proposition, le contact de l'accueil.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de six à huit lignes ; le nom du visiteur est ajouté à la main dans la messagerie, au moment de l'envoi.

424 · corrigé, entraînement 2, La FAQ d'une charte d'usage **La FAQ tirée de la charte**

```
Rôle : tu aides le référent IA d'un cabinet de diagnostics immobiliers de 12 salariés.
Contexte : voici notre charte d'usage : [collez la charte]. Voici les questions reçues : [collez les six questions].
Tâche : rédige une FAQ qui répond à chaque question en t'appuyant uniquement sur la charte.
Format : la question, une réponse de deux phrases au plus, la rubrique de la charte entre parenthèses. Quand la charte ne permet pas de répondre, écris [À DÉCIDER PAR LE RÉFÉRENT] et n'invente rien. Termine par la liste de ces questions.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions. Trois réponses tirées de la charte : l'adresse d'un bien est rouge (Données) ; la mention de l'IA se fait sur demande du client ou si un contrat l'exige (Mention de l'IA) ; le devis avec un nom se traite comme un incident (Incidents). Trois questions marquées [À DÉCIDER PAR LE RÉFÉRENT] : le téléphone personnel, l'outil d'images du logiciel, la durée de conservation.

425 · corrigé, entraînement 3, Remplacer une charte de dix pages par une charte d'une page **La charte d'une page**

```
Rôle : tu es un consultant en organisation qui rédige pour une entreprise de travaux publics, sans jargon.
Contexte : entreprise de travaux publics de 85 salariés en Gironde : 60 sur les chantiers, 25 au siège. Outil autorisé : ChatGPT Business, comptes du siège, et bientôt téléphones professionnels des chefs de chantier. Documents sensibles : dossiers de consultation des acheteurs publics, plans des réseaux enterrés transmis par les exploitants, prix et sous-détails de prix, dossiers du personnel. Usages : comptes rendus de chantier, réponses aux appels d'offres, courriers aux riverains, notes au dirigeant. Référent : [prénom, fonction].
Tâche : rédige la charte d'usage de l'IA.
Format : une page, six rubriques (outils autorisés, données en vert, orange, rouge avec des exemples de notre métier, relecture, mention de l'IA, référent, incidents). Phrases courtes à l'impératif. Aucune formule vague comme « usage raisonnable ». Ne cite aucun article de loi. Là où une décision revient à la direction, écris [À DÉCIDER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une page. Rouge : dossiers de consultation sous confidentialité, plans de réseaux enterrés, sous-détails de prix, dossiers du personnel, coordonnées des riverains. Orange : comptes rendus de chantier sans nom, courriers types aux riverains. Vert : documentation technique publique, modèles de courriers sans nom. Les comptes personnels sont interdits pour le travail.

426 · corrigé, entraînement 3, Remplacer une charte de dix pages par une charte d'une page **Le plan de déploiement adapté aux chantiers**

```
À partir de cette charte, propose le plan de déploiement en quatre semaines.
Contraintes : les 60 salariés de chantier ne viennent au siège qu'une fois par mois, le vendredi après-midi ; les chefs de chantier utilisent aujourd'hui leur compte personnel. Pour chaque semaine : ce qui est fait, par qui, et pour quels salariés. La formation des chefs de chantier dure trente minutes au plus et se fait sur leur téléphone.
```

Ce que vous devez obtenir : Semaine 1 : inventaire (cinq questions, y compris par SMS pour les chantiers), charte relue par la direction et, s'il existe, le CSE. Semaine 2 : comptes Business sur les téléphones professionnels des chefs de chantier, comptes personnels abandonnés pour le travail, usages inscrits au registre. Semaine 3 : formation d'une heure au siège, trente minutes sur téléphone le vendredi de présence des chantiers. Semaine 4 : premier bilan, charte datée, réponse à la collectivité.

Module 9 Demander comme un expert

30 Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles

427 Écrire dans le ton de la maison à partir de trois modèles

```
Rôle : tu es [fonction, par exemple responsable du service client] dans [type
d'entreprise, taille, ville]. Tu écris à [type de destinataire].
Contexte : voici trois textes que nous avons écrits et dont nous sommes contents. Ils
montrent notre façon d'écrire.
---
Modèle 1 :
[collez le premier texte, noms et montants retirés]
---
Modèle 2 :
[collez le deuxième texte]
---
Modèle 3 :
[collez le troisième texte]
---
Ce qu'il faut imiter : la longueur, la première phrase, le niveau de langue, la façon
de proposer la suite, la signature.
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les faits, les montants, les dates et les phrases
entières des modèles.
Tâche : écris [le texte à produire] pour ce cas nouveau : [les faits du jour, en
quelques lignes].
Format : un seul texte, de la même longueur que les modèles, prêt à copier dans
[Outlook, Gmail, la messagerie du site].
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte qui a la longueur et l'allure des modèles : même façon d'ouvrir, mêmes tournures, même signature, mais avec les seuls faits du cas nouveau. Si une phrase vous semble familière à la virgule près, c'est qu'un modèle a été recopié : demandez de la reformuler.

Note : Les lignes de tirets et les mentions « Modèle 1 » ne sont pas décoratives : elles évitent que ChatGPT prenne un modèle pour une partie de la consigne.

428 Tirer une fiche de ton de vos modèles

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois apprendre à écrire exactement comme notre entreprise.
Contexte : voici trois textes de notre maison, balisés Modèle 1 à 3 : [collez les modèles sans les noms].
Tâche : décris ce que ces trois textes ont en commun, en règles concrètes et vérifiables : longueur moyenne, longueur des phrases, façon d'ouvrir, façon de conclure, mots et tournures qui reviennent, ce qui n'apparaît jamais (formules, adjectifs, ponctuation), façon de signer. Ne décris que ce qui se voit dans les trois textes.
Format : huit à dix règles numérotées, une ligne chacune, chacune suivie entre parenthèses d'un court extrait d'un modèle qui la prouve.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de huit à dix règles du type « une phrase d'ouverture qui répond directement, sans remerciement » ou « jamais de point d'exclamation », chacune justifiée par un extrait. Supprimez les règles sans extrait : ce sont des généralités.

429 Un exemple de format pour une réponse structurée

```
Rôle : tu es assistant de [service] dans [type d'entreprise].
Contexte : je dois transformer mes notes en lignes de tableau. Voici une ligne déjà remplie, à imiter exactement :
« Client : [secteur, ville] | Demande : remplacement de 4 portes coupe-feu | Échéance : 15/12 | Statut : devis envoyé | Prochaine action : relance le 20/11 »
Tâche : transforme les notes ci-dessous en lignes au même format, une par affaire : [collez les notes, sans noms de personnes].
Format : uniquement les lignes, dans le même ordre de champs, « non précisé » quand une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Autant de lignes que d'affaires, toutes construites comme la ligne modèle, avec « non précisé » à la place des trous. Une ligne modèle vaut souvent mieux qu'une longue description de format.

430 · corrigé de l'exercice **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es Martine, associée d'un cabinet d'expertise comptable de 18 salariés à
Mérignac. Tu écris à un client artisan pour lui demander des pièces de clôture.
Contexte : voici trois rappels que j'ai écrits et que les clients apprécient.
---
Modèle 1 :
Bonjour, il nous manque encore vos relevés bancaires de novembre et décembre pour
avancer sur votre bilan. Pouvez-vous les déposer sur votre espace d'ici vendredi ? Si
l'export vous pose problème, appelez-moi, nous le faisons ensemble en cinq minutes.
Bien à vous, Martine.
---
Modèle 2 :
Bonjour, bonne nouvelle : votre dossier est presque complet. Seules manquent les
factures d'achat de décembre. Dès réception, nous lançons la révision. Bien à vous,
Martine.
---
Modèle 3 :
Bonjour, nous n'avons encore rien reçu pour votre clôture au 31 décembre, et le
calendrier se resserre. Pouvez-vous m'appeler cette semaine pour que nous fassions le
point ensemble ? Bien à vous, Martine.
---
Ce qu'il faut imiter : la longueur (trois à quatre phrases), l'ouverture directe, la
pièce manquante nommée, une date, une aide concrète, la signature.
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les pièces et les situations des modèles, et leurs
phrases mot pour mot.
Tâche : écris le rappel pour ce cas : il manque le relevé de l'emprunt professionnel au
31 décembre et l'inventaire du stock au 31 décembre. Date souhaitée : le 20 janvier.
Format : un seul courriel de trois à quatre phrases, avec un objet court.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet du type « Votre clôture : deux pièces à nous envoyer » et quatre phrases : les deux pièces nommées, la date du 20 janvier, une aide proposée (par exemple un modèle de tableau pour l'inventaire), la signature de Martine.

431 · exemple, échange 1 sur 2 **Répondre aux avis clients d'un torréfacteur**

Rôle : tu es responsable du service client d'un torréfacteur artisanal de Bordeaux, 12 salariés, boutique et vente en ligne.
Contexte : voici trois réponses à des avis, écrites par nous et appréciées des clients.

Modèle 1 :
Merci pour ce retour. Le moka d'Éthiopie est aussi notre chouchou de l'automne. Pour une cafetière italienne, essayez la mouture moyenne : il gagne encore en douceur. À bientôt rue [nom de rue], l'équipe de la brûlerie.

Modèle 2 :
Vous avez raison, trois jours pour un colis annoncé en 48 h, c'est trop. Le transporteur a eu un retard sur la Gironde la semaine dernière ; nous avons changé de créneau d'enlèvement depuis. Votre prochaine commande part le jour même, c'est noté. L'équipe de la brûlerie.

Modèle 3 :
Merci d'avoir pris le temps d'écrire. Un café trop amer vient souvent d'une eau trop chaude : visez 92 à 94 degrés plutôt que l'ébullition. Si le problème persiste, passez nous voir avec votre paquet, nous le goûtons ensemble. L'équipe de la brûlerie.

Ce qu'il faut imiter : trois à quatre phrases, une réponse directe au contenu de l'avis, un conseil concret de torréfacteur, la signature « L'équipe de la brûlerie ».
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les cafés, les délais et les conseils des modèles.
Tâche : réponds à cet avis (deux étoiles) : « Le café en grains est bon mais le paquet est arrivé ouvert, la moitié des grains avaient pris l'air. Dommage. »
Format : une seule réponse, prête à publier.

432 · exemple, échange 2 sur 2 **Répondre aux avis clients d'un torréfacteur**

Le gérant confirme : un paquet abîmé est renvoyé sans frais. Garde la réponse, mais raccourcis à quatre phrases et remplace « cette semaine » par « sous 48 h ouvrées », notre délai d'expédition.

433 · exemple, échange 1 sur 2 Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de couverture de 9 salariés en Gironde.
Contexte : voici deux lignes de nos devis, bien rédigées, à imiter exactement pour l'ordre des informations et le vocabulaire.
---
Modèle 1 :
Dépose de la couverture existante en tuiles canal, évacuation en déchetterie agréée. Quantité : 85 m². Non compris : reprise de charpente si bois dégradé constaté après dépose (devis complémentaire).
---
Modèle 2 :
Fourniture et pose de gouttières demi-rondes en zinc naturel, développé 33, avec crochets et naissances. Quantité : 24 ml. Non compris : descentes d'eaux pluviales.
---
Ce qu'il faut imiter : ouvrage, matériau, précision technique, quantité et unité, puis « Non compris » quand il y a lieu. Phrases nominales, aucun adjectif commercial.
Tâche : rédige les lignes de descriptif à partir de mes notes de visite : « refaire faîtage 12 m mortier, tuiles de rive à remplacer env 30, nettoyage démoussage toute la toiture 110 m2 traitement hydrofuge, solin cheminée en plomb à refaire ».
Format : une ligne par ouvrage, sans prix, dans le même ordre que les notes.
```

434 · exemple, échange 2 sur 2 Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur

```
Retire tout « Non compris » que mes notes ne justifient pas. Garde « à confirmer après dépose » pour les tuiles de rive.
```

435 · exemple, échange 1 sur 2 La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois apprendre à écrire comme notre association.
Contexte : voici trois lettres mensuelles aux familles, écrites par notre directrice, noms retirés : [Modèle 1, Modèle 2, Modèle 3, collés et séparés par des tirets].
Tâche : décris ce que ces trois lettres ont en commun, en règles concrètes : longueur, ouverture, façon d'annoncer un changement, mots qui reviennent, ce qui n'apparaît jamais, signature. Ne décris que ce qui se voit dans les trois.
Format : huit règles numérotées, chacune suivie d'un court extrait qui la prouve.
```

436 · exemple, échange 2 sur 2 La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile

```
Voici la fiche de ton corrigée : [les neuf règles]. Écris la lettre de décembre avec ces faits : les interventions des 25 décembre et 1er janvier sont assurées aux horaires habituels ; le bureau de Périgueux est fermé du 24 décembre midi au 26 décembre ; la permanence téléphonique reste joignable au même numéro. Une page au plus.
```

437 · corrigé, entraînement 1, Compléter une demande à modèles **La demande complétée**

```
Rôle : tu es l'accueil d'un garage indépendant de 7 salariés à Mérignac. Tu confirmes
un rendez-vous à un client.
Contexte : voici deux confirmations que nous envoyons d'habitude.
---
Modèle 1 :
Bonjour, c'est noté pour la vidange et le contrôle des freins de votre véhicule, jeudi
14 à 8 h 30. Comptez une heure et demie ; un café vous attend si vous restez. Pour
décaler, un simple appel suffit. L'atelier
---
Modèle 2 :
Bonjour, votre véhicule est attendu lundi 18 à 9 h pour le remplacement de l'embrayage.
Prévoyez de le laisser la journée : nous vous appelons dès qu'il est prêt. Pour
décaler, un simple appel suffit. L'atelier
---
Ce qu'il faut imiter : trois phrases, l'ouverture « Bonjour », la durée annoncée, la
phrase « Pour décaler, un simple appel suffit », la signature « L'atelier ».
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les travaux et les dates des modèles.
Tâche : écris la confirmation pour ce rendez-vous : permutation et équilibrage des
pneus, mercredi 20 à 14 h, environ 45 minutes, le client peut attendre sur place.
Format : un seul courriel de trois phrases.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois phrases du type « Bonjour, c'est noté pour la permutation et l'équilibrage de vos pneus, mercredi 20 à 14 h. Comptez 45 minutes environ ; vous pouvez attendre sur place. Pour décaler, un simple appel suffit. L'atelier ».

438 · corrigé, entraînement 2, La fiche de ton d'un artisan menuisier **Première demande : la fiche de ton**

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois écrire exactement comme Franck, menuisier agenceur.
Contexte : voici trois réponses de Franck à des demandes de devis : [collez les trois
réponses, balisées Réponse 1 à 3].
Tâche : décris ce que ces trois réponses ont en commun, en règles concrètes : longueur,
ouverture, façon de dire oui ou non, place du délai, fin, signature. Ne décris que ce
qui se voit dans les trois.
Format : six à huit règles numérotées, chacune suivie d'un extrait qui la prouve.
```

Ce que vous devez obtenir : Six à huit règles du type « quatre à cinq phrases », « l'ouverture “Bonjour” puis une réponse directe sur la faisabilité », « un délai en semaines », « une fin qui propose un rendez-vous, une pièce à envoyer ou une date », « signature : Franck », chacune avec son extrait.

439 · corrigé, entraînement 2, La fiche de ton d'un artisan menuisier **Seconde demande : la réponse au nouveau message**

```
Rôle : tu es Franck, menuisier agenceur, 5 salariés, à Bègles.
Contexte : voici ta fiche de ton : [collez la fiche corrigée]. Faits à utiliser : nous faisons les têtes de lit avec chevets intégrés ; délai habituel de quatre semaines après validation du plan ; il faut voir la chambre ou recevoir ses mesures et une photo du mur.
Tâche : réponds à ce message : « Bonjour, je voudrais faire fabriquer une tête de lit avec chevets intégrés pour une chambre de 12 m². Est-ce que vous faites ça et dans quel délai ? Merci. » N'annonce aucun prix et aucun délai autre que celui donné.
Format : quatre à cinq phrases, signées Franck.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse du type « Bonjour, une tête de lit avec chevets intégrés, oui, c'est notre travail. Comptez quatre semaines entre la validation du plan et la pose. Pour vous faire une première estimation, envoyez-moi la largeur du mur et une photo, ou je passe mesurer en fin de journée. Franck ».

440 · corrigé, entraînement 3, Les publications d’un négociant du Libournais, modèles et contre-modèle **La demande complète**

```
Rôle : tu es chargé de communication d’un négociant en vins du Libournais de 20
salariés. Tu écris nos publications LinkedIn.
Contexte : voici trois publications qui ont bien marché, à imiter.
---
Modèle 1 :
[publication 1]
---
Modèle 2 :
[publication 2]
---
Modèle 3 :
[publication 3]
---
Et voici un contre-modèle, ce que nous n’écrivons jamais :
---
Contre-modèle :
[publication 4]
---
Ce qu’il faut imiter : une ouverture par un moment ou un lieu précis, quatre à six
phrases courtes, des chiffres concrets, une personne citée par sa fonction, une fin qui
annonce la suite. Aucun émoji, aucun hashtag en dehors d’un seul en fin de texte si
nécessaire.
Ce qu’il ne faut pas reprendre : les lieux, les chiffres, les personnes et les phrases
des modèles ; tout ce qui ressemble au contre-modèle (adjectifs en série, « ravis de »,
« découvrez »).
Tâche : écris deux publications, une pour chaque fait du mois. Fait A : [fait A]. Fait
B : [fait B]. N’ajoute aucun chiffre ni aucune information qui n’est pas dans les
faits.
Format : deux publications séparées, chacune de quatre à six phrases.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux publications courtes. La première ouvre sur « 2 décembre, 7 h, entrepôt de Libourne », donne 14 palettes et la destination, finit sur la suite ; la seconde présente deux étudiants en CDD jusqu’en mars, par leur fonction, sans leurs noms.

31 Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape

441 Le cadrage et le plan, sans rédaction

```
Rôle : tu es [fonction, par exemple chargé de mission] dans [type de structure, taille, ville]. Nous allons écrire ensemble, étape par étape, [le document].
Contexte : il sera lu par [lecteurs, par exemple le conseil d'administration et deux financeurs publics], qui veulent savoir [ce qu'ils cherchent dans le document]. Pièces jointes : [liste des fichiers]. Déjà décidé : [ce qui ne se discute pas : longueur, parties imposées, date de remise].
Tâche : pour cette première étape, propose seulement le plan : les parties, le contenu de chacune en une ligne, la longueur visée en lignes ou en pages, et la pièce jointe d'où viendra chaque information. N'écris aucun texte. Signale les informations qui manquent dans les pièces.
Format : un tableau (partie, contenu, longueur, source), puis la liste des informations manquantes, puis attends ma validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à huit lignes, une courte liste d'informations manquantes, et une question finale. Corrigez ce plan à la main si besoin, puis renvoyez-le avec « Plan validé ».

Note : La colonne « source » est le meilleur garde-fou : une partie sans source est une partie que ChatGPT devra inventer.

442 Rédiger une seule partie

```
Étape [numéro] : rédige seulement la partie « [titre de la partie] » du plan validé. Appuie-toi uniquement sur [pièce jointe ou informations collées]. Longueur : [longueur prévue au plan].
N'écris rien des autres parties. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER : ce qui manque] au lieu de la deviner.
À la fin, liste en trois lignes au plus les chiffres et les faits que tu as utilisés, avec leur source, pour que je les vérifie.
```

Ce que vous devez obtenir : Une partie à la longueur prévue, des marques [À COMPLÉTER] là où l'information manque, puis une courte liste des faits utilisés et de leur source. Vous vérifiez cette liste, vous corrigez, puis vous écrivez « Étape validée ».

443 Le point d'étape à coller dans une conversation neuve

```
Fais le point d'étape de notre travail, pour que je puisse le reprendre demain dans une nouvelle conversation.
Format : 1. le but du document et ses lecteurs ; 2. le plan validé ; 3. les parties terminées et validées (titres seulement) ; 4. les décisions prises en route (chiffres retenus, formulations imposées, ce qui a été retiré) ; 5. la prochaine étape, rédigée comme une consigne prête à envoyer. Pas plus d'une page. Ne reprends pas le texte des parties terminées.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, dont la dernière est une consigne à recopier. Relisez surtout la rubrique 4 : une décision oubliée là sera oubliée pour toute la suite.

444 L’assemblage et l’harmonisation

```
Étape finale : voici les parties validées, dans l’ordre du plan : [collez les parties, ou « voir le document Canvas »].
Tâche : sans changer le fond ni aucun chiffre, harmonise l’ensemble : supprime les répétitions d’une partie à l’autre, ajoute une phrase de raccord quand le passage est brutal, garde un seul terme pour une même chose (signale les termes que tu as unifiés), puis propose un sommaire.
Format : le document complet, puis la liste des modifications faites, une ligne chacune.
```

Ce que vous devez obtenir : Le document complet, à peine modifié, et une liste courte de modifications (« “bénéficiaires” remplacé par “salariés en parcours” dans la partie 3 »). Une modification de chiffre dans cette liste est une erreur : refusez-la.

445 · corrigé de l’exercice Étape 1, le cadrage et le plan

```
Rôle : tu es chargée de mission d’une association d’insertion par l’activité économique de 25 salariés permanents, à Bègles. Nous allons écrire ensemble, étape par étape, le rapport d’activité de l’année.
Contexte : il sera lu par le conseil d’administration et deux financeurs. Le conseil veut lire en premier les sorties vers l’emploi. Longueur : huit à dix pages. Remise le 15 février. Pièces : le tableau Excel des parcours (un code par personne, aucun nom), le compte rendu de l’assemblée générale précédente, mes notes sur les faits marquants.
Tâche : propose seulement le plan : parties, contenu en une ligne, longueur, pièce source. Les sorties vers l’emploi forment la première partie. N’écris aucun texte. Signale les informations qui manquent.
Format : un tableau, puis les informations manquantes, puis attends ma validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de six ou sept parties qui commence par les sorties vers l’emploi, puis l’activité des ateliers, l’équipe, les partenariats, les finances si les pièces le permettent, les perspectives. Les informations manquantes listées (par exemple le budget, absent des pièces).

446 · corrigé de l’exercice Étape 2, les chiffres avant le texte

```
Étape 2 : à partir du fichier Excel des parcours, calcule en exécutant du code : le nombre de personnes accompagnées dans l’année, le nombre de sorties, et leur répartition par type de sortie selon la colonne [nom de la colonne]. Donne la formule ou la méthode de chaque calcul. N’écris aucun texte de rapport. Signale les lignes incomplètes ou incohérentes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un petit tableau d’indicateurs, la méthode de calcul de chacun, et la liste des lignes à vérifier. Isabelle refait deux totaux dans Excel avant d’écrire « Étape validée ».

447 · corrigé de l'exercice Le point d'étape de fin de matinée

```
Fais le point d'étape pour que je reprenne cet après-midi dans une nouvelle conversation du projet « Rapport d'activité » : 1. le but et les lecteurs ; 2. le plan validé ; 3. les parties terminées ; 4. les décisions prises (chiffres retenus et leur méthode de calcul, formulations demandées par le conseil, ce qui a été retiré) ; 5. la prochaine étape, rédigée comme une consigne prête à envoyer. Une page au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, enregistrée dans le projet. Isabelle vérifie que les chiffres de la rubrique 4 sont ceux qu'elle a refaits.

448 · exemple, échange 1 sur 2 Le mémoire technique d'un bureau d'études

```
Rôle : tu es chargé d'affaires dans un bureau d'études en génie climatique de 15 salariés à Mérignac. Nous allons écrire le mémoire technique étape par étape.
Contexte : le règlement de consultation est joint. Nos moyens : [effectif par métier, logiciels de calcul, références de groupes scolaires des trois dernières années, sans nom de client].
Tâche : première étape seulement. Relève les critères et sous-critères de jugement du mémoire technique et leur pondération, avec l'article du règlement, puis propose un plan avec une partie par sous-critère. N'écris aucun texte.
Format : un tableau (sous-critère, pondération, article, partie du mémoire, éléments de nos moyens à utiliser), puis attends ma validation.
```

449 · exemple, échange 2 sur 2 Le mémoire technique d'un bureau d'études

```
Plan validé, avec une partie 5 « Références comparables ». Étape 2 : rédige seulement la partie 2 « Équipe dédiée », une page, à partir de ces éléments : [composition réelle de l'équipe, années d'expérience, missions similaires, sans noms de personnes ni de clients]. Écris [À COMPLÉTER] pour toute information absente. Termine par la liste des faits utilisés.
```

450 · exemple, échange 1 sur 2 Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur

```
Rôle : tu es responsable RH d'un transporteur routier de 60 salariés à Bègles. Nous allons écrire ensemble un livret d'accueil des conducteurs, sur plusieurs jours.
Contexte : pièces jointes au projet : le règlement intérieur, la procédure d'accident, la procédure de chargement, la note sur les temps de conduite, l'organigramme par fonctions. Lecteurs : des conducteurs qui arrivent, souvent expérimentés, qui liront le livret sur papier.
Tâche : propose seulement le plan : rubriques, contenu en une ligne, pièce source, nombre de pages. N'écris aucun texte.
Format : un tableau, puis les informations manquantes, puis attends ma validation.
```

451 · exemple, échange 2 sur 2 **Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur**

```
Plan validé par le directeur. Étape 2 : rédige la rubrique 6 « En cas d'accident »,
deux pages, uniquement à partir de la procédure d'accident jointe. Des phrases courtes,
les gestes numérotés dans l'ordre, aucun conseil qui n'est pas dans la procédure.
Termine par la liste des points de la procédure que tu n'as pas repris, s'il y en a.
```

452 · exemple, échange 1 sur 2 **Le plan de saison d'une épicerie fine**

```
Rôle : tu es conseiller d'un commerçant indépendant.
Contexte : le fichier CSV joint est l'export des ventes de mon épicerie fine
d'Arcachon, d'avril à septembre de l'an dernier : colonnes date, famille de produits,
quantité, chiffre d'affaires TTC.
Tâche : étape 1 seulement. En exécutant du code, calcule le chiffre d'affaires par mois
et par famille, et les cinq familles qui progressent le plus entre mai et août. Aucune
recommandation pour l'instant.
Format : deux tableaux, la méthode de calcul en deux lignes, puis attends.
```

453 · exemple, échange 2 sur 2 **Le plan de saison d'une épicerie fine**

```
Étape validée. Étape 2 : à partir des tableaux, propose six actions possibles pour la
saison (gamme, présentation, horaires, commandes), chacune reliée à un chiffre des
tableaux. Je choisirai trois actions. N'en recommande aucune plus qu'une autre.
```

454 · corrigé, entraînement 1, Couper une demande trop large **La première demande**

```
Rôle : tu es rédacteur web pour un cabinet de géomètres-experts de 8 personnes à
Libourne.
Contexte : nous refaisons notre site. La plaquette jointe date de 2021 : certaines
informations ont changé. Nous voulons présenter nos métiers, nos références, l'équipe,
nos tarifs et une FAQ.
Tâche : étape 1 seulement. Propose le plan des pages du site et, pour chaque page, le
contenu en une ligne et les informations de la plaquette à faire confirmer par le
cabinet. N'écris aucun texte.
Format : un tableau (page, contenu, informations à confirmer), puis attends ma
validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq ou six pages et, pour chacune, les éléments de la plaquette à confirmer (effectif, références anciennes, adresse).

455 · corrigé, entraînement 2, La procédure de réception des marchandises — Demande 1, l'ordre des gestes

```
Rôle : tu es responsable qualité dans un négoce de matériaux de 40 salariés, deux dépôts en Gironde.
Contexte : voici les notes dictées par notre chef de dépôt sur la réception des marchandises : [collez les notes].
Tâche : étape 1 seulement. Remets les gestes dans l'ordre chronologique, un geste par ligne, et signale ce qui est flou ou manquant (qui fait quoi, quel délai, quel document). N'écris pas encore la procédure.
Format : une liste numérotée de gestes, puis une liste de questions à poser au chef de dépôt, puis attends.
```

Ce que vous devez obtenir : Une dizaine de gestes dans l'ordre (contrôle du bon avant déchargement, déchargement, comptage, contrôle de la casse, photo et réserve précise, signature, saisie le jour même, rangement, ciments en premier, information du commercial, palettes consignées), puis quatre ou cinq questions, par exemple « qui saisit la réception ? » ou « où se notent les palettes consignées ? ».

456 · corrigé, entraînement 3, Le déménagement d'un cabinet d'architectes — Étape 1, le rétroplanning

```
Rôle : tu es office manager d'un cabinet d'architectes de 14 personnes qui déménage du centre de Bordeaux à Bruges.
Contexte : voici les notes du gérant : [collez les notes]. Ouverture des nouveaux locaux le lundi 1er mars.
Tâche : étape 1 seulement. Établis le rétroplanning de toutes les actions, de début février au 1er mars, en tenant compte des délais donnés (box internet : trois semaines). Signale les actions dont la date limite est déjà proche ou dépassée, et les informations qui manquent. Aucun message à rédiger pour l'instant.
Format : un tableau (date limite, action, responsable à désigner, dépendance), trié par date, puis les alertes, puis attends ma validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une vingtaine de lignes trié par date, qui commence par la commande de la box et la demande de réexpédition du courrier, puis les alertes (« box : à commander avant le 8 février au plus tard pour une installation avant le 1er mars »).

457 · corrigé, entraînement 3, Le déménagement d'un cabinet d'architectes — Étape 3, les messages externes

```
Rétroplanning validé, ci-dessous : [collez-le]. Étape 3 : écris un message par catégorie de destinataires : clients en cours, entreprises partenaires, institutions (ordre des architectes, banque, expert-comptable), fournisseurs. Pour chacun : la nouvelle adresse [adresse à Bruges], la date du 2 mars, ce qui change pour eux (rendez-vous, livraisons, courrier), ce qui ne change pas (téléphones, adresses électroniques). Aucune date qui ne figure pas au rétroplanning.
Format : quatre courriels de cinq à huit lignes, chacun avec son objet.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre courriels courts, chacun adapté à sa catégorie, avec la même adresse et les mêmes dates, prêts à être personnalisés et envoyés depuis Outlook.

32 Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

458 Se faire interroger avant la rédaction

```
Rôle : tu es [fonction utile, par exemple responsable commercial expérimenté] dans
[type d'entreprise, taille, ville].
Contexte : je dois écrire [le texte] pour [le destinataire]. Je n'ai pas encore tout en
tête.
Tâche : avant d'écrire quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires pour faire
un bon texte. Une question à la fois, la plus importante d'abord. Quand c'est possible,
propose trois ou quatre réponses possibles et « autre ». Attends ma réponse avant la
question suivante. Dix questions au plus. Quand tu as assez d'informations, récapitule
ce que tu as compris en cinq lignes et attends ma validation.
Format : rien de rédigé avant ma validation du récapitulatif.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première question seule, avec des choix (« Quel est le but principal du texte : informer, obtenir une réponse, s'excuser, autre ? »). Puis une question par message, et un récapitulatif à corriger. Le texte vient seulement après.

Note : Trois mots tiennent toute la méthode : « une à la fois », « attends », « récapitule ». Sans « attends », ChatGPT pose ses questions puis écrit dans la foulée.

459 Faire lister ses hypothèses avant d'écrire

```
Rôle : tu es [fonction] dans [type d'entreprise].
Contexte : [la situation en trois ou quatre lignes].
Tâche : je veux [le texte]. Avant de l'écrire, liste toutes les hypothèses que tu
ferais pour combler ce que je ne t'ai pas dit : dates, montants, personnes concernées,
conditions, raisons, ton. Une ligne par hypothèse. N'écris pas le texte.
Format : une liste numérotée, chaque hypothèse suivie de « à confirmer », puis attends
que je corrige la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de huit à quinze hypothèses du type « le changement s'applique à tous les clients » ou « aucune compensation n'est proposée ». Vous barrez, corrigez, complétez en deux minutes, puis vous écrivez « Rédige avec ces hypothèses corrigées ».

460 L’entretien de transmission

```
Rôle : tu es un rédacteur de procédures expérimenté qui interroge un professionnel pour écrire une fiche de travail.
Contexte : je suis [fonction] dans [type d’entreprise, taille]. Je vais te décrire comment je réalise [la tâche, par exemple le réglage d’une machine, la clôture mensuelle]. La fiche servira à [la personne qui reprendra la tâche].
Tâche : interroge-moi, une question à la fois, pour reconstituer la tâche geste par geste : ce qui la déclenche, le matériel ou les fichiers, chaque geste dans l’ordre, les contrôles, les erreurs fréquentes, les cas où il faut appeler quelqu’un. Quand une réponse est vague, demande un exemple concret. Ne suggère jamais de geste que je n’ai pas décrit.
Format : questions d’abord ; à la fin, la fiche en gestes numérotés, avec une rubrique « points de vigilance » et une rubrique « questions restées ouvertes ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une vingtaine de questions courtes, posées une à une, dont plusieurs « Pouvez-vous donner un exemple ? ». Puis une fiche en gestes numérotés et une liste de questions ouvertes. La personne relit et corrige la fiche ; son successeur la teste.

461 · corrigé de l’exercice La demande d’entretien

```
Rôle : tu es un conseiller commercial qui aide le dirigeant d’une petite entreprise de services à annoncer une hausse de prix sans perdre de clients.
Contexte : je dirige une entreprise de création et d’entretien d’espaces verts de 8 salariés en Gironde. Mes clients : des syndics de copropriété et des entreprises, et des particuliers sous contrat annuel d’entretien. Je dois augmenter les tarifs d’entretien au 1er mars.
Tâche : avant d’écrire, pose-moi les questions nécessaires, une à la fois, la plus importante d’abord, avec des choix quand c’est possible. Attends chaque réponse. Dix questions au plus. Puis récapitule en cinq lignes et attends ma validation. N’invente aucun pourcentage ni aucune raison.
Format : rien de rédigé avant le récapitulatif validé.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première question du type « Faut-il un seul courrier pour tous, ou un par type de client (syndics et entreprises, particuliers) ? », avec des choix, puis les suivantes une à une.

462 · corrigé de l’exercice La consigne de rédaction après le récapitulatif

```
Récapitulatif validé avec mes corrections. Rédige deux courriers : l’un pour les syndics et entreprises, l’autre pour les particuliers. Chacun : la hausse au 1er mars et son montant exact, les raisons validées, la clause du contrat qui la permet, ce que nous proposons en contrepartie, un numéro pour poser ses questions. Douze lignes au plus, signés Marc, gérant. Aucun chiffre ni aucune raison que je n’ai pas donnés.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux courriers courts, ton différent selon la cible, mêmes chiffres et même date. Le courrier aux particuliers est plus explicatif, celui aux syndics plus factuel.

463 · exemple, échange 1 sur 3 Un séminaire d'équipe organisé par les questions

```
Rôle : tu es organisateur d'événements d'entreprise expérimenté.
Contexte : je suis assistante de direction d'un négociant en vins de 20 salariés à Libourne. Le gérant veut une journée d'équipe en janvier, sans autre précision.
Tâche : avant de proposer quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires, une à la fois, avec des choix quand c'est possible. Attends chaque réponse. Huit questions au plus. Puis récapitule en cinq lignes et attends ma validation.
Format : une question par message.
```

464 · exemple, échange 2 sur 3 Un séminaire d'équipe organisé par les questions

```
[Après les huit réponses de Sylvie : budget d'environ 80 € par personne repas compris, une date le jeudi 21 janvier, tout le monde présent sauf la permanence logistique, pas de nuitée, à moins de 45 minutes de Libourne, le gérant veut parler 45 minutes le matin.]
```

465 · exemple, échange 3 sur 3 Un séminaire d'équipe organisé par les questions

```
Récapitulatif corrigé : 19 personnes, deux absentes le matin seulement. Rédige l'invitation à l'équipe, huit lignes, et le programme de la journée en tableau horaire. Pour le lieu et l'activité, laisse [À COMPLÉTER] : je les choisirai.
```

466 · exemple, échange 1 sur 2 Le réglage d'une machine avant un départ en retraite

```
Rôle : tu es un rédacteur de procédures industrielles qui interroge un professionnel.
Contexte : je suis chef d'atelier dans une menuiserie industrielle de 45 salariés. Je vais te décrire le réglage de notre moulurière quand nous changeons de profil. La fiche servira à mon successeur, un menuisier expérimenté qui n'a jamais fait ce réglage.
Tâche : interroge-moi une question à la fois pour reconstituer le réglage geste par geste : ce qui le déclenche, l'outillage, chaque geste dans l'ordre, les contrôles, les erreurs fréquentes, quand appeler le fabricant. Si ma réponse est vague, demande un exemple. Ne propose jamais un geste que je n'ai pas décrit.
Format : questions d'abord, fiche à la fin.
```

467 · exemple, échange 2 sur 2 Le réglage d'une machine avant un départ en retraite

```
[Après les deux séances.] Tu as assez d'informations. Rédige la fiche.
```

468 · exemple, échange 1 sur 2 **Le courrier aux parents d'une crèche associative**

```
Rôle : tu es directrice d'une crèche associative de 40 places à Pau.
Contexte : le conseil d'administration a voté un changement d'horaires d'ouverture pour janvier.
Tâche : je veux le courrier aux familles. Avant de l'écrire, liste toutes les hypothèses que tu ferais sur ce que je ne t'ai pas dit : date, horaires, raisons, tarifs, jours concernés, démarches pour les familles. Une ligne par hypothèse, chacune suivie de « à confirmer ». N'écris pas le courrier.
```

469 · exemple, échange 2 sur 2 **Le courrier aux parents d'une crèche associative**

```
Voici les hypothèses corrigées : [liste corrigée]. Rédige le courrier, quinze lignes au plus, ton chaleureux et précis, signé Karine, directrice.
```

470 · corrigé, entraînement 1, Transformer une demande en entretien **La demande réécrite**

```
Rôle : tu es responsable d'une boulangerie-pâtisserie de quartier de 9 salariés à Talence.
Contexte : je veux une affiche pour la vitrine qui annonce nos bûches de Noël.
Tâche : avant d'écrire, pose-moi les questions nécessaires, une à la fois, avec des choix quand c'est possible : parfums, tailles, prix, date limite de commande, retrait, mentions. Attends chaque réponse. N'invente aucun prix, aucune date, aucun parfum.
Quand tu as tout, récapitule et attends ma validation.
Format : une question par message ; l'affiche seulement après le récapitulatif.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première question sur les parfums ou le nombre de bûches proposées, puis les suivantes, puis un récapitulatif avec les prix exacts donnés.

471 · corrigé, entraînement 2, La nouvelle organisation du standard **La demande en lot court**

```
Rôle : tu es assistante de direction d'une PME de maintenance industrielle de 50 salariés.
Contexte : voici mes notes sur la nouvelle organisation du standard : [collez les notes]. Le courriel s'adresse aux salariés.
Tâche : avant d'écrire, pose-moi en une seule fois cinq questions au plus, fermées et numérotées, sur ce qui manque pour écrire ce courriel. N'invente aucun horaire ni aucun nom. Attends mes réponses.
Format : cinq questions numérotées, rien d'autre.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq questions du type « Qui signe le courriel ? », « Où le planning de rotation est-il affiché ? », « À qui les salariés posent-ils leurs questions ? ».

472 · corrigé, entraînement 2, La nouvelle organisation du standard **La consigne de rédaction**

```
Réponses : 1. Signé par le directeur. 2. Planning affiché à l'accueil et dans Teams. 3.
Questions à l'assistante de direction. [autres réponses]. Rédige le courriel aux
salariés, dix lignes au plus, avec les horaires en liste, et une phrase rappelant que
le numéro d'astreinte ne change pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de dix lignes, les trois tranches horaires en liste, le rappel de l'astreinte, signé par le directeur.

473 · corrigé, entraînement 3, La clôture mensuelle avant le départ de la comptable **La demande d'ouverture**

```
Rôle : tu es un rédacteur de procédures comptables qui interroge une comptable
expérimentée.
Contexte : je suis comptable dans une entreprise de négoce de matériel agricole de 30
salariés. Je pars dans un mois. Tu vas m'aider à écrire la fiche de clôture mensuelle
pour ma remplaçante, qui connaît la comptabilité et Sage mais pas notre entreprise.
Voici mes notes de départ : [collez les notes].
Tâche : interroge-moi une question à la fois, en trois séances : 1. les opérations dans
l'ordre ; 2. les pièges (avoir constructeur, acomptes, réparations atelier) ; 3. le
tableau de bord du gérant. Demande un exemple quand ma réponse est vague. Ne propose
aucun geste que je n'ai pas décrit. Je ne citerai ni client, ni montant réel, ni donnée
de paie.
Format : questions d'abord ; à la fin de la troisième séance, la fiche en gestes datés
de J+1 à J+10, avec points de vigilance et questions ouvertes.
```

Ce que vous devez obtenir : Des questions une à une, en trois séances de quinze à vingt minutes, puis une fiche datée de J+1 à J+10.

33 Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture

474 **Construire la grille à partir des attentes du destinataire**

```
Rôle : tu es un relecteur exigeant, habitué aux [type de texte, par exemple
propositions commerciales entre entreprises].
Contexte : je vais t'envoyer [le texte] destiné à [destinataire]. Voici ce que le
destinataire attend, dans ses propres mots : [collez le courriel, les critères du
règlement ou la consigne reçue, sans noms].
Tâche : construis une grille de relecture de cinq critères au plus, tirés de ces
attentes. Chaque critère est une question à laquelle un passage du texte peut répondre.
Pour chacun, décris en une phrase les niveaux 0, 1 et 2.
Format : un tableau (critère, niveau 0, niveau 1, niveau 2). Ne relis pas encore le
texte.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre ou cinq lignes, chaque critère formulé comme une question vérifiable. Retirez ou reformulez tout critère que vous ne sauriez pas noter vous-même.

475 Noter un texte sur la grille

```
Rôle : tu es le relecteur qui a construit cette grille.
Contexte : voici la grille : [collez la grille]. Voici le texte à relire : [collez le texte].
Tâche : note le texte de 0 à 2 sur chaque critère. Pour chaque note, cite entre guillemets le passage exact qui la justifie, ou écris « aucun passage » s'il manque. Pour les critères à 0 ou 1 seulement, propose une correction précise : la phrase à ajouter ou à remplacer. Ne réécris pas le texte et ne commente pas ce que la grille ne demande pas.
Format : un tableau (critère, note, passage cité, correction proposée), puis le total sur [nombre de critères × 2].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre ou cinq lignes, des citations exactes tirées du texte, des corrections courtes là où la note est basse. Vérifiez que chaque citation existe bien dans votre texte : une citation introuvable signale une note sans fondement.

Note : La citation obligatoire change tout : un relecteur qui doit prouver sa note ne peut plus distribuer des compliments vagues.

476 La contre-lecture dans la peau du destinataire

```
Rôle : tu es [le destinataire, décrit par sa fonction, son entreprise et sa situation, par exemple directrice d'une résidence seniors de 90 logements qui reçoit quatre offres et a vingt minutes pour les lire].
Contexte : tu viens de recevoir ce texte : [collez le texte]. Ce qui compte pour toi : [ses priorités, en trois points].
Tâche : lis-le comme ce destinataire. Dis ce que tu retiens après une lecture rapide, les trois questions que tu poserais au fournisseur, les phrases qui t'agacent ou te paraissent creuses, et ce qui te manque pour décider.
Format : quatre rubriques courtes, sans réécrire le texte.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques de deux à quatre lignes. Les questions du destinataire sont souvent l'apport le plus utile : chacune est un paragraphe à ajouter ou une phrase à préciser.

477 · corrigé de l'exercice La contre-lecture

```
Rôle : tu es directrice d'une résidence seniors de 90 logements à Pessac. Tu compares quatre offres de nettoyage des parties communes et tu as vingt minutes pour les lire.
Contexte : tu as demandé une intervention avant 9 h, un interlocuteur unique joignable en semaine, des produits sans odeur forte, un prix mensuel clair et un démarrage au 1er février. Voici l'une des offres : [collez le texte de Nicolas].
Tâche : dis ce que tu retiens après une lecture rapide, les trois questions que tu poserais, les phrases qui te paraissent creuses, et ce qui te manque pour retenir cette offre.
Format : quatre rubriques courtes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lecture sévère : rien de précis sur l'horaire ni l'interlocuteur, « 20 ans d'expérience » et « professionnalisme » jugés creux, trois questions sur le créneau, la fréquence et le remplacement en cas d'absence.

478 · exemple, échange 1 sur 2 La proposition d'un cabinet de conseil RH

```
Rôle : tu es un relecteur exigeant de propositions commerciales entre entreprises.
Contexte : voici les attentes de la cliente, dans ses mots : « Former nos 14 managers aux entretiens annuels avant la campagne de mars. Deux groupes au maximum, sur site. Un contenu adapté à l'industrie, pas des cas de bureau. Un prix par groupe. Un support que les managers gardent. »
Tâche : construis une grille de cinq critères tirés de ces attentes, chacun vérifiable sur un passage, avec les niveaux 0, 1 et 2. Ne relis pas encore le texte.
Format : un tableau.
```

479 · exemple, échange 2 sur 2 La proposition d'un cabinet de conseil RH

```
Dans une conversation neuve : voici la grille [grille] et ma proposition [texte de la proposition]. Note chaque critère de 0 à 2, cite le passage de chaque note, propose une correction seulement pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas le texte.
```

480 · exemple, échange 1 sur 2 La procédure d'un fabricant de pièces plastiques

```
Rôle : tu es un relecteur de procédures industrielles.
Contexte : la procédure ci-dessous doit pouvoir être suivie seule par un opérateur intérimaire qui découvre la presse. Voici la grille : 1. Chaque geste est sur sa ligne et commence par un verbe d'action. 2. Aucun sigle ni mot technique n'est laissé sans explication. 3. Un contrôle suit chaque geste critique. 4. Les cas où il faut appeler le régleur sont écrits. Niveaux : 0 absent, 1 partiel, 2 complet.
Tâche : note la procédure sur chaque critère, cite le passage, propose une correction pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas la procédure.
Texte : [collez la procédure].
```

481 · exemple, échange 2 sur 2 La procédure d'un fabricant de pièces plastiques

```
Voici la version corrigée [procédure corrigée]. Lis-la comme un opérateur intérimaire, de nuit, qui découvre la presse. Dis où tu hésiterais et quelle question tu poserais au chef d'équipe. Ne réécris rien.
```

482 · exemple, échange 1 sur 2 L'article du bulletin municipal

```
Rôle : tu es un relecteur d'articles destinés au grand public.
Contexte : grille : 1. L'article dit dès les deux premières lignes ce qui change pour l'habitant et à partir de quand. 2. Les jours, les lieux et les horaires sont regroupés et faciles à retrouver. 3. Aucune phrase administrative ne demande une seconde lecture. 4. L'article dit qui appeler et quand. Niveaux 0, 1, 2.
Tâche : note l'article, cite le passage, propose une correction pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas.
Texte : [collez l'article].
```

483 · exemple, échange 2 sur 2 **L'article du bulletin municipal**

```
Dans une conversation neuve : tu es un habitant de la commune, la cinquantaine, qui lit le bulletin en deux minutes. Voici l'article [article corrigé]. Quelles questions resteraient sans réponse et te feraient appeler la mairie ?
```

484 · corrigé, entraînement 1, Noter un courriel sur une grille donnée **La demande de notation**

```
Rôle : tu es un relecteur de courriels de service client.
Contexte : grille : [collez la grille]. Courriel : [collez le courriel].
Tâche : note chaque critère de 0 à 2, cite le passage de chaque note, propose une correction seulement pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas le courriel.
Format : un tableau (critère, note, passage cité, correction proposée).
```

Ce que vous devez obtenir : Critère 1 à 1 (excuse présente mais suivie d'une justification sur la période chargée) ; critère 2 à 1 (« la gêne occasionnée », pas le retard ni ses conséquences) ; critère 3 à 0 (« tout en œuvre », aucune action datée) ; critère 4 à 2.

485 · corrigé, entraînement 2, La grille d'une annonce d'emploi **La contre-lecture en candidat**

```
Rôle : tu es technicien chauffage depuis huit ans, en poste dans une autre entreprise de la métropole bordelaise, et tu regardes les annonces sans urgence.
Contexte : voici une annonce : [collez l'annonce].
Tâche : dis ce que tu retiens en dix secondes, les trois questions que tu te poses, ce qui te ferait passer à l'annonce suivante, et ce qui te ferait appeler.
Format : quatre rubriques courtes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lecture sévère : aucun salaire, aucune zone, « dynamique » et « motivé » jugés creux, questions sur l'astreinte, le véhicule et le type d'installations.

486 · corrigé, entraînement 3, Choisir entre deux versions d'un courrier délicat **La notation comparée**

```
Rôle : tu es un relecteur de courriers commerciaux sensibles entre entreprises.
Contexte : les faits : [collez les faits]. Grille : 1. L'article du contrat est cité. 2. Les faits sont datés et chiffrés. 3. L'oubli de l'avenant est reconnu sans affaiblir la demande de paiement. 4. Le ton préserve la relation avec un client récurrent. 5. Une suite précise est proposée. Niveaux 0, 1, 2.
Tâche : note la version A et la version B sur chaque critère, cite le passage de chaque note, puis dis quel passage de chaque version mérite d'être gardé. Ne rédige pas de troisième version.
Format : un tableau (critère, note A, passage A, note B, passage B), puis la liste des passages à garder.
```

Ce que vous devez obtenir : A forte sur les critères 1 et 2 (article 7, date du 3 octobre), faible sur 3 et 4 ; B forte sur 3, 4 et 5 (oubli reconnu, rendez-vous), faible sur 1 et 2 (pas d'article, pas de montant). Passages à garder : l'article 7 et la date de A, l'explication technique, l'oubli reconnu et le rendez-vous de B.

487 · corrigé, entraînement 3, Choisir entre deux versions d'un courrier délicat La consigne de fusion

```
Écris une troisième version qui garde : de A, le rappel de l'article 7 et la date du 3 octobre ; de B, l'explication des calculs refaits, la reconnaissance de l'oubli d'avenant et la proposition de rendez-vous. Ajoute le détail : 6 jours à 700 € HT, soit 4 200 € HT, au taux prévu au contrat. Ne propose aucune réduction. Dix lignes au plus, signée par la gérante.
```

Ce que vous devez obtenir : Une version de dix lignes, ferme sur le fond, conciliante sur la forme, avec le calcul détaillé et un rendez-vous proposé.

34 Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

488 Transformer une conversation réussie en demande à variables

```
Rôle : tu es chargé de construire la bibliothèque de demandes de notre équipe.
Contexte : la conversation ci-dessus a fini par produire le résultat que je voulais, après plusieurs corrections.
Tâche : écris la demande unique qui aurait donné ce résultat du premier coup. Remplace chaque information propre à ce cas (personnes, entreprise, dates, montants, références, produits) par une [VARIABLE] en majuscules au nom explicite. Transforme chacune de mes corrections en consigne. Aucune donnée réelle ne doit rester.
Format : la demande en quatre lignes (Rôle, Contexte, Tâche, Format), puis un tableau des variables (nom, ce qu'elle contient, exemple, valeurs permises si besoin), puis la liste des corrections que tu as transformées en consignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demande de six à douze lignes avec quatre à huit variables, un tableau des variables et une courte liste de consignes nées de vos corrections. Relisez-la à la recherche d'un nom ou d'un chiffre réel oublié.

Note : Cette demande se fait à la fin de la conversation réussie, dans la même conversation : c'est là que ChatGPT voit vos corrections.

489 Rédiger la fiche de la bibliothèque

```
Rôle : tu es documentaliste et tu rédiges les fiches de notre bibliothèque de demandes.
Contexte : voici une demande à variables et son tableau de variables : [collez-les]. Elle sert à [la tâche] dans [service, type d'entreprise].
Tâche : rédige la fiche complète : un nom qui commence par un verbe, l'usage en deux phrases (quand l'utiliser, quand ne pas l'utiliser), les variables avec exemple, la demande, l'allure du résultat attendu, trois à cinq contrôles avant usage reliés aux quatre contrôles (faits, sources, calculs, ton), les données à ne jamais mettre dans les variables.
Format : une page, rubriques titrées, prête à coller dans Word. Laisse en bas les lignes « Auteur : », « Testée le : », « Version : ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page en sept rubriques, dont une rubrique « À ne jamais mettre » propre à la tâche (par exemple « marge, remise non validée, nom du client »). Vous remplissez auteur, date de test et version.

490 Tester une demande sur trois cas

```
Rôle : tu es testeur de notre bibliothèque de demandes.
Contexte : voici une demande à variables : [collez la demande]. Voici trois jeux de valeurs, tirés de cas réels différents et sans données personnelles : Cas 1 : [valeurs]. Cas 2 : [valeurs]. Cas 3 : [valeurs].
Tâche : exécute la demande pour chacun des trois cas. Puis dis, pour chaque cas, ce qui a été mal compris, ce qui a manqué, et quelle variable ou quelle consigne il faudrait préciser.
Format : les trois résultats, séparés par des tirets, puis un tableau (cas, problème constaté, correction de la demande proposée).
```

Ce que vous devez obtenir : Trois résultats et un tableau de deux à cinq problèmes, par exemple « Cas 3 : la variable [DÉLAI] a été lue comme une date et non une durée ; préciser “en jours ouvrés” ». Un cas réel testé par un collègue vaut mieux encore : faites-le en plus.

491 · corrigé de l’exercice La fiche 1 : Répondre à une réclamation sur un matériel en panne

```
Rôle : tu es chargé de clientèle d’un loueur de matériel de chantier de 30 salariés, trois agences en Gironde. Tu réponds à un client professionnel dont le matériel loué est en panne.
Contexte : client : [SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT]. Matériel : [MATÉRIEL_ET_RÉFÉRENCE_DE_CONTRAT]. Panne signalée le [DATE_SIGNALEMENT] : [DESCRIPTION_DE_LA_PANNE]. Ce que l’agence a décidé : [DÉCISION : échange, intervention, avoir], avec [DÉLAI_EN_HEURES_OUVRÉES]. Ton : [TON : cordial ou très conciliant].
Tâche : écris la réponse au client : reconnaître la gêne pour son chantier, dire ce qui est décidé et quand, donner le numéro de l’agence. Aucune autre promesse, aucun geste commercial qui ne figure pas dans [DÉCISION].
Format : un courriel de six à huit lignes, avec un objet. Si une [VARIABLE] n’est pas remplie, demande-la-moi avant d’écrire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, qui reprend la décision et le délai à la lettre. Contrôles : décision et délai identiques à ceux validés par le chef d’agence, aucune indemnité promise, numéro de l’agence exact.

492 · exemple, échange 1 sur 2 Huit demandes pour les agences d’un courtier en assurances

```
Rôle : tu es chargé d’organiser la bibliothèque de demandes d’un cabinet de courtage de 22 salariés.
Contexte : voici l’inventaire des usages de ChatGPT déclarés par les conseillers des quatre agences : [collez la liste de 22 usages, sans données d’assurés].
Tâche : regroupe ces usages en tâches, puis classe chaque tâche selon sa fréquence (chaque semaine, chaque mois, rare) et le coût d’une erreur (faible, moyen, élevé). Propose les huit fiches à écrire en premier. Signale les usages qui posent un problème de données personnelles.
Format : un tableau (tâche, usages regroupés, fréquence, coût d’une erreur), puis la liste des huit fiches, puis les usages à risque.
```

493 · exemple, échange 2 sur 2 Huit demandes pour les agences d'un courtier en assurances

Rédige la fiche « Accuser réception d'une déclaration de sinistre » : variables [TYPE_DE_SINISTRE], [DATE_DECLARATION], [PIECES_A_FOURNIR], [DELAI_DE_RETOUR_ANNONCE], [PRENOM_DU_CONSEILLER]. Rubrique « À ne jamais mettre » : nom de l'assuré, adresse, numéro de contrat, toute information de santé, toute appréciation sur la prise en charge.

494 · exemple L'accusé de réception de commande d'un fabricant de fenêtres

Rôle : tu es chargé de construire la bibliothèque de demandes de notre ADV.
Contexte : la conversation ci-dessus a produit, après quatre corrections, l'accusé de réception que je voulais.
Tâche : écris la demande unique qui l'aurait donné du premier coup. Remplace chaque information propre à ce cas par une [VARIABLE] en majuscules. Transforme mes corrections en consignes. Aucune donnée réelle ne doit rester.
Format : la demande en quatre lignes, le tableau des variables, la liste des corrections devenues consignes.

495 · exemple Les fiches des saisonniers

Rôle : tu es responsable de l'accueil d'un camping de Lacanau et tu prépares les fiches de demandes pour les saisonniers.
Contexte : l'accueil utilise ChatGPT sur le téléphone du camping, compte de l'entreprise. Tâches : répondre à un avis en ligne, répondre à une réclamation sur un emplacement, traduire une consigne pour des clients étrangers, rédiger le message de bienvenue du jour, répondre à une demande de réservation hors saison, signaler un incident à la direction.
Tâche : pour chacune, écris une demande courte à variables, utilisable sur téléphone, avec à la fin « Si une variable manque, demande-la-moi ».
Format : six fiches de six lignes au plus, chacune avec un titre qui commence par un verbe et une ligne « Ne jamais mettre ».

496 · corrigé, entraînement 1, Mettre une demande en variables La demande à variables

Rôle : tu es commercial dans une entreprise de stores et volets roulants de 11 salariés.
Contexte : client : [SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT]. Devis [REF_DEVIS] du [DATE_DEVIS], [MONTANT_HT] € HT, pour [OBJET_DU_DEVIS]. Sans réponse. Valable jusqu'au [DATE_FIN_VALIDITE].
Tâche : écris une relance qui rappelle la date de validité et propose un appel [CRENEAU_PROPOSE].
Format : cinq lignes, avec un objet, signé [PRENOM_COMMERCIAL]. Si une variable n'est pas remplie, demande-la-moi avant d'écrire.

Ce que vous devez obtenir : Une demande générique de six lignes, sept variables, aucune donnée du cas d'origine.

497 · corrigé, entraînement 2, Fusionner trois demandes de collègues **La demande fusionnée**

```
Rôle : tu es collaboratrice d'un cabinet d'expertise comptable et tu écris à un client artisan.
Contexte : client : [ACTIVITE_ET_TAILLE_DU_CLIENT]. Chiffres du mois : chiffre d'affaires [CA_MOIS] € HT, même mois l'an dernier [CA_MOIS_N_1] € HT, trésorerie fin de mois [TRESORERIE] €, factures clients en retard de plus de 30 jours : [MONTANT_RETARDS] € pour [NOMBRE_FACTURES] factures.
Tâche : calcule les évolutions en exécutant du code, puis écris la note : un tableau des chiffres et de leur évolution, ce qui va, ce qui doit alerter, une action proposée. Pas de jargon.
Format : dix lignes au plus sous le tableau, signé [PRENOM_COLLABORATRICE].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre lignes avec les évolutions, puis une note de dix lignes en trois temps et une action.

498 · corrigé, entraînement 3, La bibliothèque d'un service achats **La fiche de la priorité 1: Relancer un fournisseur en retard de livraison**

```
Rôle : tu es acheteur dans une entreprise agroalimentaire de 140 salariés.
Contexte : fournisseur : [TYPE_DE_FOURNISSEUR] ([PAYS]). Commande [REF_COMMANDE] du [DATE_COMMANDE], livraison confirmée pour le [DATE_LIVRAISON_CONFIRMEE], non reçue à ce jour. Conséquence pour nous : [CONSEQUENCE : stock de sécurité restant en jours, ligne menacée]. Niveau de relance : [NIVEAU : 1 courtoise, 2 ferme, 3 avec rappel des pénalités contractuelles].
Tâche : écris la relance : la commande, la date confirmée, la conséquence, une nouvelle date de livraison ferme demandée avant [DATE_LIMITE_REPONSE]. Au niveau 3, rappelle seulement les pénalités prévues à [ARTICLE_DES_CONDITIONS], sans en chiffrer le montant.
Format : huit lignes au plus, en [LANGUE], avec la version française en dessous si la langue n'est pas le français. Si une variable n'est pas remplie, demande-la-moi avant d'écrire.
```

Ce que vous devez obtenir : Une relance de huit lignes, au niveau de fermeté choisi, avec une date de réponse. Contrôles : dates et référence relues dans l'ERP ; article des conditions vérifié ; traduction relue sur les dates et les quantités.

35 Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi

499 Extraire les demandes, les attentes et les contradictions

```
Rôle : tu es un chargé d'affaires expérimenté en agencement de commerces.
Contexte : voici le courriel d'une cliente, gérante d'un réseau de trois boulangeries-pâtisseries, nom retiré : [collez le courriel].
Tâche : relève trois choses, chacune avec la phrase du courriel qui la justifie : 1. ses demandes écrites ; 2. ses attentes implicites, ce qu'elle ne demande pas mais qui décidera de son choix ; 3. les contradictions ou tensions entre ses demandes. Ne propose aucune réponse et n'invente rien qui ne s'appuie pas sur une phrase.
Format : trois listes numérotées, une ligne par point, la citation entre guillemets.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois listes. Demandes : comptoir, vitrines réfrigérées, présentoirs, éclairage, coin café de 8 places, trois options, prix ferme, réponse avant le 4 décembre. Attentes implicites : être rassurée sur le respect des délais, être suivie par une seule personne, pouvoir présenter un dossier solide à sa banque. Contradictions : un prix ferme alors que la boutique n'a pas été mesurée ; une option haut de gamme dans un budget plafond.

Note : Le nom de la gérante et celui de ses boutiques n'ont rien à faire dans la conversation : sa fonction et son secteur suffisent à ChatGPT.

500 Se faire interroger, puis préparer le courriel de questions

```
Rôle : tu es le directeur commercial de notre agenceur et tu prépares avec moi la réponse à cette cliente.
Contexte : voici ce que nous avons extrait de son courriel : [collez les trois listes].
Ce que nous savons : [collez les informations internes : options et prix indicatifs, six semaines de fabrication, visite possible jeudi 26 novembre, engagement sur trois semaines si plans validés au 18 décembre].
Tâche : pose-moi d'abord, une à la fois, les questions que je dois trancher en interne avant d'écrire à la cliente (cinq au plus). Attends chaque réponse. Ensuite, écris le courriel à la cliente qui confirme la visite du jeudi 26 novembre et lui pose seulement les questions qu'elle seule peut trancher, trois au plus.
Format : questions internes d'abord ; puis un courriel de huit lignes au plus, signé Mathieu, chargé d'affaires, [téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Des questions internes du type « Le prix devient-il ferme après la visite, et sous quel délai ? » ou « L'option C, au-dessus du budget, est-elle présentée quand même ? ». Puis un courriel court qui confirme la visite, donne le numéro direct de Mathieu et pose trois questions : le budget comprend-il les vitrines réfrigérées, le coin café est-il indispensable, la banque a-t-elle besoin d'un devis signé ou d'une proposition chiffrée.

501 Rédiger les engagements dans le ton de la maison

```
Rôle : tu es Mathieu, chargé d'affaires d'un agenceur de magasins de 25 salariés à
Mérignac.
Contexte : plan validé : [collez le plan]. Voici deux passages « Nos engagements » de
propositions que nous avons gagnées, noms retirés, à imiter pour la longueur, le
vocabulaire et la façon de s'engager :
---
Modèle 1 :
[passage d'une proposition précédente]
---
Modèle 2 :
[passage d'une autre proposition]
---
N'en reprends ni les faits ni les dates. Faits à utiliser : fermeture de trois
semaines, du 8 au 27 mars, si les plans d'exécution sont validés au plus tard le 18
décembre ; fabrication de six semaines dans notre atelier ; un interlocuteur unique,
Mathieu, joignable en direct du lundi au vendredi ; un point d'avancement chaque
vendredi pendant la fabrication.
Tâche : rédige seulement la partie « Nos engagements ». Chaque engagement dit sa
condition. Aucun engagement en dehors des faits donnés.
Format : quatre engagements, trois lignes chacun au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre engagements courts, chacun avec sa condition écrite (« si les plans sont validés au plus tard le 18 décembre »), dans le style direct des modèles. Le point du vendredi est formulé comme un rendez-vous, pas comme une promesse vague.

502 La contre-lecture dans la peau de la gérante

```
Rôle : tu es gérante d'un réseau de trois boulangeries-pâtisseries. Ton dernier
agenceur a livré avec cinq semaines de retard. Tu as 85 000 € HT, pas un euro de plus,
et tu dois rassurer ta banque.
Contexte : voici la proposition reçue : [collez la proposition].
Tâche : lis-la comme cette gérante. Dis ce qui te rassure, ce qui t'inquiète encore,
les trois questions que tu poserais au téléphone, et ce qu'il te faudrait pour signer.
Format : quatre rubriques courtes. Ne réécris pas la proposition.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques. Probablement : rassurée par les dates et l'interlocuteur ; inquiète de l'option B à 100 € du plafond et des prix encore indicatifs ; questions sur ce qui se passe si l'atelier prend du retard et sur les vitrines réfrigérées. Chaque question devient une phrase à ajouter.

503 · corrigé de l'exercice La contre-lecture dans la peau de la cliente

```
Rôle : tu es responsable des services généraux d'un sous-traitant aéronautique. L'an dernier, le traiteur a manqué de plats dès 21 h et ta direction te l'a reproché. Ton budget est de 65 € HT par personne, boissons comprises.
Contexte : voici la proposition reçue pour la soirée du 11 décembre, 220 personnes : [collez la proposition].
Tâche : lis-la comme cette responsable. Dis ce qui te rassure, ce qui t'inquiète, les trois questions que tu poserais, et ce qui te ferait choisir ce traiteur.
Format : quatre rubriques courtes. Ne réécris pas la proposition.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques. Les inquiétudes attendues : la cuisine mobile, à expliquer dès la première page ; la quantité de plats par personne et l'horaire de service jusqu'à la fin ; le repérage des plats végétariens et sans gluten.

504 · corrigé de l'exercice Le courriel d'envoi

```
Rôle : tu es Laurence, chargée d'affaires d'un traiteur de 35 salariés à Mérignac.
Contexte : la proposition jointe présente deux formules pour 220 personnes le vendredi 11 décembre : Classique à 58 € HT et Signature à 69 € HT par personne, boissons comprises, plus une cuisine mobile à 1 200 € HT, indispensable faute d'office dans le hall. Avec la cuisine, la Classique tient dans le budget de 65 € HT par personne. Le nombre exact de convives nous est nécessaire avant le 1er décembre.
Tâche : écris le courriel d'envoi : la proposition jointe, la formule qui tient dans le budget, la cuisine mobile expliquée en une phrase, la date du 1er décembre, une proposition d'appel.
Format : six lignes au plus, signé Laurence, [téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de six lignes, sans formule creuse, qui met en avant la formule dans le budget et la date du 1er décembre.

505 · exemple, échange 1 sur 2 Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur

```
Rôle : tu es chargé de clientèle chez un imprimeur de 12 salariés.
Contexte : voici le courriel d'une agence événementielle, noms retirés : [collez le courriel].
Tâche : relève les spécifications techniques (format, pagination, papier, finition, quantité, livraison), les exigences de délai, les attentes implicites, et ce qui manque pour chiffrer. Cite la phrase pour chaque point.
Format : quatre listes, puis les questions à poser à l'agence, six au plus.
```

506 · exemple, échange 2 sur 2 Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur

```
Réponses de l'agence : [collez les réponses]. Fichiers reçus à J-14 au plus tard. Établis le rétroplanning à rebours depuis la livraison à J-2, avec le bon à tirer, l'épreuve certifiée, l'impression, le façonnage. Signale chaque date qui dépend de l'agence.
```

507 · exemple, échange 1 sur 2 **L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique**

```
Rôle : tu es responsable qualité d'un transporteur frigorifique de 80 salariés.
Contexte : le questionnaire d'audit est joint, ainsi que nos procédures : chaîne du
froid, nettoyage des caisses, traçabilité des températures, gestion des incidents.
Tâche : étape 1 seulement. Classe les 60 questions en thèmes, et pour chaque question
indique la procédure jointe qui permet d'y répondre, ou « aucune pièce ». Ne rédige
aucune réponse.
Format : un tableau (numéro, thème, procédure source ou « aucune pièce »).
```

508 · exemple, échange 2 sur 2 **L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique**

```
Étape 2 : rédige les réponses du thème « chaîne du froid », à partir de la procédure
jointe seulement. Pour chaque réponse, cite le paragraphe de la procédure. Si la
procédure ne répond pas entièrement, écris [À COMPLÉTER : ce qui manque]. Trois à cinq
lignes par réponse.
```

509 · exemple, échange 1 sur 2 **Les quatorze questions d'un particulier à un électricien**

```
Rôle : tu es électricien et chef d'entreprise, tu réponds par écrit à un particulier.
Contexte : voici ses quatorze questions, sans son nom ni son adresse : [collez les
questions]. Notre devis est joint.
Tâche : regroupe les questions par thème (prix et paiement, déroulé du chantier, normes
et attestations, garanties et suite), en gardant leurs numéros. Pour chaque question,
indique si la réponse figure dans le devis (et où) ou si elle demande une information
de ma part.
Format : un tableau (thème, numéros, réponse dans le devis ou information à fournir).
```

510 · exemple, échange 2 sur 2 **Les quatorze questions d'un particulier à un électricien**

```
Voici mes réponses dictées : [collez la dictée]. Écris le courriel de réponse par
thème, prix en premier, chaque question rappelée par son numéro. Imite le ton de ces
deux réponses que j'ai écrites à d'autres clients : [deux modèles sans noms]. Une page
au plus. Aucune information qui ne vienne pas du devis ou de ma dictée.
```

511 · corrigé, entraînement 1, Lire un courriel client avant d'y répondre **La demande d'extraction**

```
Rôle : tu es chargé d'affaires d'une blanchisserie industrielle de 45 salariés.
Contexte : voici le courriel d'un gérant d'hôtel de 28 chambres, nom retiré : [collez le courriel].
Tâche : relève ses demandes écrites, ses attentes implicites, et les contradictions ou tensions entre ses demandes. Cite la phrase pour chaque point. Ne propose aucune réponse.
Format : trois listes numérotées.
```

Ce que vous devez obtenir : Demandes : collecte et livraison quotidiennes de mai à septembre, deux fois par semaine sinon ; tarif au kilo ; location du linge des chambres ; décision avant fin janvier. Attentes implicites : ponctualité (« en retard une fois sur trois »), contrôle qualité (« reviennent parfois tachés »). Tension : un tarif identique toute l'année alors que la fréquence et les volumes varient fortement.

512 · corrigé, entraînement 2, Questions et plan d'une proposition informatique **La demande de plan**

```
Rôle : tu es directeur technique d'une entreprise de services informatiques de 9 salariés à Pau.
Contexte : voici ce que nous avons extrait du courriel d'un industriel de 35 postes : [demandes, attentes implicites, contradictions]. Les questions au client sont en attente de réponse.
Tâche : propose seulement le plan de la proposition : parties, contenu en une ligne, attente du client à laquelle chaque partie répond. Mets en tête ce qui répond à « pas une journée sans messagerie ». N'écris aucun texte et aucun prix.
Format : un tableau, puis attends ma validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de six parties : la bascule sans coupure de messagerie, le déroulé de la migration, les postes partagés de l'atelier, la formation, ce qui est compris et ce qui ne l'est pas, le prix global et ses conditions.

513 · corrigé, entraînement 3, Le dossier complet d'un réseau d'opticiens **La partie « Nos engagements »**

```
Rôle : tu es chargé d'affaires d'une entreprise d'enseignes de 20 salariés à Mérignac.
Contexte : voici le passage « Nos engagements » d'une proposition précédente, à imiter
pour la longueur et la façon de s'engager, sans en reprendre les phrases :
---
Modèle :
[collez le modèle]
---
Faits à utiliser : un interlocuteur unique joignable en direct ; dépôt des dossiers
d'autorisation par nos soins dès la validation des maquettes ; fabrication en quatre
semaines après validation ; pose de nuit ou le dimanche ; contrôle au niveau laser et
photo de chaque enseigne posée envoyée le jour même ; reprise sous 72 heures ouvrées en
cas de défaut. La date du 15 mars dépend du délai d'instruction des mairies, que nous
ne maîtrisons pas.
Tâche : rédige la partie « Nos engagements ». Chaque engagement dit sa condition. La
date du 15 mars est présentée comme un objectif, avec ce qui en dépend.
Format : cinq engagements, deux à trois lignes chacun.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq engagements courts dans le style du modèle, dont un sur la pose contrôlée qui répond au reproche d'Arcachon, et un paragraphe honnête sur le 15 mars : objectif tenable si les dossiers sont déposés dès la validation des maquettes et instruits dans les délais habituels.

514 · corrigé, entraînement 3, Le dossier complet d'un réseau d'opticiens **La contre-lecture**

```
Rôle : tu es directeur d'un réseau de trois magasins d'optique. Ta campagne de
lancement est fixée au 15 mars, ton budget est de 24 000 € HT, et ton ancien
prestataire a posé une enseigne de travers sans jamais revenir.
Contexte : voici la proposition reçue : [collez la proposition].
Tâche : lis-la comme ce directeur. Dis ce qui te rassure, ce qui t'inquiète, les trois
questions que tu poserais, et ce qu'il te faudrait pour signer cette semaine.
Format : quatre rubriques courtes. Ne réécris pas la proposition.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques. L'inquiétude attendue : le 15 mars présenté comme un objectif. La question qui suit : « Que se passe-t-il si une mairie tarde ? ». La proposition gagne à prévoir une solution, par exemple le marquage des vitrines posé d'abord, s'il est possible sans autorisation dans la commune, à faire vérifier.

Module 10 D'autres métiers

36 Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons

515 Le tableau comparatif au coût complet

```
Rôle : tu es acheteur dans une PME de [activité] de [nombre] salariés.
Contexte : les trois fichiers joints sont les offres de trois fournisseurs, nommés A, B et C, pour [produit ou prestation]. Notre besoin : [volume annuel], livré en [nombre] livraisons de [quantité] à [lieu de livraison]. Nos critères, par ordre d'importance : [par exemple coût complet annuel, délai, conditions de paiement, minimum de commande].
Tâche : relève dans chaque offre le prix unitaire HT, les frais de port et le seuil de franco, le minimum de commande, le délai, les conditions de paiement, la durée de validité et toute clause de révision de prix. Puis calcule en exécutant du code le coût complet annuel de chaque offre sur notre volume et notre rythme de livraison. Quand une information manque, écris « absent de l'offre » : ne la suppose pas.
Format : un tableau (critère en ligne, fournisseur en colonne) avec la page de l'offre pour chaque prix, le calcul du coût complet détaillé ligne par ligne, puis les questions à poser à chaque fournisseur.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes et trois colonnes, un calcul posé ligne par ligne, des cases « absent de l'offre » et deux ou trois questions par fournisseur. Pas de choix final : il vient de vous, une fois les réponses des fournisseurs reçues.

Note : Le volume et le rythme de livraison changent tout : sans eux, ChatGPT compare des prix unitaires, et c'est précisément ce qu'il faut éviter.

516 La fiche de négociation chiffrée

```
Rôle : tu es acheteur expérimenté et tu prépares une négociation annuelle avec un fournisseur.
Contexte : fournisseur de [produit], [nombre] ans de relation. Nos achats chez lui sur douze mois : [montant] € HT pour [volume]. Il annonce une hausse de [pourcentage] à partir du [date], justifiée par [sa justification, recopiée de son courrier]. Notre objectif : [par exemple limiter la hausse à 2 %]. Ce que nous pouvons offrir en échange : [par exemple un engagement de volume sur douze mois, des livraisons regroupées]. Ce que nous ne céderons pas : [par exemple le délai de livraison].
Tâche : prépare la fiche de négociation : le montant en euros de la hausse annoncée et de notre objectif, calculés en code ; les questions pour faire justifier la hausse ; les contreparties, classées de la moins coûteuse à la plus coûteuse pour nous ; les objections du fournisseur à attendre et une réponse à chacune ; une phrase d'ouverture et une phrase de clôture.
Format : une page en rubriques courtes, avec un tableau des contreparties (contrepartie, coût pour nous, intérêt pour le fournisseur).
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page : deux montants calculés, six à huit questions, un tableau de trois à cinq contreparties, quatre ou cinq objections avec leur réponse. Votre seuil de rupture n'y figure pas : il reste dans votre tête et dans votre dossier, pas dans la demande.

Note : Pour discuter une hausse justifiée par l'énergie, les matières ou le transport, cherchez des indices publiés avec la recherche sur le web et ouvrez chaque source. Un indice cité sans lien ne s'emploie pas en négociation.

517 Le jeu de rôle avant le rendez-vous

```
Rôle : tu joues le commercial de notre fournisseur de [produit]. Tu es courtois, tu connais ton dossier et tu défends ta hausse de [pourcentage] avec les arguments de ton courrier : [collez les arguments du fournisseur].
Contexte : je suis l'acheteur. Voici ma fiche de négociation : [collez la fiche].
Tâche : joue la négociation avec moi, une réplique à la fois, et attends ma réponse avant de continuer. Ne cède rien sans contrepartie. Au bout de dix échanges, ou quand j'écris « fin », sors du rôle.
Format : en jeu, des répliques de deux ou trois phrases. Après « fin » : trois moments où j'ai été convaincant, les concessions que j'ai faites sans contrepartie, et la question que je n'ai pas posée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première réplique du « fournisseur », un échange au rythme de vos réponses, puis un bilan en trois rubriques. Le bilan est la partie utile : il montre la concession lâchée trop tôt, celle que vous auriez faite le lendemain.

518 L’analyse des réceptions par fournisseur

```
Rôle : tu es responsable logistique et tu analyses le service de nos fournisseurs.
Contexte : le fichier joint est l’export de nos réceptions sur [période], une ligne par ligne de commande. Colonnes : fournisseur (codé A, B, C…), numéro de commande, date promise, date de réception, quantité commandée, quantité reçue, réserve à la réception (oui ou non).
Tâche : en exécutant du code, calcule pour chaque fournisseur le nombre de lignes, la part livrée à la date promise ou avant, la part livrée complète, le retard moyen en jours ouvrés des lignes en retard et le nombre de réserves. Signale les lignes dont une date manque ou paraît fausse au lieu de les corriger.
Format : un tableau trié du moins bon au meilleur, trois constats d’une phrase, puis la liste des lignes écartées et la raison.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d’une ligne par fournisseur, trois constats chiffrés, une courte liste de lignes écartées. Refaites deux taux dans Excel avec un filtre : s’ils coïncident, le reste du tableau peut servir.

519 La relance d’une commande en retard

```
Rôle : tu es approvisionneur dans une PME de [activité] ; le ton avec ce fournisseur est cordial et ferme.
Contexte : commande [numéro] du [date], [quantité et article], livraison confirmée pour le [date promise]. Rien n’est arrivé. Conséquence : [par exemple la ligne de conditionnement s’arrête jeudi sans ces cartons].
Tâche : écris le courriel de relance au service clients du fournisseur : il rappelle la commande et la date confirmée, demande une nouvelle date ferme et le numéro de suivi du transporteur avant [heure, jour], et demande une livraison partielle si le tout n’est pas disponible.
Format : six lignes au plus, un objet qui contient le numéro de commande, sans menace, signé [prénom, fonction, téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, un objet facile à retrouver dans la boîte du fournisseur, une demande datée. Pour un retard qui arrête la production, téléphonez d’abord : le courriel sert de trace.

520 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es acheteur dans une conserverie de 45 salariés des Landes.
Contexte : nous achetons 12 000 cartons d'expédition par an. Aujourd'hui, ils arrivent par lots de 3 000, soit quatre livraisons ; notre magasin manque de place et nous aimerions des lots plus petits. Trois offres : A, 0,62 € HT le carton, franco dès 3 000, délai dix jours, paiement 45 jours fin de mois, minimum 3 000 ; B, 0,58 € HT, 120 € HT de port par livraison, délai quinze jours, paiement 30 jours, minimum 2 000 ; C, 0,65 € HT, franco, délai cinq jours, minimum 1 000, paiement 45 jours fin de mois.
Tâche : calcule en exécutant du code le coût complet annuel de chaque offre avec quatre livraisons de 3 000, puis celui de C avec douze livraisons de 1 000. Compare ensuite les offres sur le délai, le paiement et la place prise au magasin. Recommande une offre en disant ce qu'elle coûte de plus ou ce qu'elle sacrifie. N'ajoute aucune information qui ne figure pas ci-dessus.
Format : un tableau (critère en ligne, offre en colonne), le calcul détaillé, une recommandation de cinq lignes, puis trois questions à poser aux fournisseurs avant de signer.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept ou huit lignes, trois calculs posés, une recommandation qui chiffre l'écart et trois questions, par exemple sur une clause de révision de prix ou sur le port de B pour des lots plus petits.

521 · exemple, échange 1 sur 3 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier

```
Rôle : tu es acheteur expérimenté dans un négoce de matériaux de 60 salariés.
Contexte : fournisseur de plaques de plâtre, huit ans de relation. Nos achats chez lui sur douze mois : 180 000 € HT. Il annonce une hausse de 6 % au 1er janvier, justifiée par « la hausse durable des coûts de l'énergie ». Notre objectif : 3 %. Ce que nous pouvons offrir : un engagement de volume sur douze mois, des livraisons regroupées par semi-remorque complète, un paiement à 30 jours au lieu de 45. Ce que nous ne céderons pas : la livraison sous 48 heures sur nos trois dépôts.
Tâche : prépare la fiche de négociation : montants en euros de la hausse et de l'objectif calculés en code, questions pour faire justifier la hausse, contreparties classées de la moins coûteuse à la plus coûteuse pour nous, objections à attendre avec une réponse, phrase d'ouverture et de clôture.
Format : une page, rubriques courtes, un tableau des contreparties.
```

522 · exemple, échange 2 sur 3 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier

```
Rôle : tu joues le commercial de ce fournisseur de plaques de plâtre. Tu es courtois, tu connais ton dossier et tu défends ta hausse de 6 % avec l'argument de ton courrier : la hausse durable des coûts de l'énergie.
Contexte : je suis l'acheteuse. Voici ma fiche : [fiche ci-dessus, sans le paiement à 30 jours].
Tâche : joue la négociation, une réplique à la fois, et attends ma réponse. Ne cède rien sans contrepartie. Quand j'écris « fin », sors du rôle.
Format : en jeu, deux ou trois phrases par réplique. Après « fin » : trois moments où j'ai été convaincante, les concessions faites sans contrepartie, la question que je n'ai pas posée.
```

523 · exemple, échange 3 sur 3 Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier

```
fin
```

524 · exemple, échange 1 sur 2 Bastien met des chiffres sur les retards d'un fournisseur

```
Rôle : tu es responsable logistique et tu analyses le service de nos fournisseurs.
Contexte : le fichier joint est l'export de nos réceptions de juillet à septembre, 214
lignes. Colonnes : fournisseur (A, B, C, D), numéro de commande, date promise, date de
réception, quantité commandée, quantité reçue, réserve (oui ou non).
Tâche : en exécutant du code, calcule par fournisseur le nombre de lignes, la part
livrée à la date promise ou avant, la part livrée complète, le retard moyen en jours
ouvrés des lignes en retard et le nombre de réserves. Signale les lignes dont une date
manque ou paraît fausse, sans les corriger.
Format : un tableau trié du moins bon au meilleur sur la ponctualité, trois constats
d'une phrase, la liste des lignes écartées.
```

525 · exemple, échange 2 sur 2 Bastien met des chiffres sur les retards d'un fournisseur

```
Rôle : tu es responsable logistique d'un distributeur de pièces agricoles ; le ton avec
ce fournisseur est cordial et direct.
Contexte : voici les chiffres du fournisseur C pour le troisième trimestre : 48 lignes,
29 à la date promise, retard moyen de six jours ouvrés sur les lignes en retard, cinq
réserves à la réception. Ces retards nous ont obligés à décaler des livraisons à nos
clients en pleine récolte.
Tâche : écris au responsable commercial de C un courriel qui présente ces chiffres,
demande une explication et un plan d'action sous quinze jours, et propose un point
téléphonique.
Format : un courriel de douze lignes au plus, un objet qui contient le chiffre
principal, signé Bastien, responsable logistique.
```

526 · exemple, échange 1 sur 2 Jérôme fait revenir trois offres dans le même format

```
Rôle : tu es acheteur pour une petite entreprise de nettoyage.
Contexte : nous sommes neuf salariés à Pau et nous entretenons des bureaux et des
commerces de l'agglomération. Voici nos consommations de l'an dernier, relevées sur les
factures : détergent multi-usage concentré 120 litres, désinfectant de surfaces 80
litres, produit vitres 60 litres, sacs poubelle 50 litres 6 000, essuie-mains papier
300 rouleaux, gants nitrile tailles M et L 4 000. Nous voulons des produits concentrés
avec doseurs, la fiche de données de sécurité de chaque produit chimique et une
livraison à notre dépôt une ou deux fois par mois.
Tâche : rédige un cahier des charges d'une page pour consulter trois fournisseurs, avec
le format de réponse que nous imposons.
Format : cinq rubriques courtes : qui nous sommes, le besoin sur douze mois, nos
exigences, ce que doit contenir l'offre, le calendrier.
```

527 · exemple, échange 2 sur 2 **Jérôme fait revenir trois offres dans le même format**

```
Écris maintenant le courriel de consultation qui accompagne ce cahier des charges et un
tableau Excel vierge à remplir. Il part à l'identique aux trois fournisseurs. Ton
cordial, huit lignes au plus, signé Jérôme, gérant.
```

528 · corrigé, entraînement 1, Relancer une livraison de vitrages en retard **La demande de Sylvie**

```
Rôle : tu es approvisionneuse chez un fabricant de fenêtres de 40 salariés ; la
relation avec ce fournisseur est bonne et c'est son premier retard de l'année.
Contexte : commande n° 24-0871 du 3 novembre, 18 caisses de vitrages feuilletés,
livraison confirmée par courriel le 5 novembre pour le jeudi 12 novembre au matin. Le
12 à 14 h, rien n'est arrivé et nous n'avons aucune nouvelle. Sans ce verre, notre
atelier de vitrage s'arrête le lundi 16 au matin.
Tâche : écris le courriel de relance au service clients : rappel de la commande et de
la date confirmée, demande d'une nouvelle date ferme et du numéro de suivi avant
vendredi 13 à 10 h, et, si les 18 caisses ne sont pas disponibles, une livraison
partielle de 6 caisses avant lundi.
Format : six lignes au plus, objet avec le numéro de commande, ton cordial et ferme,
signé Sylvie, approvisionneuse, [téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de cinq ou six lignes, un objet du type « Commande 24-0871, livraison du 12/11 non reçue », une heure limite claire et la solution partielle.

529 · corrigé, entraînement 2, Louer ou acheter un chariot élévateur **La demande de Florian**

```
Rôle : tu es responsable d'entrepôt et tu compares deux façons de financer un chariot
élévateur électrique.
Contexte : offre 1, location longue durée de 36 mois à 420 € HT par mois, maintenance
et batterie incluses, franchise de 500 € HT par sinistre, frais de remise en état à la
restitution selon une grille non fournie. Offre 2, achat à 14 900 € HT, maintenance à
95 € HT par mois renouvelable chaque année, garantie de 12 mois, batterie hors garantie
ensuite, prix de remplacement non indiqué. Usage : deux équipes, environ cinq ans.
Tâche : calcule en exécutant du code le coût de chaque offre sur 36 mois, puis la
valeur de revente à partir de laquelle l'achat devient moins cher. Liste tout ce qui
manque pour décider et les questions à poser à chaque fournisseur. Dis ce qui change si
le chariot sert cinq ans.
Format : un tableau de coûts, le calcul détaillé, la valeur de revente d'équilibre,
puis les questions.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de deux colonnes, le calcul posé, un seuil de revente et une liste de cinq ou six questions (grille de remise en état, prix et durée de vie de la batterie, conditions de prolongation de la location).

530 · corrigé, entraînement 3, Une rupture chez un fournisseur unique **Première demande, la couverture du stock**

```
Rôle : tu es responsable supply chain dans un fabricant de portails en aluminium.
Contexte : stock de 34 motorisations au 9 novembre ; plus aucune livraison du
fournisseur pendant environ trois semaines. Commandes à expédier, une motorisation par
portail : client 1, 12 le 12/11 ; client 2, 8 le 16/11 ; client 3, 10 le 19/11 ; client
4, 1 le 20/11, chantier déjà décalé une fois ; client 5, 18 le 26/11, pénalités de
retard au contrat ; client 6, 6 le 30/11.
Tâche : en exécutant du code, calcule le stock restant après chaque expédition, dans
l'ordre des dates, et indique la première commande qui ne peut pas être servie et le
manque total. Propose ensuite deux ordres de priorité différents, en disant pour chacun
quel client est servi en retard et ce que cela risque de coûter, sans trancher.
Format : un tableau (date, client, quantité, stock restant), le manque total, puis les
deux scénarios en cinq lignes chacun.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes, un manque chiffré et deux scénarios, par exemple « dates d'abord » et « pénalités d'abord ». Le choix entre les deux est celui de Margaux et du dirigeant.

531 · corrigé, entraînement 3, Une rupture chez un fournisseur unique **Deuxième demande, le courriel au fournisseur**

```
Rôle : tu es responsable supply chain ; la relation avec ce fournisseur est ancienne et
bonne.
Contexte : il nous annonce une suspension d'environ trois semaines des motorisations
MC-400. Notre commande de 60 pièces devait arriver le 13 novembre. Il nous manque 21
pièces pour servir nos commandes jusqu'au 30 novembre, dont 18 pour un client qui
expédie le 26 novembre avec des pénalités de retard.
Tâche : écris un courriel qui demande, avant mercredi 11 novembre à midi, une date de
reprise ferme, la possibilité d'une livraison partielle prioritaire de 21 pièces avant
le 25 novembre, et la nature exacte de l'incident.
Format : dix lignes au plus, objet avec la référence MC-400, ton ferme et courtois,
signé Margaux, responsable supply chain.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit à dix lignes, trois demandes numérotées, une heure limite. Il ne parle ni de pénalités contre le fournisseur ni de changement de fournisseur : ce n'est pas encore décidé.

37 Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre

532 La fiche de lecture d'un contrat

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise dans une PME et tu prépares une fiche de lecture pour le dirigeant. Tu ne donnes pas d'avis juridique : tu relèves ce que dit le texte.
Contexte : le fichier joint est un contrat de [objet] entre notre entreprise, désignée « le client », et [type de cocontractant, par exemple un prestataire de maintenance], désigné « le prestataire ». Il est [à signer, ou signé depuis le (date)].
Tâche : relève, article par article, l'objet, la date d'effet, la durée, la reconduction, le préavis et la forme de la résiliation, le prix et sa révision, les conditions de paiement, les pénalités, l'indemnité de sortie anticipée, la responsabilité et son plafond, les assurances, la confidentialité et le tribunal compétent. Pour chaque point, donne le numéro de l'article et recopie la phrase clé entre guillemets. Si un point n'est pas traité, écris « absent du contrat ». Ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau (point, ce que dit le contrat, article), puis les cinq clauses qui méritent une question à un avocat, chacune avec la question à lui poser.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de douze à quinze lignes, chaque ligne avec son article et une citation courte, des « absent du contrat » là où le texte se tait, et cinq questions. Relisez dans le contrat, à l'article indiqué, chaque date, chaque montant et chaque délai.

Note : « Ne cite aucun texte de loi » évite les articles inventés. Ce que la loi ajoute ou retire au contrat est précisément la question à poser à l'avocat.

533 Les écarts avec vos conditions habituelles

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu compares deux documents, sans avis juridique.
Contexte : le premier fichier joint contient nos conditions générales d'achat ; le second, les conditions générales de vente d'un nouveau fournisseur de [produit], qui nous demande de les signer.
Tâche : relève les points où les deux documents se contredisent ou où l'un prévoit ce que l'autre ignore : délai et conditions de paiement, pénalités, transfert des risques, réserves à la livraison, garantie, responsabilité, tribunal compétent. Pour chaque point, cite les deux articles. N'interprète pas lequel s'applique et ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau (point, nos conditions et article, leurs conditions et article), puis trois questions à poser au fournisseur et deux à l'avocat.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six à dix lignes et cinq questions. Quand deux conditions générales se contredisent, savoir laquelle l'emporte est une question juridique : elle part chez l'avocat, avec ce tableau.

534 L’échéancier de plusieurs contrats

```
Rôle : tu es assistant de direction et tu tiens l’échéancier des contrats de l’entreprise.
Contexte : les fichiers joints sont nos contrats de [par exemple maintenance des copieurs, téléphonie, nettoyage, location de véhicules], parties désignées par leur rôle. Nous sommes le [date du jour].
Tâche : pour chaque contrat, relève la date d’effet, la durée, la reconduction, le préavis et sa forme (lettre recommandée, courriel, portail). Puis calcule en exécutant du code l’échéance, la date limite du préavis et une date de rappel six semaines avant cette date limite. Si l’article ne dit pas clairement si le courrier doit être envoyé ou reçu avant la date limite, ou si la date d’effet est incertaine, signale-le et retiens l’hypothèse la plus prudente.
Format : un tableau trié par date limite (contrat, article, échéance, date limite du préavis, date de rappel, forme exigée, point incertain), à recopier dans Excel ou dans l’agenda partagé.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d’une ligne par contrat, trié par urgence, avec une colonne « point incertain » qui ne doit pas rester vide par politesse. Refaites à la main la date limite des deux contrats les plus proches.

535 Le courrier de non-reconduction

```
Rôle : tu es assistant de direction et tu rédiges un courrier formel, sobre, sans menace.
Contexte : nous voulons mettre fin au contrat de [objet], n° [numéro], à son échéance du [date]. L’article [numéro] du contrat prévoit : « [recopiez la phrase de l’article] ». Le courrier partira en lettre recommandée avec avis de réception le [date d’envoi].
Tâche : rédige le courrier de non-reconduction : il identifie le contrat, cite l’article du contrat, indique la date d’échéance et demande une confirmation écrite de la fin du contrat [et les modalités de restitution du matériel, s’il y en a]. Ne cite aucun texte de loi et n’ajoute aucune demande qui ne figure pas ici.
Format : une lettre d’une page avec les mentions d’usage : expéditeur, destinataire, lieu et date, objet, références du contrat, signature du représentant légal [prénom, nom, fonction].
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre de quatre courts paragraphes : le contrat visé, la décision et l’article qui la permet, la demande de confirmation, la formule de politesse. Elle tient sur une page et ne contient aucune référence que vous n’avez pas donnée.

536 Une fiche du registre des traitements

```
Rôle : tu aides une PME à tenir son registre des activités de traitement de données personnelles. Tu ne tranches pas les questions juridiques : tu signales ce qui reste à valider.
Contexte : voici la description d'un traitement, en termes généraux et sans aucune donnée réelle : [par exemple : nous recevons des candidatures par courriel et par notre site ; elles sont lues par la gérante et le chef d'atelier ; les CV sont rangés dans un dossier partagé de Microsoft 365]. Notre entreprise : [secteur, taille, ville]. Logiciels utilisés : [noms].
Tâche : remplis une fiche de registre pour ce traitement : finalité, catégories de personnes, catégories de données, destinataires internes et externes, logiciels et sous-traitants, hébergement s'il est connu, durée de conservation, mesures de sécurité. Pour la base légale et la durée de conservation, propose des pistes marquées « à valider » et indique quelle ressource de la CNIL consulter. Signale toute donnée sensible possible.
Format : une fiche en rubriques, puis la liste des points à valider et les questions à poser à l'éditeur du logiciel.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page en neuf rubriques, des « à valider » sur la base légale et la durée, et quatre ou cinq questions à l'éditeur. Les « à valider » se tranchent par une personne, avec les ressources de la CNIL ou un conseil ; ils ne se recopient pas tels quels dans le registre.

537 La veille réglementaire sourcée

```
Rôle : tu fais la veille réglementaire d'une PME de [secteur] de [nombre] salariés en [région].
Contexte : nous voulons savoir ce qui change pour nous dans les six prochains mois en matière de [par exemple facturation, sécurité au travail, protection des données].
Tâche : avec la recherche sur le web, ne retiens que des sources officielles : Légifrance, entreprendre.service-public.fr, la CNIL, l'URSSAF, impots.gouv.fr. Pour chaque changement, donne la date d'entrée en vigueur telle qu'elle figure sur la source, les entreprises concernées et ce que cela demande concrètement. Écarte tout ce que tu ne trouves pas sur une source officielle.
Format : un tableau (changement, date, qui est concerné, ce qu'il faut faire, lien), puis les questions à poser à l'expert-comptable.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois à huit lignes, chacune avec son lien. Ouvrez chaque lien et retrouvez la date sur la page : une date d'entrée en vigueur se décale parfois, et un article de blog repris par ChatGPT ne vaut pas la source.

538 · corrigé de l'exercice La première demande, les dates

```
Rôle : tu es assistante de gestion et tu tiens l'échéancier des contrats d'un cabinet d'architectes.
Contexte : nous sommes le lundi 9 novembre 2026. Article 4 de notre contrat de location et de maintenance d'un copieur : « Le contrat prend effet à la date de livraison du matériel, le 1er juin 2022, pour une durée irrévocable de 60 mois. À son terme, il se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception reçue au moins six mois avant l'échéance. »
Tâche : calcule en exécutant du code la date d'échéance et la date limite de réception de la lettre, puis une date d'envoi conseillée qui laisse une marge pour la distribution du recommandé. Signale toute ambiguïté du texte et retiens l'hypothèse la plus prudente. Ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau de quatre lignes (date d'effet, échéance, date limite de réception, date d'envoi conseillée), puis les ambiguïtés en deux lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre dates et une remarque sur l'ambiguïté possible entre « échéance au 31 mai » et « échéance au 1er juin », avec la lecture la plus prudente retenue.

539 · corrigé de l'exercice La seconde demande, le courrier

```
Rôle : tu es assistante de gestion et tu rédiges un courrier formel, sobre, sans menace.
Contexte : nous ne voulons pas reconduire notre contrat de location et de maintenance de copieur n° [numéro], qui prend fin le 31 mai 2027. L'article 4 du contrat prévoit une dénonciation « par lettre recommandée avec avis de réception reçue au moins six mois avant l'échéance ». Le courrier part en recommandé le mardi 10 novembre 2026.
Tâche : rédige la lettre de non-reconduction : elle identifie le contrat, indique que le cabinet ne souhaite pas sa reconduction à son échéance du 31 mai 2027 en citant l'article 4, et demande une confirmation écrite ainsi que l'adresse et les modalités de restitution prévues à l'article 12. Le mot « résiliation » ne doit pas apparaître. Ne cite aucun texte de loi.
Format : une lettre d'une page, mentions d'usage, signée par la gérante [prénom, nom].
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre courte qui parle de « non-reconduction à l'échéance » et jamais de résiliation, cite l'article 4 et l'article 12, et demande deux confirmations écrites.

540 · exemple, échange 1 sur 2 Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance

Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu prépares une fiche de lecture pour le dirigeant d'une PME de maintenance informatique. Tu ne donnes pas d'avis juridique.
Contexte : le fichier joint est un contrat de sous-traitance entre notre entreprise, « le sous-traitant », et « le donneur d'ordre », un distributeur régional. Il n'est pas encore signé.
Tâche : relève, article par article, l'objet, la date d'effet et la durée, la reconduction, la résiliation, le prix et sa révision, le paiement, les pénalités, la responsabilité et son plafond, les assurances, la confidentialité, la sous-traitance, le tribunal compétent et la propriété de ce que nous développerons. Donne le numéro d'article et une citation courte. Écris « absent du contrat » quand un point n'est pas traité. Ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau, puis les cinq clauses qui méritent une question à l'avocat, avec la question.

541 · exemple, échange 2 sur 2 Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance

Rédige le courriel que j'envoie à notre avocat pour préparer le rendez-vous de jeudi : il présente le contrat en deux lignes, liste les six questions par ordre de risque et annonce les pièces jointes. Huit à douze lignes, ton simple, signé Antoine, gérant.

542 · exemple, échange 1 sur 2 Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile

Rôle : tu aides une association à tenir son registre des activités de traitement. Tu ne tranches pas les questions juridiques : tu signales ce qui reste à valider.
Contexte : association d'aide à domicile de 40 salariés à Périgueux. Traitement décrit en termes généraux : la responsable de secteur établit le planning des interventions chez les personnes accompagnées dans un logiciel en ligne. Chaque intervenante voit son planning sur une application mobile : adresse, horaires, tâches à réaliser, code d'accès au domicile, téléphone d'un proche à prévenir.
Tâche : remplis la fiche de registre : finalité, catégories de personnes, catégories de données, destinataires, logiciels et sous-traitants, hébergement, base légale, durée de conservation, mesures de sécurité. Marque « à valider » la base légale et la durée, avec une piste. Signale toute donnée sensible possible.
Format : une fiche en rubriques, puis les points à valider et les questions à l'éditeur.

543 · exemple, échange 2 sur 2 Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile

Écris le courriel à l'éditeur du logiciel qui pose ces quatre questions et demande une réponse sous quinze jours. Ton cordial, huit lignes au plus, signé Laurence, assistante de direction.

544 · exemple, échange 1 sur 2 **Pascal conteste des frais de résiliation**

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu lis des conditions générales pour un
commerçant, sans avis juridique.
Contexte : le premier fichier joint contient les conditions générales du contrat de
location de mon terminal de paiement ; le second, la facture qui me réclame 390 € HT de
« frais de résiliation ». J'ai mis fin au contrat par lettre recommandée, à son
échéance.
Tâche : relève tous les articles qui parlent de durée, d'échéance, de résiliation,
d'indemnité et de frais de reprise du matériel. Pour chacun, dis ce qu'il change pour
cette facture. Dis si un article prévoit des frais de résiliation à l'échéance. Ne cite
aucun texte de loi.
Format : un tableau (article, ce qu'il dit, ce que cela change pour la facture), puis
ce que je dois vérifier moi-même.
```

545 · exemple, échange 2 sur 2 **Pascal conteste des frais de résiliation**

```
Rédige le courrier de contestation au service clients : il rappelle la fin du contrat à
l'échéance selon l'article 8.3, demande l'annulation de la ligne de 390 € HT et une
facture rectifiée, ou à défaut l'article précis sur lequel elle repose. Ton ferme et
courtois, une page, aucune loi citée, signé Pascal, gérant.
```

546 · corrigé, entraînement 1, Trouver la date limite d'un préavis **La demande**

```
Rôle : tu tiens l'échéancier des contrats d'un garage.
Contexte : nous sommes le vendredi 2 octobre 2026. Article 3 de notre contrat de
maintenance : « Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter du 1er
février 2026. Il se renouvelle tacitement par périodes d'un an, sauf résiliation
notifiée par lettre recommandée avec avis de réception trois mois au moins avant la
date anniversaire. »
Tâche : calcule en code la prochaine date anniversaire, la date limite de notification
et une date d'envoi conseillée avec dix jours de marge. Signale l'ambiguïté éventuelle
du mot « notifiée » et retiens l'hypothèse la plus prudente. Ne cite aucun texte de
loi.
Format : un tableau de trois dates, puis l'ambiguïté en deux lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois dates et une remarque : « notifiée » peut désigner l'envoi ou la réception ; la lecture prudente retient la réception.

547 · corrigé, entraînement 2, La fiche de registre du fichier clients d'un garage **La demande de Damien**

```
Rôle : tu aides un garage à tenir son registre des activités de traitement. Tu ne
tranches pas les questions juridiques : tu signales ce qui reste à valider.
Contexte : garage de 8 salariés à Niort. Traitement décrit en termes généraux : fiche
client dans un logiciel de garage en ligne (identité, coordonnées, véhicule et
immatriculation, historique des interventions et des factures) ; rappels par SMS avant
le contrôle technique et la révision, pour les clients qui ont coché la case sur
l'ordre de réparation ; consultation par les mécaniciens sur une tablette d'atelier ;
factures transmises chaque mois à l'expert-comptable. Éditeur installé en France,
hébergement inconnu. Fiches conservées depuis douze ans, sans suppression.
Tâche : remplis une fiche de registre en distinguant deux finalités, la gestion des
réparations et les rappels par SMS. Pour chacune, propose une base légale et une durée
de conservation marquées « à valider », et indique quelle ressource de la CNIL
consulter. Fais ressortir les points à traiter, dont la conservation sans limite.
Format : une fiche en rubriques par finalité, les points à traiter par ordre de
priorité, puis les questions à l'éditeur.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux fiches courtes, une liste de points à traiter qui commence par la conservation depuis douze ans et par l'accès de la tablette d'atelier, et quatre ou cinq questions à l'éditeur (hébergement, contrat de sous-traitance, purge automatique des fiches, sécurité de la tablette).

548 · corrigé, entraînement 3, Un syndic menace d'aller au tribunal **La chronologie et les pièces**

```
Rôle : tu aides la gérante d'une entreprise d'étanchéité à préparer un dossier pour son
assureur et son avocat. Tu ne donnes aucun avis sur la responsabilité.
Contexte : réfection d'une toiture-terrasse de résidence, travaux du 2 au 27 mars 2026,
réception le 14 avril sans réserve, procès-verbal signé. Orage violent le 12 octobre.
Infiltrations signalées en octobre dans deux appartements du dernier étage. Le 20
octobre, un chef d'équipe a constaté une évacuation d'eau pluviale bouchée par des
feuilles, sans compte rendu écrit, quatre photos. L'entretien des évacuations n'est pas
confié à l'entreprise. Le 3 novembre, le syndic réclame 8 600 € sous huit jours et
évoque le tribunal.
Tâche : fais une chronologie qui sépare les faits établis par une pièce, les faits
rapportés et les hypothèses. Puis liste les pièces à réunir et les questions à poser à
l'assureur.
Format : un tableau (date, fait, nature : établi, rapporté ou hypothèse, pièce), puis
la liste des pièces, puis cinq questions.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept ou huit lignes, une colonne « nature » qui distingue nettement le procès-verbal de réception de l'hypothèse des feuilles, une liste de pièces (procès-verbal, devis et factures, photos du 20 octobre avec leur date, contrat, attestation d'assurance) et cinq questions à l'assureur.

549 · corrigé, entraînement 3, Un syndic menace d'aller au tribunal **L'accusé de réception d'attente**

```
Rôle : tu rédiges pour une entreprise d'étanchéité un accusé de réception neutre.
Contexte : un syndic nous réclame la prise en charge de dégâts après des infiltrations, sous huit jours.
Tâche : écris un accusé de réception de trois à cinq lignes : il confirme la réception du courriel, indique que le dossier est transmis à notre assureur et que nous reviendrons vers le syndic après son examen. Il ne reconnaît aucune responsabilité, ne conteste rien sur le fond, ne donne aucune date d'intervention et ne commente pas les faits.
Format : un courriel sobre, signé Estelle, gérante.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de trois à cinq lignes, sans adjectif ni explication technique. Il part seulement après l'accord de l'assureur, qui peut demander d'en modifier une phrase.

38 Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires

550 **L'annonce de location depuis la fiche du bien**

```
Rôle : tu es négociateur dans une agence de [ville] et tu écris des annonces exactes, sans superlatif.
Contexte : voici la fiche du bien : [type, surface, nombre de pièces, étage, ascenseur, exposition, état, équipements de la cuisine, rangements, annexes (cave, parking, balcon), chauffage et eau chaude, classe énergie et classe climat, loyer, provision sur charges et ce qu'elle comprend, dépôt de garantie, honoraires, date de disponibilité, quartier, transports à proximité avec la distance mesurée].
Tâche : écris l'annonce de location. Les chiffres d'abord, puis une description pièce par pièce, puis le quartier. N'ajoute aucun fait qui ne figure pas dans la fiche, aucun adjectif comme « exceptionnel » ou « rare », et ne décris aucun profil de locataire. Termine par la liste des pièces demandées aux candidats, identique pour tous.
Format : un titre de 60 signes au plus, une annonce de 900 à 1 200 signes, puis la liste des informations de la fiche qui manquent pour une annonce complète.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre qui donne le type, la surface et le quartier, une annonce sobre où chaque chiffre vient de la fiche, et une courte liste d'informations manquantes. Si la réponse parle d'un « quartier prisé » ou d'un « calme absolu », ces mots se retirent : personne ne les a mesurés.

551 La même annonce en trois longueurs

```
Rôle : tu es chargé de communication d'une agence immobilière.
Contexte : voici l'annonce validée par le négociateur : [collez l'annonce].
Tâche : décline-la en trois versions : une pour les portails (l'annonce telle quelle, corrigée), une de 300 signes pour la vitrine de l'agence, une de 500 signes pour la page Facebook et Instagram de l'agence, avec trois photos à choisir parmi celles du bien. Ne change aucun chiffre et n'ajoute aucun fait.
Format : les trois versions, l'une sous l'autre, avec leur nombre de signes, puis l'ordre des photos conseillé.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois textes de longueur croissante qui gardent les mêmes chiffres, et une proposition d'ordre des photos (séjour, cuisine, vue). Comparez les chiffres des trois versions entre eux : une surface qui change d'une version à l'autre se repère en dix secondes.

552 La réponse type aux candidats d'un bien

```
Rôle : tu es assistant dans une agence de gestion locative ; le ton est poli et efficace.
Contexte : voici l'annonce du bien [référence interne] : [collez l'annonce]. Créneaux de visite : [jours et heures]. Pièces demandées à tous les candidats : [votre liste]. Dossier à déposer : [sur la plateforme de l'agence ou par courriel].
Tâche : écris la réponse type aux demandes de visite : elle reprend loyer, charges et disponibilité, propose les créneaux, donne la liste des pièces et la façon de déposer le dossier, et répond en une ligne aux trois questions les plus fréquentes que tu repères dans l'annonce.
Format : un courriel de douze lignes au plus, un objet avec la référence du bien, signé [prénom, agence, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui se recopie dans la messagerie ou dans le logiciel de l'agence, avec les mêmes informations pour chaque candidat. Une question nouvelle d'un candidat ? Ajoutez la réponse au modèle pour les suivants.

553 La mise en forme d'un état des lieux dicté

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu mets au propre un état des lieux.
Contexte : voici ma dictée faite pendant la visite d'[entrée ou sortie] du lot [code du lot], [type et surface] : [collez la transcription]. Les états possibles sont : neuf, bon état, état d'usage, mauvais état.
Tâche : range chaque élément dans un tableau, pièce par pièce, dans l'ordre de la visite. Reprends exactement l'état et les observations dictés ; quand un élément est cité sans état, écris « état non dicté » au lieu d'en choisir un. Relève à part les relevés de compteurs et les clés remises.
Format : un tableau par pièce (élément, état, observation), puis les compteurs et les clés, puis la liste des éléments « état non dicté » à compléter avant la signature.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau par pièce, dans l'ordre de la visite, une section compteurs et clés, et une courte liste de trous à combler sur place. C'est cette liste qui évite le litige de sortie : un « bon état » ajouté par défaut à l'entrée devient une retenue contestée cinq ans plus tard.

554 La comparaison de l’entrée et de la sortie

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu compares deux états des lieux, sans rien décider.
Contexte : voici l’état des lieux d’entrée du [date] : [collez-le]. Voici l’état des lieux de sortie du [date] : [collez-le]. Lot [code], [type et surface]. Grille de vétusté annexée au bail : [collez-la, ou écrivez « aucune »].
Tâche : compare les deux documents élément par élément. Pour chaque différence, indique l’état à l’entrée, l’état à la sortie et, si la grille s’applique, la durée de vie prévue et l’abattement calculé en code pour la durée d’occupation. Ne propose aucun montant de retenue : les montants viendront des devis.
Format : un tableau (pièce, élément, entrée, sortie, différence, ligne de la grille), puis la liste des éléments identiques à l’entrée et à la sortie.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau limité aux différences, et une liste des éléments sans changement. Revoyez chaque différence sur les photos d’entrée et de sortie avant d’écrire au locataire.

555 Le tri des demandes de la semaine

```
Rôle : tu es assistant d’un gestionnaire locatif qui suit [nombre] lots.
Contexte : voici les demandes reçues depuis vendredi, une par ligne, locataire désigné par son lot : [lot, canal, résumé de la demande en une phrase]. Nos règles : une fuite, une panne de chauffage entre octobre et avril ou un problème de fermeture se traitent le jour même ; l’artisan habituel intervient sous quelques jours pour les petites réparations ; un gros travail demande un devis et l’accord du propriétaire.
Tâche : range chaque demande dans l’une des quatre cases : le jour même, intervention rapide, à chiffrer et planifier, réponse type. Pour chaque demande, propose la première action et, pour les réponses types, le modèle à utiliser. Signale les demandes trop floues pour être classées.
Format : un tableau trié par case (lot, demande, case, première action), puis les demandes à éclaircir par téléphone.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d’une ligne par demande, les urgences en tête, et une courte liste d’appels à passer. Le classement est une proposition : une « petite fuite » décrite par courriel peut être une urgence, et seul l’appel au locataire le dit.

556 Le courrier de régularisation des charges

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu expliques une régularisation de charges à un locataire, simplement.
Contexte : lot [code], [quote-part en tantièmes ou en millièmes]. Charges récupérables de l'immeuble pour [année] : [poste et montant, une ligne par poste]. Provisions versées par le locataire sur l'année : [montant].
Tâche : en exécutant du code, calcule la quote-part du lot pour chaque poste, le total, puis le solde (à payer ou à rembourser). Écris ensuite le courrier qui présente ces chiffres et dit comment consulter les justificatifs.
Format : un tableau (poste, total immeuble, quote-part du lot), le solde, puis un courrier de dix lignes au plus, signé [prénom, fonction, agence].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quelques lignes, un solde calculé et un courrier court. Refaites le total dans votre logiciel de gestion : c'est lui qui fait foi, et le courrier ne part que s'il donne le même chiffre.

Note : Ce qu'un bailleur peut récupérer sur le locataire est fixé par la réglementation. Vérifiez chaque poste avant le calcul, pas après.

557 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es gestionnaire locative et tu prépares un décompte de sortie, sans rien décider à ma place.
Contexte : lot C4, T2 de 42 m², cinq années complètes d'occupation. Entrée : séjour, peinture blanche neuve, parquet bon état avec rayures légères ; cuisine, plaque vitrocéramique neuve ; chambre, moquette bon état ; salle de bains, joints neufs.
Sortie : séjour, peinture jaunie et douze trous de chevilles, parquet avec rayures légères ; cuisine, plaque fissurée sur un foyer ; chambre, moquette usée au passage et tache de 20 cm ; salle de bains, joints noircis ; ménage non fait. Grille du bail : peintures 7 ans, un septième par année complète ; plaque 10 ans, 10 % par an ; moquette 7 ans, un septième par an. Devis TTC : peinture 700 €, plaque 280 €, moquette 420 €, nettoyage 150 €. Dépôt de garantie : 650 €.
Tâche : compare l'entrée et la sortie élément par élément. Pour la peinture, la plaque, la moquette et le nettoyage, calcule en exécutant du code la part restant à la charge du locataire après vétusté. Signale les éléments identiques à l'entrée et ceux qui relèvent peut-être de l'usure normale, sans trancher. Puis calcule le solde du dépôt de garantie si ces quatre postes sont retenus.
Format : un tableau (élément, entrée, sortie, devis, abattement, part du locataire), le total, le solde, puis les points à trancher.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq ou six lignes, un total, un solde et deux ou trois points à trancher (joints, usure de la moquette au passage). Morgane décide des postes, puis demande le courrier.

558 · corrigé de l'exercice Le courrier au locataire sortant

Rôle : tu es gestionnaire locative ; le ton est factuel et courtois.
Contexte : lot C4, sortie le 31 octobre 2026. Retenues décidées sur le dépôt de garantie de 650 € : peinture du séjour 200 €, plaque de cuisson 140 €, moquette de la chambre 120 €, nettoyage 150 €, soit 610 €, chaque montant calculé après la vétusté prévue au bail. Solde à restituer : 40 €, par virement.
Tâche : écris le courrier qui présente le décompte poste par poste, rappelle que les devis et les photos sont joints, que la vétusté prévue au bail a été appliquée, et indique le solde et sa date de virement. Aucun délai légal cité, aucune formule de menace.
Format : un courrier d'une page avec un tableau des retenues, signé Morgane, gestionnaire locative, [agence].

Ce que vous devez obtenir : Un courrier d'une page, un tableau de quatre lignes, un solde clair et la liste des pièces jointes. Morgane vérifie la date de virement au regard du délai de restitution, sur service-public.fr.

559 · exemple, échange 1 sur 2 Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon

Rôle : tu es négociatrice dans une agence d'Arcachon et tu écris des annonces exactes, sans superlatif.
Contexte : fiche du bien : maison de 1962 rénovée en 2019, 112 m² habitables, terrain de 480 m², quartier du Moulleau. Rez-de-chaussée : entrée, séjour de 38 m² ouvert sur la terrasse orientée sud-ouest, cuisine équipée séparée, une chambre de 12 m² avec salle d'eau. Étage : deux chambres de 11 et 13 m², salle de bains avec baignoire, WC. Garage de 18 m², abri de jardin. Chauffage par pompe à chaleur air-eau. Classe énergie C, classe climat A. Plage à 900 m, école à 400 m, commerces à 600 m. Prix : 685 000 €, honoraires à la charge du vendeur. Taxe foncière : 1 840 €.
Tâche : écris l'annonce de vente : les chiffres d'abord, puis le rez-de-chaussée, l'étage, l'extérieur, le quartier avec les distances de la fiche. N'ajoute aucun fait et aucun adjectif comme « exceptionnel ».
Format : un titre de 60 signes au plus, une annonce de 900 à 1 200 signes, puis les informations manquantes.

560 · exemple, échange 2 sur 2 Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon

Décline l'annonce validée en deux versions : 300 signes pour la vitrine, 500 signes pour la page Facebook et Instagram de l'agence. Mêmes chiffres, aucun fait ajouté, et dis-moi le nombre de signes de chaque version.

561 · exemple, échange 1 sur 2 Olivier trie les demandes du lundi matin

Rôle : tu es assistant d'un gestionnaire locatif.
Contexte : voici les demandes reçues depuis vendredi, une par ligne (lot, canal, résumé). Extrait : A07, courriel, « l'eau coule du plafond de la salle de bains depuis ce matin » ; B12, portail, demande d'attestation de loyer pour la CAF ; C03, courriel, « le radiateur de la chambre ne chauffe plus » ; D21, téléphone, volet roulant du séjour bloqué en position basse ; A15, courriel, demande de remplacement des fenêtres du séjour, « elles laissent passer l'air » ; E02, portail, question sur la régularisation des charges ; [20 autres lignes]. Règles : fuite, panne de chauffage d'octobre à avril et problème de fermeture le jour même ; petites réparations par l'artisan habituel sous quelques jours ; gros travaux sur devis et accord du propriétaire.
Tâche : range chaque demande dans l'une des quatre cases, avec la première action. Signale les demandes trop floues.
Format : un tableau trié par case (lot, demande, case, première action), puis les appels à passer.

562 · exemple, échange 2 sur 2 Olivier trie les demandes du lundi matin

Écris la réponse au locataire du lot B12, qui demande une attestation de loyer pour la CAF : courte, polie, avec l'attestation en pièce jointe. Signée Olivier, gestionnaire locatif.

563 · exemple, échange 1 sur 2 Valérie explique une régularisation de charges

Rôle : tu es comptable d'une SCI qui loue six logements et tu expliques une régularisation de charges, simplement.
Contexte : charges récupérables de l'immeuble pour 2025 : eau froide 3 120 €, entretien des parties communes 2 400 €, électricité des parties communes 960 €, taxe d'enlèvement des ordures ménagères 1 980 €. Lot B : quote-part de 150 millièmes. Provisions versées par le locataire du lot B en 2025 : 12 × 95 €.
Tâche : en exécutant du code, calcule la quote-part du lot B pour chaque poste, le total, les provisions versées et le solde. Puis écris le courrier au locataire du lot B.
Format : un tableau, le solde, puis un courrier de dix lignes au plus, signé Valérie, pour la SCI.

564 · exemple, échange 2 sur 2 Valérie explique une régularisation de charges

Fais la même chose pour les cinq autres lots, avec ces quotes-parts et ces provisions mensuelles : A 180 millièmes, 110 € ; C 160 millièmes, 105 € ; D 170 millièmes, 110 € ; E 190 millièmes, 120 € ; F 150 millièmes, 95 €. Vérifie en code que la somme des quotes-parts fait 1 000 millièmes. Un tableau récapitulatif, puis un courrier par lot, sur le modèle du lot B.

565 · corrigé, entraînement 1, Une demande d'attestation et de quittances **La demande**

```
Rôle : tu es assistant dans une agence de gestion locative ; le ton est poli et simple.
Contexte : le locataire du lot D08 demande, avant vendredi, une attestation de loyer et
ses trois dernières quittances pour un dossier de prêt. Il ne les trouve pas sur notre
espace en ligne. Les documents sont joints à la réponse. Sur notre espace locataire,
les quittances se trouvent dans [chemin, par exemple Mon compte › Mes documents].
Tâche : écris la réponse : documents joints, et en deux lignes le chemin pour retrouver
seul les quittances la prochaine fois.
Format : six lignes au plus, signé [prénom, gestionnaire, agence].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de quatre à six lignes, deux pièces jointes annoncées, un chemin clair vers l'espace locataire.

566 · corrigé, entraînement 2, Réécrire une annonce qui trie les locataires **La demande**

```
Rôle : tu es négociateur dans une agence de Bordeaux et tu écris des annonces exactes,
sans superlatif.
Contexte : notes du bien : T3 de 68 m² à Caudéran, 2e étage avec ascenseur, résidence
de 1975 ; séjour de 24 m² avec balcon de 6 m² orienté est ; cuisine équipée séparée ;
deux chambres de 11 et 12 m² avec placards ; salle de bains avec douche ; WC séparés ;
cave ; chauffage individuel au gaz ; classe énergie C ; loyer 1 050 € hors charges,
provision sur charges de 90 € par mois (eau froide, entretien des parties communes,
ascenseur) ; disponible le 1er décembre ; arrêt de tramway à 350 m.
Tâche : écris l'annonce de location. Les chiffres d'abord, puis la description pièce
par pièce, puis le quartier. Aucun profil de locataire, aucune formule comme « superbe
», « lumineux » ou « bien fréquenté », aucun fait ajouté. Termine par « Pièces
demandées à tous les candidats : [liste de l'agence] ».
Format : un titre de 60 signes au plus, 900 à 1 200 signes, puis les informations
manquantes pour une annonce complète.
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce factuelle qui commence par « T3 de 68 m², 2e étage avec ascenseur, 1 050 € hors charges », et une liste de manques : honoraires, dépôt de garantie, classe climat, estimation des dépenses d'énergie.

567 · corrigé, entraînement 3, Un dégât des eaux dans une copropriété **Le tableau de suivi**

```
Rôle : tu es gestionnaire de copropriété et tu organises la gestion d'un dégât des
eaux, sans te prononcer sur son origine ni sur les assurances.
Contexte : [collez les notes de Benoît, telles quelles, lots codés].
Tâche : fais le tableau de suivi du sinistre : pour chaque partie concernée, l'action
attendue, qui la déclenche, la date ou l'échéance, et l'état (à faire, en cours, fait).
Ajoute les points à vérifier après le passage du plombier.
Format : un tableau de huit à dix lignes, puis trois points à vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau qui commence par l'accès au lot 32 et le passage du plombier mercredi, liste l'information du bailleur du lot 22, les déclarations de chacun à son assureur et l'information du conseil syndical, puis trois points pour l'après-visite (origine constatée par le plombier, rapport écrit, photos).

568 · corrigé, entraînement 3, Un dégât des eaux dans une copropriété **Le courriel à l'occupant du lot 32**

```
Rôle : tu es gestionnaire de copropriété ; le ton est courtois et factuel.
Contexte : des taches d'humidité apparaissent au plafond de la salle de bains du lot 22, situé sous le vôtre. La colonne d'eau commune passe dans la gaine entre les deux salles de bains. Le plombier de la copropriété peut passer mercredi entre 14 h et 16 h. L'occupant du lot 32 est absent jusqu'à jeudi ; une voisine a ses clés.
Tâche : écris le courriel qui explique la situation sans désigner d'origine, demande l'accès mercredi entre 14 h et 16 h, si besoin par la voisine avec son accord, et rappelle de prévenir son assureur.
Format : dix lignes au plus, objet clair, signé Benoît, gestionnaire, [cabinet, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit à dix lignes, sans le mot « responsable » ni « votre fuite », une demande d'accès datée et la proposition de passer par la voisine.

39 Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

569 **La fiche produit à partir de la fiche fournisseur**

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits] ; ton ton est [par exemple simple, précis, chaleureux sans superlatif], tu vouvoies.
Contexte : la fiche fournisseur jointe décrit le produit [nom interne]. Nos clients sont [qui, pour quel usage]. Nos règles : pas de superlatif, pas de « haute qualité », les dimensions en cm, la composition en pourcentage, l'entretien en fin de fiche. Questions fréquentes des clients sur ce type de produit : [deux ou trois questions].
Tâche : écris la fiche produit. Chaque caractéristique doit venir de la fiche fournisseur ; si une information utile manque (dimensions, poids, garantie), écris « à compléter » au lieu de la supposer. Réponds dans la description aux questions fréquentes quand la source le permet.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, une description de 120 à 180 mots, un tableau de caractéristiques (caractéristique, valeur, ligne de la source), puis la liste des « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche prête à coller dans Shopify, WooCommerce ou PrestaShop, un tableau où chaque valeur renvoie à la source, et une courte liste de manques. Si une valeur ne se retrouve pas dans la fiche fournisseur, elle sort de la fiche.

570 Les fiches par lot, dans un fichier à importer

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits], selon les règles ci-dessous.
Contexte : le fichier joint est un export de [nombre] produits : référence, nom, caractéristiques du fournisseur. Nos règles : [collez vos règles de rédaction et un exemple de fiche que vous aimez].
Tâche : pour chaque ligne, écris une description de 120 à 160 mots qui ne contient que des informations de la ligne. En exécutant du code, ajoute une colonne « contrôle » qui signale toute dimension, poids ou pourcentage présent dans la description et absent de la ligne d'origine. Ajoute une colonne « à compléter ».
Format : un fichier .csv à télécharger, avec les colonnes référence, description, contrôle, à compléter, dans l'ordre du fichier d'origine.
```

Ce que vous devez obtenir : Un fichier téléchargeable d'autant de lignes que l'export, et une colonne « contrôle » vide pour la plupart des lignes. Les lignes signalées se corrigent à la main ; l'échantillon de dix se relit en entier avant l'import.

571 L'analyse des avis par thème

```
Rôle : tu es responsable de la relation client d'une boutique en ligne et tu analyses les avis.
Contexte : le fichier joint est l'export des avis de [période] : produit, note de 1 à 5, date, texte. Les noms et pseudos ont été retirés.
Tâche : lis les textes et propose une liste de huit à douze thèmes (taille, qualité perçue, livraison, emballage, conformité à la photo…). Puis, en exécutant du code, attribue un ou plusieurs thèmes à chaque avis et compte, par thème, le nombre d'avis, la note moyenne et les trois produits les plus cités. Cite pour chaque thème deux extraits d'avis représentatifs, mot pour mot.
Format : un tableau des thèmes trié par nombre d'avis, puis pour chaque thème ses deux extraits, puis trois actions possibles, de la plus simple à la plus coûteuse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à douze thèmes, des extraits recopiés mot pour mot et trois actions. Vérifiez deux comptes en filtrant l'export dans Excel sur un mot clé : un thème mal défini (« qualité ») gonfle souvent les chiffres.

572 La réponse à un avis mitigé sur la boutique

```
Rôle : tu réponds aux avis publiés sur notre boutique en ligne ; ton ton est [simple, factuel], tu signes au nom de l'équipe.
Contexte : avis à 3 étoiles sur [produit] : « [collez le texte de l'avis, sans pseudo] ». Ce que nous savons : [par exemple le produit taille petit, le guide des tailles a été corrigé le (date)]. Ce que nous proposons dans ce cas, selon nos conditions : [par exemple l'échange gratuit de taille sous 30 jours].
Tâche : écris une réponse publique qui remercie sans flatter, reprend le problème précis, dit ce qui a été fait ou ce qui est proposé, et invite à écrire au service client. Aucun geste commercial au-delà de ce qui est indiqué.
Format : quatre à six lignes, sans formule toute faite, signée « L'équipe [nom de la boutique] ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse courte qui nomme le problème, dit ce qui a changé et propose ce que vos conditions prévoient. Une réponse publique est lue par les futurs clients autant que par l'auteur de l'avis.

573 La bibliothèque de réponses SAV

```
Rôle : tu es responsable du service client d'une boutique en ligne ; le ton est [simple, chaleureux, précis].
Contexte : le fichier joint contient nos conditions générales de vente. Situations les plus fréquentes : colis non reçu, colis abîmé, produit défectueux, erreur de taille ou de couleur, demande de rétractation, retard de livraison. Nos outils : [par exemple Gorgias, Zendesk ou la messagerie de Shopify] ; nos transporteurs : [noms].
Tâche : pour chaque situation, écris une réponse type avec des variables entre crochets ([prénom], [numéro de commande], [date]). Chaque réponse s'appuie sur l'article des CGV qui s'applique, et cite cet article dans une note interne, pas dans la réponse.
N'invente aucun délai ni aucune garantie qui ne figure pas dans les CGV : si un point manque, écris « à préciser dans les CGV ».
Format : six réponses de quatre à huit lignes, chacune avec son titre, ses variables et sa note interne.
```

Ce que vous devez obtenir : Six réponses prêtes à enregistrer comme modèles dans votre outil, chacune avec sa note interne (« art. 9 des CGV »). Les « à préciser dans les CGV » sont une bonne nouvelle : ils montrent ce que vos conditions ne disent pas encore.

574 La réponse à un client mécontent

```
Rôle : tu es au service client d'une boutique en ligne ; le ton est calme, précis, sans excès d'excuses.
Contexte : message du client, commande [code interne] : « [collez le message, sans nom ni adresse] ». Ce que montre notre suivi : [par exemple colis livré le (date) en point relais, photo du transporteur disponible]. Ce que nous décidons de proposer : [par exemple une enquête transporteur, puis un renvoi si le colis n'est pas retrouvé sous (délai)].
Tâche : écris la réponse : elle reprend les faits du suivi, explique ce qui va se passer et quand, et dit ce que le client doit faire de son côté. Rien d'autre que la proposition décidée.
Format : six à dix lignes, signé [prénom], service client [boutique].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse qui commence par les faits, pas par trois lignes d'excuses, donne une date et une action pour chacun. Si le client est très en colère, un appel vaut mieux qu'un troisième courriel.

575 La fiche argumentaire du vendeur

```
Rôle : tu es responsable de magasin et tu prépares les vendeurs de la boutique.
Contexte : voici la fiche fournisseur de [produit] : [collez-la]. Nos clients en magasin demandent souvent : [deux ou trois questions entendues]. Produits proches que nous vendons : [deux références et leur différence principale].
Tâche : écris une fiche argumentaire d'une page : à qui conseiller ce produit, trois arguments tirés de la fiche, les réponses aux questions fréquentes, la différence avec les deux produits proches, et ce qu'il ne faut pas promettre.
Format : une page en rubriques courtes, à imprimer et à garder sous le comptoir.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page lisible en deux minutes, avec une rubrique « ne pas promettre » qui reprend ce que la fiche ne garantit pas. Faites-la relire par le vendeur le plus ancien : il connaît les questions mieux que la fiche.

576 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es responsable e-commerce d'une boutique de linge de lit en lin.
Contexte : fiche en ligne : « Housse de couette en lin lavé, 240 × 260 cm, pour lit deux places. 100 % lin. Lavage à 40 °C. » Fiche fournisseur : « Housse de couette lin lavé, dimensions 240 × 220 cm, composition 100 % lin, lavage 40 °C, retrait possible jusqu'à 3 % au premier lavage. » Avis du trimestre : [collez les six avis avec leur note]. Nos conditions : échange ou remboursement sous 30 jours, retour gratuit en cas d'erreur de notre part.
Tâche : 1. compare la fiche en ligne et la fiche fournisseur, ligne à ligne ; 2. relie chaque avis négatif à un écart trouvé, ou dis qu'il n'y en a pas ; 3. réécris la fiche à partir de la source seule, retrait au lavage compris, avec la taille de couette à laquelle elle convient marquée « à compléter » ; 4. écris la réponse type aux clients qui ont acheté ce produit.
Format : un tableau d'écarts, un tableau avis et cause, la fiche corrigée, puis une réponse de six à huit lignes avec les variables [prénom] et [numéro de commande].
```

Ce que vous devez obtenir : Deux petits tableaux, une fiche corrigée qui annonce 240 × 220 cm et le retrait possible, et une réponse qui reconnaît l'erreur de la fiche et propose l'échange ou le remboursement avec retour gratuit.

577 · exemple, échange 1 sur 2 Fabien écrit les fiches de quarante vins

```
Rôle : tu rédiges les fiches d'une cave de Saint-Émilion qui vend en ligne ; ton ton est précis et simple, sans superlatif, tu vouvoies.
Contexte : la fiche technique jointe est celle d'un saint-émilion grand cru 2020 d'un château de l'appellation. Nos fiches suivent cet ordre : appellation et millésime, assemblage, élevage, ce que dit le château de la dégustation, accords, service, garde. Nos clients sont des amateurs et des acheteurs de cadeaux.
Tâche : écris la fiche. Reprends uniquement ce que dit la fiche technique ; la dégustation est attribuée au château (« selon le château »). Si une rubrique manque, écris « à compléter ». Aucune médaille ni note de guide qui ne figure pas dans la fiche.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, la fiche en sept rubriques courtes, puis les « à compléter ».
```

578 · exemple, échange 2 sur 2 Fabien écrit les fiches de quarante vins

```
Voici maintenant un export de mon catalogue en .csv : les 39 autres vins, une ligne par vin, avec les informations des fiches techniques recopiées par colonne. Écris une fiche par ligne sur le même modèle. En exécutant du code, ajoute une colonne « contrôle » qui signale tout pourcentage, toute durée ou toute température présents dans la fiche et absents de la ligne. Rends un fichier .csv à télécharger.
```

579 · exemple, échange 1 sur 2 Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos

```
Rôle : tu es responsable du service client d'un magasin de vélos qui vend en boutique
et en ligne ; le ton est simple, chaleureux, précis.
Contexte : le fichier joint contient nos conditions générales de vente. Situations
fréquentes : colis non reçu, vélo livré abîmé, pièce défectueuse, erreur de taille de
cadre, demande de rétractation, panne d'un vélo à assistance électrique. Notre outil :
la messagerie de notre boutique en ligne.
Tâche : écris une réponse type par situation, avec des variables entre crochets, et une
note interne qui cite l'article des CGV qui s'applique. N'invente aucun délai ni aucune
garantie : si un point manque, écris « à préciser dans les CGV ».
Format : six réponses de quatre à huit lignes, chacune avec son titre, ses variables et
sa note interne.
```

580 · exemple, échange 2 sur 2 Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos

```
Cas particulier, commande [code interne] : un client a acheté un vélo à assistance
électrique il y a quatorze mois. La batterie ne charge plus. Le diagnostic de
l'atelier, ce matin, confirme une cellule défectueuse. Le fabricant prend en charge le
remplacement sous garantie, avec un délai de trois semaines pour la batterie neuve.
Nous décidons de prêter une batterie d'atelier pendant ce délai. Écris la réponse au
client : faits, ce qui va se passer et quand, ce qu'il doit faire. Huit lignes au plus,
signé Hugo, atelier.
```

581 · exemple, échange 1 sur 2 Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides

```
Rôle : tu es responsable de la relation client d'une marque de cosmétiques et tu
analyses des avis.
Contexte : le fichier joint contient les 412 avis du semestre sur nos produits :
produit, note, date, texte. Pseudos retirés.
Tâche : propose huit à douze thèmes, puis, en exécutant du code, attribue un ou
plusieurs thèmes à chaque avis et compte par thème le nombre d'avis, la note moyenne et
l'évolution entre le premier et le second trimestre, pour le shampoing « Ortie » et
pour l'ensemble. Cite deux extraits mot pour mot par thème.
Format : un tableau trié par nombre d'avis, les extraits, puis trois actions possibles.
```

582 · exemple, échange 2 sur 2 Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides

```
La production confirme un changement de fournisseur d'une matière première en mars, et
une correction de la formule à partir du lot de juin. Écris la réponse publique type
aux avis du second trimestre sur la texture : quatre à six lignes, factuelle, qui
reconnaît le problème, dit ce qui a changé et invite à écrire au service client. Notre
proposition, décidée par la direction : un pain de remplacement envoyé gratuitement.
```

583 · corrigé, entraînement 1, Un colis qui n’est pas arrivé **La demande**

```
Rôle : tu es au service client d’une boutique en ligne ; le ton est calme et précis.
Contexte : commande C-48213. Le client n’a pas reçu son colis, attendu mardi ; c’est un cadeau pour samedi. Le suivi indique : livré mardi à 11 h 42, déposé dans la boîte aux lettres, sans signature. Notre décision : enquête auprès du transporteur ouverte aujourd’hui ; si le colis n’est pas retrouvé sous 48 heures, renvoi en express à nos frais pour une arrivée vendredi ou samedi matin.
Tâche : écris la réponse : les faits du suivi, ce que nous faisons et quand, et ce que le client peut vérifier de son côté (boîte aux lettres, voisins, gardien). Aucune autre promesse.
Format : six à huit lignes, signé [prénom], service client.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse qui commence par le suivi, annonce l’enquête et le renvoi possible avec ses dates, et propose deux vérifications simples.

584 · corrigé, entraînement 2, La fiche d’une lampe de bureau **La demande**

```
Rôle : tu rédiges les fiches d’une boutique en ligne de mobilier de bureau ; ton sobre, vouvoiement, sans superlatif.
Contexte : fiche fournisseur de la lampe LED « Arc 40 » : [collez la fiche en entier]. Nos clients : des indépendants et des PME qui équipent des bureaux. Règles : dimensions en cm, garantie en fin de fiche.
Tâche : écris la fiche produit à partir de la seule fiche fournisseur. Aucune caractéristique ajoutée, aucune promesse sur la fatigue visuelle ou la santé. Écris « à compléter » pour le poids, la garantie et toute information utile absente.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, 120 à 160 mots de description, un tableau (caractéristique, valeur, ligne de la source), puis les « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche sobre qui met en avant le bras articulé, les cinq températures de couleur et le port USB-C, un tableau de dix lignes et une liste de manques : poids, garantie, durée de vie des LED.

585 · corrigé, entraînement 3, Un lot défectueux et soixante-trois clients à prévenir **Les messages types par groupe**

```
Rôle : tu es au service client d'une boutique en ligne d'articles de randonnée ; le ton est simple, direct, rassurant sans minimiser.
Contexte : défaut d'étanchéité du bouchon sur un lot de gourdes isothermes 750 ml ; fuite possible quand la gourde est couchée ; aucun risque pour la santé identifié par le fournisseur ; bouchons de remplacement disponibles le 23 novembre. Trois groupes de clients : A, commande livrée ; B, commande en cours de livraison ; C, commande payée non expédiée. Décisions : A et B, envoi gratuit d'un bouchon le 23 novembre sans retour de la gourde, et conseil de ne pas la coucher d'ici là ; C, expédition le 23 novembre avec le bouchon neuf monté, ou annulation et remboursement au choix du client.
Tâche : écris un message type par groupe, avec les variables [prénom] et [numéro de commande]. Rien d'autre que ces décisions ; aucune phrase sur la santé au-delà de ce que dit le fournisseur.
Format : trois messages de six à neuf lignes, chacun avec son objet, signés Cédric, [boutique].
```

Ce que vous devez obtenir : Trois messages courts, un objet clair (« Votre gourde isotherme : un bouchon de remplacement offert »), la conduite à tenir d'ici au 23 novembre pour A et B, et un choix simple à faire pour C, avec un lien ou une réponse attendue.

40 Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings

586 **Les descriptions de la carte depuis les fiches recettes**

```
Rôle : tu rédiges la carte d'un [type d'établissement] de [ville] ; le ton de la maison est [par exemple simple, précis, sans adjectif inutile].
Contexte : voici les fiches recettes des plats de la carte d'[saison] : pour chaque plat, le nom de travail, les ingrédients principaux, la garniture et la liste des allergènes établie par le chef : [collez les fiches]. Prix : [prix de la caisse].
Tâche : écris pour chaque plat un nom de carte et une description d'une ligne, qui ne cite que des ingrédients de la fiche. Recopie sous chaque plat la liste des allergènes de la fiche, sans en ajouter ni en retirer. Si une fiche n'a pas de liste d'allergènes, écris « allergènes à compléter par le chef ».
Format : la carte par rubriques (entrées, plats, desserts), une ligne de description par plat, le prix, puis les allergènes en petit.
```

Ce que vous devez obtenir : Une carte prête à mettre en page, des descriptions courtes et des allergènes identiques à ceux des fiches. Si une description ajoute un ingrédient que la fiche ne cite pas (« éclats de noisette »), il se retire : il pourrait être un allergène.

587 La traduction de la carte avec un glossaire

```
Rôle : tu es traducteur spécialisé en restauration et tu traduis vers l'anglais et l'espagnol.
Contexte : voici la carte validée par le chef : [collez la carte, allergènes compris].
Glossaire de la maison : les mots [par exemple canelé, magret, garbure, lamproie à la bordelaise] restent en français, suivis d'une courte explication entre parenthèses la première fois. Nos clients étrangers viennent surtout de [pays].
Tâche : traduis chaque nom de plat, chaque description et chaque liste d'allergènes. Garde exactement les mêmes allergènes dans chaque langue. Signale les mots dont la traduction est incertaine ou qui ont plusieurs équivalents selon le pays.
Format : un tableau à trois colonnes (français, anglais, espagnol), une ligne par plat, puis la liste des mots à faire relire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau aligné ligne à ligne, des allergènes identiques dans les trois colonnes et quelques mots signalés. Faites relire ces mots, et les allergènes, par une personne qui parle la langue : un membre de l'équipe, un client habitué, un traducteur.

588 La proposition à un groupe

```
Rôle : tu es responsable commercial d'un [hôtel ou restaurant] de [ville] et tu réponds à une demande de groupe dans la journée.
Contexte : demande reçue : [date, nombre de personnes, occasion, budget annoncé, contraintes, désigné par la fonction du demandeur]. Nos tarifs : [menus de groupe et leurs prix, chambres, salle, options], prix TTC. Nos conditions : [acompte, date de confirmation du nombre, conditions d'annulation, telles qu'écrites sur le site].
Tâche : écris la proposition : deux menus au choix, le détail chiffré calculé en exécutant du code, l'acompte, les dates clés et les conditions. N'ajoute aucune prestation ni aucune remise qui ne figure pas dans nos tarifs.
Format : un courriel de quinze lignes au plus, un tableau des montants, les conditions en liste, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel clair, un tableau de cinq à huit lignes avec un total et un acompte, les conditions reprises mot pour mot. Refaites le total à la calculette : un montant faux dans une proposition devient le prix que le client attend.

589 Les réponses types aux questions de réservation

```
Rôle : tu réponds aux messages des clients d'un [type d'établissement] ; ton ton est accueillant et précis.
Contexte : nos informations pratiques : [horaires, jours de fermeture, accès, stationnement, animaux, accessibilité, menu enfant, conditions de réservation et d'annulation]. Langues de nos clients : français, anglais, espagnol.
Tâche : pour les huit questions les plus fréquentes (horaires, stationnement, animaux, accessibilité, menu enfant, allergies, annulation, groupes), écris une réponse type en français, puis en anglais et en espagnol. Pour les allergies, la réponse dit que l'équipe confirme les plats possibles avec le chef et ne garantit jamais l'absence de traces.
Format : huit blocs, chacun avec la question et ses trois versions de trois lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Vingt-quatre réponses courtes, à enregistrer dans la messagerie de la plateforme de réservation ou dans vos modèles de courriels. La réponse « allergies » est celle à relire avec le chef.

590 Les réponses aux avis de la semaine

```
Rôle : tu réponds aux avis publiés sur [plateformes] pour un [type d'établissement] ; tu signes « [prénom], [fonction] ».
Contexte : voici les avis de la semaine, sans pseudo, avec leur note et leur langue : [collez les avis]. Ce que nous savons pour certains : [par exemple le retard du samedi soir est dû à une panne du four ; la terrasse rouvre le (date)]. Gestes décidés : [aucun, ou lesquels et pour qui].
Tâche : écris une réponse par avis, dans la langue de l'avis. Chaque réponse reprend un détail précis de l'avis, ne répète pas la même formule d'un avis à l'autre et ne propose aucun geste qui ne figure pas ci-dessus. Puis résume en trois lignes ce qui revient dans les avis de la semaine.
Format : une réponse de deux à cinq lignes par avis, numérotée, puis le résumé.
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses courtes et différentes les unes des autres, chacune dans sa langue, et un résumé qui sert à la réunion d'équipe. Les réponses aux avis négatifs se relisent deux fois : comme le client, puis comme un futur client.

591 Le projet de planning de la semaine

```
Rôle : tu aides le gérant d'un [type d'établissement] à préparer un projet de planning ; tu ne décides de rien.
Contexte : horaires d'ouverture : [jours et services]. Besoins par service : [nombre de personnes par poste et par service, selon les réservations]. Équipe, désignée par poste : [par exemple serveur 1, contrat de (durée) par semaine, indisponible le lundi].
Règles de la maison : [repos hebdomadaires, coupures, amplitude que vous appliquez, à vérifier dans votre convention collective et dans chaque contrat].
Tâche : propose un planning de la semaine qui couvre les besoins. En exécutant du code, calcule les heures de chaque personne et signale tout écart avec son contrat, tout repos manquant et tout service sous-couvert. Ne cherche pas à tout résoudre : signale.
Format : un tableau par jour (poste, horaires), un tableau des heures par personne avec l'écart au contrat, puis la liste des points à trancher par le gérant.
```

Ce que vous devez obtenir : Un planning lisible, un décompte d'heures et une liste de points à trancher. Le planning ne s'affiche qu'après vérification par le gérant, au regard de la convention collective et des contrats.

592 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es responsable commerciale d'un hôtel de 28 chambres au Cap Ferret ; tu réponds dans la journée, sur un ton chaleureux et précis.
Contexte : la responsable RH d'une entreprise de Mérignac demande une proposition pour un séminaire de 40 personnes, les 18 et 19 mars : plénière les deux jours, deux déjeuners, un dîner le 18, une nuit, une activité si possible. Budget annoncé : environ 11 000 € TTC. Quatre régimes particuliers signalés. Tarifs TTC : twin 165 € la nuit, single 145 € la nuit, petit-déjeuner inclus ; journée d'étude 62 € par personne et par jour, salle, pauses et déjeuner compris ; dîner 48 € par personne hors boissons ; dégustation d'huîtres 25 € par personne. Taxe de séjour en sus. Répartition : 18 twins et 4 singles. Conditions : acompte de 30 % à la signature, nombre définitif dix jours avant, annulation selon nos conditions générales jointes.
Tâche : écris la proposition. Calcule en exécutant du code le détail et le total, sans puis avec l'activité, et l'acompte dans les deux cas. Dis franchement que la version avec activité dépasse légèrement le budget. Demande la liste écrite des régimes particuliers (nature et nombre) pour la cuisine. Aucune remise, aucune prestation ajoutée.
Format : un courriel de quinze lignes au plus, un tableau des montants, les conditions en liste, signé Solène, responsable commerciale, [téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel avec un tableau de cinq lignes, deux totaux, deux acomptes, une phrase honnête sur le budget et une demande précise sur les régimes.

593 · exemple, échange 1 sur 2 Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues

Rôle : tu rédiges la carte d'un restaurant de Bordeaux ; ton simple, précis, sans adjectif inutile.
Contexte : fiches recettes de la carte d'automne. Entrées : velouté de potimarron, châtaignes torréfiées, crème crue, 9 €, allergènes lait, céleri ; six huîtres du bassin d'Arcachon n° 3, vinaigrette à l'échalote, pain de seigle, 14 €, allergènes mollusques, gluten, sulfites. Plats : joue de bœuf braisée au vin de Bordeaux, purée de céleri-rave, 24 €, allergènes céleri, sulfites, lait ; merlu de ligne, beurre blanc, poireaux fondants, 23 €, allergènes poisson, lait, sulfites. Desserts : canelé tiède, glace vanille, 9 €, allergènes gluten, œuf, lait ; poire pochée au vin, crumble aux noisettes, 9 €, allergènes gluten, lait, fruits à coque, sulfites.
Tâche : écris la carte en français, puis traduis-la en anglais et en espagnol. « Canelé » reste en français. Les allergènes sont recopiés tels quels dans chaque langue, sans ajout ni retrait. Signale les mots à faire relire.
Format : la carte en trois blocs (français, anglais, espagnol), puis les mots à relire.

594 · exemple, échange 2 sur 2 Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues

Écris maintenant la phrase à placer en bas de la carte, dans les trois langues, qui invite les clients allergiques à le signaler et dit que l'équipe vérifie avec la cuisine. Elle ne garantit pas l'absence de traces.

595 · exemple, échange 1 sur 2 Agnès prépare le livret d'accueil de ses gîtes

Rôle : tu rédiges le livret d'accueil de gîtes ruraux ; ton chaleureux, phrases courtes, vouvoiement.
Contexte : mes notes : arrivée à partir de 16 h, départ avant 10 h ; boîte à clés à gauche de la porte, code envoyé la veille de l'arrivée ; wifi : [nom du réseau, code] ; poubelles : bac jaune pour le tri, bac gris pour le reste, conteneur au bout du chemin, ramassage le mardi ; piscine commune ouverte de 9 h à 20 h, sans surveillance, enfants sous la responsabilité des parents ; boulangerie au village à 2 km, fermée le lundi ; marché du village le jeudi matin ; draps et serviettes fournis, ménage de fin de séjour inclus ; vélos à louer sur réservation, 15 € la journée ; mon téléphone pour toute question de 8 h à 20 h.
Tâche : écris le livret, rubrique par rubrique, puis traduis-le en anglais. N'ajoute aucune information qui ne figure pas dans mes notes.
Format : six rubriques courtes avec un titre chacune, d'abord en français, puis en anglais.

596 · exemple, échange 2 sur 2 Agnès prépare le livret d'accueil de ses gîtes

Réponds en anglais à ce message reçu ce matin d'une famille qui arrive samedi dans le gîte « Les Noyers » : « Hello, we will arrive around 1 pm on Saturday, is early check-in possible? And can we book bikes for two adults and two children for Monday? » Ce que je décide : arrivée possible à 14 h, pas avant, le ménage n'étant pas fini ; deux vélos adultes disponibles lundi, pas de vélos enfants. Six lignes au plus, signé Agnès.

597 · exemple, échange 1 sur 2 **Thierry mesure les réservations non honorées de l'été**

```
Rôle : tu analyses les réservations d'une brasserie.
Contexte : le fichier joint contient les 1 840 réservations de juin à août. Colonnes :
canal (téléphone, site, plateforme), date, jour de la semaine, couverts, statut
(honorée, annulée à temps, annulée tardivement, non honorée). Aucun nom ni téléphone.
Tâche : en exécutant du code, calcule le taux de réservations non honorées au total,
par canal, par jour de la semaine et pour les tables de six couverts ou plus, ainsi que
le nombre de couverts perdus. Signale les lignes incohérentes.
Format : trois petits tableaux, le nombre de couverts perdus, puis trois constats d'une
phrase.
```

598 · exemple, échange 2 sur 2 **Thierry mesure les réservations non honorées de l'été**

```
Écris le message de confirmation envoyé la veille par SMS, en français et en anglais :
300 signes au plus chacun, avec le jour, l'heure, le nombre de couverts en variables,
et un lien pour annuler. Puis la phrase à ajouter sur le site pour les tables de six et
plus : une empreinte bancaire est demandée à la réservation, aucun débit sauf non-
présentation sans annulation avant 18 h la veille ; montant : [montant] par couvert.
```

599 · corrigé, entraînement 1, Une réservation en anglais avec une allergie **La demande**

```
Rôle : tu réponds aux messages d'un restaurant ; ton accueillant et précis, en anglais.
Contexte : une famille de cinq, avec deux enfants de 6 et 9 ans, veut réserver samedi à
20 h ; un enfant est allergique aux fruits à coque. Informations : table disponible ;
menu enfant à 12 € (plat, dessert, boisson) ; parking public à 200 m, gratuit après 19
h ; l'équipe vérifie chaque plat avec le chef ; deux desserts de la carte contiennent
des fruits à coque.
Tâche : écris la réponse : confirmation de la table, menu enfant, parking, et pour
l'allergie, l'invitation à le rappeler à l'arrivée, la vérification avec le chef et la
mention des deux desserts à éviter. Ne garantis pas l'absence de traces.
Format : six à huit lignes en anglais, signé [prénom], [restaurant].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse en anglais de six à huit lignes, une confirmation claire et un paragraphe sur l'allergie qui renvoie au chef et prévient pour les deux desserts.

600 · corrigé, entraînement 2, Les réponses aux avis de la semaine, en trois langues La demande

```
Rôle : tu réponds aux avis d'un hôtel de 22 chambres à Saint-Émilion ; tu signes « [prénom], directrice ».
Contexte : [collez les quatre avis]. Ce que nous savons : pas d'ascenseur, c'est indiqué sur le site, et le personnel porte les bagages sur demande ; le climatiseur de la chambre 14 a été remplacé le 6 novembre ; avis 4 : erreur de la réception confirmée, la direction rembourse la différence entre chambre supérieure et standard.
Tâche : écris une réponse par avis, dans la langue de l'avis, qui reprend un détail précis. Seul geste autorisé : le remboursement de la différence pour l'avis 4, en invitant à écrire à [adresse]. Aucune promesse d'ascenseur. Puis résume en trois lignes ce qui revient.
Format : quatre réponses de deux à cinq lignes, numérotées, puis le résumé.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre réponses différentes : un merci précis pour la 1, le port des bagages proposé pour la 2, le remplacement du climatiseur annoncé en espagnol pour la 3, des excuses nettes et le remboursement pour la 4 ; un résumé qui pointe l'accueil, l'absence d'ascenseur et une erreur de réception.

601 · corrigé, entraînement 3, Le planning de la semaine du 14 juillet La demande

```
Rôle : tu aides la gérante d'une brasserie à préparer un projet de planning ; tu ne décides de rien.
Contexte : [collez le support en entier : ouverture, besoins, équipe par poste, règles, note sur le plongeur].
Tâche : propose un planning du lundi 13 au dimanche 19 juillet qui couvre au mieux les besoins en respectant les règles. En exécutant du code, compte pour chaque salarié le nombre de services, les heures (4 heures par service) et l'écart à son contrat, et vérifie ses deux jours de repos. Signale chaque service sous-couvert, poste par poste, au lieu de le combler en dépassant un contrat. Propose ensuite trois options pour combler les manques, chiffrées en heures.
Format : un tableau par jour (service, poste, salarié), un tableau des heures (salarié, services, heures, contrat, écart, jours de repos), la liste des services sous-couverts, puis les trois options.
```

Ce que vous devez obtenir : Un planning de sept jours, un décompte d'heures par salarié, une liste de services sous-couverts, surtout en cuisine le week-end et le 14 juillet, et trois options chiffrées.

41 Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs

602 Le mode opératoire à partir d'une dictée

```
Rôle : tu es technicien méthodes dans une PME de [secteur] et tu écris des modes opératoires que les opérateurs lisent au poste.
Contexte : voici la dictée de [fonction de l'opérateur, par exemple le régleur le plus ancien], qui explique [l'opération] sur [la machine, désignée par son type et son numéro interne] : [collez la transcription]. Les consignes de sécurité du poste, tirées du document unique et de la notice de la machine : [collez-les].
Tâche : écris le mode opératoire. Reprends uniquement les étapes de la dictée, dans l'ordre ; pour chacune, le point clé et sa raison quand l'opérateur l'a donnée. Mets les consignes de sécurité en tête. N'ajoute aucune étape, aucune valeur de réglage et aucune consigne qui ne figurent pas ci-dessus. Quand un passage est flou, écris « à préciser ».
Format : un en-tête (opération, machine, indice, date, rédigé par, validé par), un tableau (n°, étape, point clé, raison, photo à prévoir), puis la liste des « à préciser ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un document d'une à deux pages, des étapes courtes au verbe d'action, une colonne « photo à prévoir » et une liste de questions pour l'opérateur. Le document repasse au poste avant validation : c'est l'opérateur qui voit l'étape oubliée.

603 La consigne en français simple, puis traduite

```
Rôle : tu rédiges des consignes de poste lisibles par des opérateurs qui lisent peu le français.
Contexte : voici la consigne actuelle du poste [nom du poste] : [collez-la]. Elle est jugée trop longue. Certains opérateurs de l'équipe parlent surtout [langues].
Tâche : réécris la consigne en phrases de dix mots au plus, une action par ligne, au présent, avec le verbe en tête. Garde toutes les consignes de sécurité, sans en retirer ni en adoucir aucune. Puis traduis la version simplifiée dans [langues]. Signale les mots techniques sans équivalent sûr.
Format : la version simplifiée en lignes numérotées, puis chaque traduction, puis les mots signalés et une suggestion de pictogramme pour chaque ligne de sécurité.
```

Ce que vous devez obtenir : Une consigne de dix à quinze lignes courtes, ses traductions et quelques mots signalés. Chaque traduction se fait relire par une personne qui parle la langue, idéalement un opérateur de l'équipe, avant affichage.

604 La fiche de non-conformité à partir des notes

```
Rôle : tu es technicien qualité et tu remplis une fiche de non-conformité.
Contexte : voici les notes du [fonction, par exemple chef d'équipe de nuit] : [collez
les notes]. Référence interne de la pièce : [code]. Client : [désigné par son secteur].
Tâche : remplis les rubriques constat, mesure immédiate, analyse des causes, actions
correctives et vérification d'efficacité. Dans le constat, reprends seulement les faits
des notes (quoi, où, quand, combien, détecté par qui). Ne conclus aucune cause : dans
la rubrique analyse, liste les hypothèses à vérifier et, pour chacune, la vérification
à faire à l'atelier.
Format : une fiche en cinq rubriques, puis la liste des informations manquantes dans
les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche lisible, un constat factuel, des hypothèses présentées comme telles avec leur vérification, et une liste de manques (quantité exacte triée, numéro de lot, heure de détection). Les rubriques actions et efficacité restent à compléter après l'analyse.

605 Les cinq pourquoi, en se faisant interroger

```
Rôle : tu animes une recherche de causes par la méthode des cinq pourquoi, avec un chef
d'atelier.
Contexte : la non-conformité est la suivante : [constat de la fiche]. Je réponds à tes
questions avec l'équipe, devant la machine.
Tâche : pose-moi une question « pourquoi » à la fois et attends ma réponse. À chaque
réponse, demande-moi comment le fait a été vérifié ; si je réponds « je pense », note-
le comme hypothèse à vérifier. Arrête-toi quand nous atteignons une cause sur laquelle
nous pouvons agir, ou au bout de sept questions.
Format : une question à la fois. À la fin, un tableau (pourquoi, réponse, vérifiée ou
hypothèse, preuve), puis deux actions possibles sur la dernière cause vérifiée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un échange au rythme de vos réponses, puis un tableau où chaque réponse est marquée vérifiée ou hypothèse. C'est la méthode de la leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive » : il ne conclut pas, il oblige à vérifier.

606 Le Pareto des défauts du mois

```
Rôle : tu es responsable qualité et tu analyses les rebuts.
Contexte : le fichier joint est l'export de [période] : date, ligne ou machine, code
défaut, libellé du défaut, quantité rebutée. Aucun nom d'opérateur.
Tâche : en exécutant du code, calcule par défaut la quantité rebutée, sa part du total
et la part cumulée, triées de la plus grande à la plus petite, avec « autres » en
dernier. Puis la même chose par machine. Signale tout défaut rare mais grave (sécurité,
contact alimentaire, client) à traiter quel que soit son rang.
Format : deux tableaux, un diagramme de Pareto en image, trois constats d'une phrase.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux triés, un graphique et trois constats. Refaites deux totaux dans Excel avec un filtre, et lisez la ligne des défauts rares mais graves : un Pareto classe par nombre, pas par gravité.

607 La réponse à une réclamation client, en 8D

```
Rôle : tu es responsable qualité d'un sous-traitant et tu prépares la réponse 8D à une réclamation client.
Contexte : réclamation reçue le [date] d'un client du secteur [secteur] : [collez la réclamation, sans nom de client ni référence de plan]. Notre fiche de non-conformité : [collez-la]. Actions déjà faites : [tri, blocage, information].
Tâche : remplis les huit étapes de la méthode 8D : équipe, description du problème, actions de confinement, causes racines, actions correctives choisies, mise en œuvre, prévention de la récurrence, clôture. Remplis seulement ce que nos documents permettent ; pour les étapes que nous n'avons pas encore faites, écris « en cours, échéance [date] ». Aucune cause, aucune action ni aucune date qui ne figure pas dans nos documents.
Format : un tableau des huit étapes (étape, contenu, responsable par fonction, date), puis un courriel d'accompagnement de six lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un 8D où les premières étapes sont remplies et les suivantes marquées « en cours » avec leur échéance. Un 8D honnête et partiel vaut mieux qu'un 8D complet dont la cause n'est pas vérifiée : le client relira les deux.

608 La fiche de poste d'un opérateur

```
Rôle : tu rédiges des fiches de poste pour une PME industrielle de [secteur], [nombre] salariés.
Contexte : poste : [intitulé], en [horaires, par exemple deux-huit]. Ce que fait le titulaire, selon le chef d'atelier : [liste des activités]. Machines et outils : [types]. Habilitations demandées : [par exemple conduite de chariot, travail en hauteur, selon votre plan de formation]. Rattachement : [fonction du responsable].
Tâche : écris la fiche de poste : mission en deux lignes, activités principales, responsabilités qualité et sécurité, compétences et habilitations, conditions de travail, indicateurs suivis au poste. N'invente aucune habilitation et aucune exigence qui ne figure pas ici.
Format : une page en rubriques, puis les questions à poser au chef d'atelier pour compléter.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page, des activités au verbe d'action, des habilitations reprises de votre liste seulement, et quelques questions au chef d'atelier.

609 Le questionnaire et la grille d'évaluation au poste

```
Rôle : tu es formateur interne dans une PME industrielle.
Contexte : voici le mode opératoire validé du poste [nom], indice [indice] : [collez-le]. Un nouvel opérateur termine sa période de formation au poste avec son tuteur.
Tâche : prépare dix questions à choix multiples sur les points clés et la sécurité, chacune avec la bonne réponse et sa raison tirée du mode opératoire, puis une grille d'évaluation pratique : les gestes à observer, ce qui est attendu, ce qui est éliminatoire. Toutes les questions et tous les critères viennent du mode opératoire.
Format : les dix questions, puis la grille en tableau (geste, attendu, éliminatoire oui ou non, observation du tuteur).
```

Ce que vous devez obtenir : Dix questions de mise en situation et une grille d'une page que le tuteur remplit au poste. La décision d'habiliter l'opérateur appartient au tuteur et au responsable ; la grille la prépare.

610 · corrigé de l'exercice La première demande, la fiche

```
Rôle : tu es technicien qualité dans un sous-traitant en usinage et tu remplis une fiche de non-conformité.
Contexte : client du secteur aéronautique. Lot de 400 bagues, référence interne B-22. Le client signale 12 pièces hors tolérance sur le diamètre intérieur, 22 mm, tolérance de 0 à +0,021 mm, mesurées entre +0,024 et +0,030 mm. Lot usiné sur le tour à commande numérique n° 3, équipe de nuit, du mardi au mercredi ; plaquette de l'outil d'alésage changée le mardi à 23 h ; contrôle au tampon une pièce sur cinquante ; fiches de contrôle de la nuit conformes. Stock : 1 200 pièces de la même référence, même semaine. Un lot de 400 doit partir vendredi chez ce client.
Tâche : remplis le constat avec ces seuls faits, propose les mesures immédiates possibles sur le stock et le lot de vendredi sans les décider, et liste les hypothèses de cause avec la vérification à faire pour chacune. Ne conclus aucune cause.
Format : une fiche en cinq rubriques, puis les informations manquantes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche avec un constat chiffré, trois mesures immédiates possibles (bloquer le stock, trier à 100 % au tampon et à la machine de mesure, retenir le lot de vendredi) et quatre ou cinq hypothèses : usure ou réglage après le changement de plaquette, tampon usé ou mal étalonné, fréquence de contrôle insuffisante, dérive thermique de la machine.

611 · corrigé de l'exercice — La seconde demande, le début du 8D

```
Rôle : tu es responsable qualité et tu prépares la première réponse 8D, attendue sous 48 heures par un client aéronautique.
Contexte : [collez la fiche validée]. Mesures décidées : blocage des 1 200 pièces en stock et du lot de vendredi, tri à 100 % à la machine de mesure tridimensionnelle d'ici jeudi soir, vérification de l'étalonnage du tampon, contrôle de la machine n° 3. Équipe : responsable qualité, chef d'atelier, régleur du tour n° 3, technicien métrologie.
Tâche : remplis les étapes 1 à 3 du 8D avec ces éléments. Pour les étapes 4 à 8, écris « en cours » avec l'échéance [date]. Aucune cause, aucune action corrective qui ne figure pas ci-dessus.
Format : un tableau des huit étapes, puis un courriel de six lignes au client, sans nom de personne, signé responsable qualité.
```

Ce que vous devez obtenir : Un 8D dont les trois premières étapes sont remplies, les cinq autres datées « en cours », et un courriel sobre qui annonce le tri et la prochaine réponse.

612 · exemple, échange 1 sur 2 — Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule

```
Rôle : tu es technicien méthodes chez un plasturgiste et tu écris des modes opératoires lus au poste.
Contexte : voici la dictée du régleur le plus ancien, faite pendant un changement de moule sur la presse à injecter n° 7 : « Bon, d'abord je prépare tout avant d'arrêter : le moule suivant est sur le chariot à côté, les brides, les flexibles d'eau, la fiche de réglage. Après j'arrête la presse en fin de cycle, je vide la vis en purgeant, et je consigne, cadenas sur le sectionneur, mon nom sur l'étiquette. Je débranche l'eau, je purge les circuits avec l'air pour pas en mettre partout. Je pose le palan, je desserre les brides côté fixe et côté mobile, je sors le moule. Le nouveau, je le centre avec la bague, je serre les brides, je rebranche l'eau, je vérifie qu'il n'y a pas de fuite. Je déconsigne, je charge le programme, je règle les courses d'ouverture. Les cinq premières pièces je les jette, la sixième je l'amène à la qualité pour la première pièce. » Consignes de sécurité du poste, tirées du document unique : consignation obligatoire avant toute intervention dans la zone du moule ; gants et lunettes ; manutention du moule au palan uniquement ; personne sous la charge.
Tâche : écris le mode opératoire à partir de la dictée seule, consignes de sécurité en tête, avec pour chaque étape le point clé et sa raison quand le régleur la donne. N'ajoute aucune étape ni aucune valeur. Écris « à préciser » quand un passage est flou.
Format : un en-tête, un tableau (n°, étape, point clé, raison, photo à prévoir), puis les « à préciser ».
```

613 · exemple, échange 2 sur 2 — Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule

```
Écris maintenant, à partir de ce mode opératoire corrigé, une fiche d'une page à afficher sur la presse : quatorze lignes au plus, une action par ligne, verbe en tête, et un pictogramme suggéré pour chaque ligne de sécurité. Garde toutes les consignes de sécurité.
```

614 · exemple, échange 1 sur 2 Sébastien classe six semaines de rebuts

Rôle : tu es responsable qualité dans une biscuiterie et tu analyses les rebuts.
Contexte : le fichier joint est l'export de six semaines : date, ligne, code défaut, libellé, quantité. 386 non-conformités, aucun nom d'opérateur.
Tâche : en exécutant du code, calcule par défaut le nombre de non-conformités, sa part et la part cumulée, triées de la plus grande à la plus petite, « autres » en dernier. Fais de même par ligne. Signale tout défaut rare mais grave, à traiter quel que soit son rang.
Format : deux tableaux, un graphique de Pareto, trois constats.

615 · exemple, échange 2 sur 2 Sébastien classe six semaines de rebuts

Pour le poids hors tolérance, aide-moi à préparer le premier tour de la roue de l'amélioration : planifier, faire, vérifier, ajuster. Ce que nous savons : 142 non-conformités en six semaines, dont la plupart sur la ligne 2 ; la doseuse de la ligne 2 a été révisée en août. Objectif : diviser par deux en six semaines. Pour chaque étape, ce qu'il faut faire, qui (par fonction), et la mesure. Aucune cause conclue.

616 · exemple, échange 1 sur 2 Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur

Rôle : tu rédiges des fiches de poste pour une menuiserie industrielle de 50 salariés.
Contexte : poste d'opérateur sur scie à panneaux, en journée. Activités, selon moi : découper les panneaux selon les listes de débit, régler les butées, contrôler les cotes des premières pièces, étiqueter et ranger les pièces sur chariot, entretenir la scie en fin de poste, signaler tout défaut. Habilitations demandées par notre plan de formation : conduite de chariot élévateur. Rattachement : cheffe d'atelier.
Tâche : écris la fiche de poste. N'ajoute aucune habilitation ni exigence absente d'ici.
Format : une page en rubriques, puis les questions à me poser pour la compléter.

617 · exemple, échange 2 sur 2 Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur

À partir du mode opératoire validé de la scie à panneaux, indice C, ci-joint, prépare dix questions à choix multiples sur les points clés et la sécurité, avec la bonne réponse et sa raison, puis la grille d'évaluation pratique du tuteur : geste, attendu, éliminatoire oui ou non. Tout vient du mode opératoire.

618 · corrigé, entraînement 1, Une consigne de poste trop longue — La demande

```
Rôle : tu rédiges des consignes de poste lisibles d'un coup d'œil.
Contexte : voici la consigne actuelle du poste de dégraissage : [collez la consigne en entier].
Tâche : réécris-la en phrases de dix mots au plus, une action par ligne, verbe en tête. Garde toutes les consignes de sécurité, toutes les valeurs (40 °C, quinze minutes) et tous les emplacements (classeur rouge, rince-œil à droite du bac). N'ajoute rien, ne retire rien.
Format : trois parties, « Avant », « Pendant », « En cas de projection », puis la liste de ce que tu as dû reformuler fortement, pour vérification.
```

Ce que vous devez obtenir : Une consigne de dix à douze lignes en trois parties, par exemple « Mettre gants nitrile à manchettes longues, lunettes étanches, tablier. » et « Ne jamais verser le concentré si le bac dépasse 40 °C. »

619 · corrigé, entraînement 2, La fiche de non-conformité d'une équipe de nuit — La fiche

```
Rôle : tu es technicien qualité dans une chaudronnerie et tu remplis une fiche de non-conformité.
Contexte : [collez les notes du chef d'équipe en entier].
Tâche : remplis le constat avec les seuls faits des notes (commande, référence, quantités, heures). Mesure immédiate : celle des notes. Analyse : liste les hypothèses (buse, gaz après changement de bouteille, autres à proposer) avec, pour chacune, la vérification à faire à l'atelier. Ne conclus aucune cause. Signale l'échéance de lundi.
Format : une fiche en cinq rubriques, puis les informations manquantes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche dont le constat dit « 38 platines sur 120 avec bavures sur les découpes intérieures, contrôle de 4 h », trois ou quatre hypothèses avec leur vérification (buse examinée, pureté et pression du gaz, focale, état de la lentille) et des manques (numéro de lot de la tôle, réglages relevés).

620 · corrigé, entraînement 2, La fiche de non-conformité d'une équipe de nuit — Les cinq pourquoi

```
Rôle : tu animes une recherche de causes par les cinq pourquoi avec un chef d'atelier.
Contexte : constat : 38 platines inox de 2 mm sur 120 présentent des bavures sur les découpes intérieures, découpe laser, nuit de jeudi à vendredi. Je réponds avec l'équipe, devant la machine.
Tâche : pose une question « pourquoi » à la fois et attends ma réponse. Demande à chaque fois comment le fait a été vérifié ; une réponse non vérifiée devient une hypothèse. Arrête-toi à une cause sur laquelle agir, ou après sept questions.
Format : une question à la fois, puis un tableau final (pourquoi, réponse, vérifiée ou hypothèse, preuve).
```

Ce que vous devez obtenir : Une première question, du type « Pourquoi les bavures apparaissent-elles sur les découpes intérieures et pas sur le contour ? », puis un échange au rythme de l'équipe.

621 · corrigé, entraînement 3, Un régleur qui part et un atelier qui dépend de lui **La matrice et le plan de formation**

```
Rôle : tu es responsable formation dans un fabricant d'emballages de 70 salariés et tu prépares un plan, sans rien décider.
Contexte : [collez le support en entier, opérateurs codés].
Tâche : 1. place chaque activité (réglage ou conduite de chaque poste, contrôle) dans une matrice à quatre cases : criticité forte ou faible, un seul ou plusieurs opérateurs formés ; 2. propose un plan de formation de décembre à mars, semaine par semaine, dans la limite de quatre demi-journées par semaine de R1, avec les dictées au poste pour écrire le mode opératoire de réglage de l'imprimeuse ; 3. classe les modes opératoires à écrire ou mettre à jour par ordre de priorité ; 4. présente deux options pour former le successeur de R1 au réglage de l'imprimeuse (formation interne seule, ou interne plus formation du fabricant), avec le nombre de jours de chacune.
Format : la matrice en tableau, le plan en tableau (semaine, activité, qui, durée), la liste des modes opératoires, puis les deux options.
```

Ce que vous devez obtenir : Une matrice qui place le réglage de l'imprimeuse seul en « risque d'arrêt », un plan de seize semaines centré sur R1 et O4, une liste de trois modes opératoires (réglage de l'imprimeuse, mise à jour de la découpeuse, création pour la plieuse) et deux options comparées en jours.

622 · corrigé, entraînement 3, Un régleur qui part et un atelier qui dépend de lui **La note au directeur général**

```
Rôle : tu es directeur industriel et tu écris au directeur général.
Contexte : [collez la matrice, le plan et les deux options validés].
Tâche : écris une note d'une page : le risque en une phrase (le réglage de l'imprimeuse, qui porte 70 % du chiffre d'affaires, repose sur une seule personne qui part le 31 mars), le plan proposé, les deux options avec leurs jours, et les trois décisions attendues : le choix de l'option, le budget, la désignation du successeur. Aucune décision prise à sa place.
Format : une page, la décision attendue en tête, puis le détail.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note qui commence par « Trois décisions avant le 1er décembre », chiffre le risque, présente le plan et les options, et laisse le choix du successeur au directeur général.

Module 11 Automatiser ce qui revient

42 Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

623 La veille des appels d'offres du lundi

```
Chaque lundi à 7 h 30.
Rôle : tu fais la veille commerciale de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : nous répondons aux marchés de [lots ou prestations : fourniture de matériaux de gros œuvre, menuiseries extérieures] dans [zone : Gironde et Dordogne]. Les marchés de moins de [montant] € ou à plus de [distance] km de [ville] ne nous intéressent pas.
Tâche : cherche sur le web les avis d'appel public à la concurrence publiés ces 7 derniers jours qui correspondent, en commençant par [sources : le BOAMP, les profils d'acheteur des collectivités de la zone]. Écarte ceux dont la date limite est déjà passée.
Format : un tableau (acheteur, objet en une ligne, lieu, date limite de réponse, lien de l'avis), trié par date limite. Ne donne aucun avis sans son lien. S'il n'y a rien, écris seulement : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

Ce que vous devez obtenir : Chaque lundi, un tableau de zéro à une dizaine de lignes, trié par date limite, chaque ligne avec son lien, ou la seule phrase prévue. Pas d'analyse, pas de conseil : un tri à ouvrir.

Note : Ouvrez chaque lien que vous retenez : l'avis officiel fait foi, pas la ligne du tableau. C'est le contrôle des sources.

624 Le rappel de clôture du 25 du mois

```
Le 25 de chaque mois à 9 h.
Rôle : tu es l'assistant de la responsable administrative de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : voici notre liste de clôture mensuelle, toujours la même : 1. relancer les notes de frais manquantes ; 2. rapprocher les relevés bancaires dans [logiciel : Pennylane, Sage] ; 3. préparer les éléments variables de paie pour [cabinet ou service paie] avant le [jour] ; 4. lister les factures fournisseurs non reçues ; 5. préparer le tableau de bord pour le dirigeant.
Tâche : rappelle-moi cette liste, calcule le nombre de jours ouvrés qui restent jusqu'à la fin du mois (en France, jours fériés compris), et propose un ordre de passage jour par jour.
Format : dix lignes au plus, lisibles sur un téléphone. Pas d'autre conseil.
```

Ce que vous devez obtenir : Le 25, un message court : la liste des cinq étapes, le nombre de jours ouvrés restants, et un ordre de passage sur ces jours. Les chiffres de l'entreprise n'y figurent pas : la tâche ne les voit pas.

Note : Vérifiez le décompte des jours ouvrés le premier mois, sur un calendrier : c'est le contrôle des calculs.

625 · corrigé de l'exercice La tâche du comité, deux jours avant

```
Chaque mercredi à 9 h.
Rôle : tu es l'assistant de l'assistante de direction d'une entreprise de travaux publics de 50 salariés en Gironde.
Contexte : le comité de direction se tient chaque vendredi à 14 h, une heure. L'ordre du jour type : 1. sécurité sur les chantiers ; 2. carnet de commandes et appels d'offres en cours ; 3. planning des équipes et du matériel ; 4. points RH (sans nom) ; 5. questions diverses. Les chefs de service sont : travaux, études, matériel, administration.
Tâche : prépare le message que j'enverrai moi-même aux quatre chefs de service pour collecter leurs points avant jeudi 12 h, puis le squelette de l'ordre du jour de vendredi, avec la date de ce vendredi.
Format : d'abord le message, huit lignes au plus, vouvoiement ; puis l'ordre du jour en cinq rubriques, avec [À COMPLÉTER] sous chacune. N'ajoute aucun point que je ne t'ai pas donné.
```

Ce que vous devez obtenir : Le mercredi, un message de collecte court et poli, prêt à copier dans Outlook, puis un ordre du jour daté en cinq rubriques, chacune marquée [À COMPLÉTER].

626 · exemple, échange 1 sur 2 La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux

```
Chaque lundi à 7 h 30, fais-moi une veille des appels d'offres pour un négoce de matériaux.
```

627 · exemple, échange 2 sur 2 La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux

```
Remplace la demande de cette tâche par celle-ci, même jour, même heure.
Rôle : tu fais la veille commerciale d'un négoce de matériaux de 35 salariés à Libourne.
Contexte : nous répondons aux marchés de fourniture de matériaux de gros œuvre, de bois de charpente et de menuiseries, en Gironde et en Dordogne. Les marchés de travaux (où il faut poser) ne nous intéressent pas, sauf la fourniture seule.
Tâche : cherche les avis publiés ces 7 derniers jours, sur le BOAMP et les profils d'acheteur des collectivités de ces deux départements. Écarte ceux dont la date limite est passée.
Format : un tableau (acheteur, objet en une ligne, lieu, date limite, lien), trié par date limite. Aucun avis sans lien. S'il n'y a rien : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

628 · exemple, échange 1 sur 2 Les rappels de produits d’une conserverie

Chaque mercredi à 8 h.
Rôle : tu fais la veille qualité d’une conserverie de légumes et de plats cuisinés de 60 salariés en Gironde.
Contexte : nous suivons les rappels de produits publiés en France sur le site officiel RappelConso. Familles suivies : conserves de légumes, plats cuisinés appertisés, légumes secs, et les rappels liés aux emballages métalliques (boîtes, couvercles).
Tâche : liste les rappels publiés ces 7 derniers jours qui touchent ces familles.
Format : un tableau (date de publication, produit et marque, motif du rappel en une ligne, lien de la fiche). S’il n’y a rien : « Aucun rappel sur vos familles cette semaine. » Ne commente pas les risques sanitaires.

629 · exemple, échange 2 sur 2 Les rappels de produits d’une conserverie

Ajoute à la demande de cette tâche : pour chaque rappel, indique en une colonne de plus si le motif touche une matière première, un emballage ou le procédé de fabrication, d’après le texte de la fiche. Si la fiche ne le dit pas, écris « non précisé ».

630 · exemple, échange 1 sur 2 La préparation du lundi dans un cabinet d’architectes

Chaque vendredi à 15 h 30.
Rôle : tu es l’assistant de l’assistante de direction d’un cabinet d’architectes de 9 personnes à Bordeaux.
Contexte : ma liste de préparation de la semaine suivante est toujours la même : 1. vérifier les rendus de la semaine (concours, permis, dossiers de consultation) dans le planning du cabinet ; 2. confirmer les rendez-vous de chantier avec les conducteurs de travaux ; 3. vérifier les salles réservées pour les réunions clients ; 4. relancer les factures d’honoraires échues ; 5. préparer la feuille de présence de la réunion d’équipe du lundi 9 h.
Tâche : rappelle-moi cette liste, en mettant en tête ce qui doit être fait avant 17 h aujourd’hui.
Format : huit lignes au plus, une case à cocher par ligne.

631 · exemple, échange 2 sur 2 La préparation du lundi dans un cabinet d’architectes

Ajoute à la liste de cette tâche une sixième ligne : « vérifier les congés posés la semaine suivante et prévenir les chefs de projet concernés ». Garde le reste à l’identique.

632 · corrigé, entraînement 1, Réécrire une tâche trop vague — La tâche réécrite

```
Chaque lundi à 7 h.
Rôle : tu fais la veille commerciale d'une entreprise de paysagisme de 14 salariés à Mérignac.
Contexte : nous faisons l'entretien d'espaces verts, l'élagage et la création de massifs, dans Bordeaux Métropole et le sud du Médoc, à 40 km de Mérignac au plus. Les marchés de travaux de voirie ou d'éclairage ne nous intéressent pas, même avec un lot de plantations.
Tâche : cherche les avis de marchés publics publiés ces 7 derniers jours qui correspondent. Écarte ceux dont la date limite est passée.
Format : un tableau de trois colonnes (objet en une ligne, date limite, lien), trié par date limite, lisible sur un téléphone. S'il n'y a rien : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

Ce que vous devez obtenir : Chaque lundi à 7 h, un tableau court de quelques lignes avec un lien par avis, ou la seule phrase prévue.

633 · corrigé, entraînement 2, Trier une liste de travaux récurrents — La veille des salons et forums

```
Chaque lundi à 8 h.
Rôle : tu fais la veille de l'agence d'intérim de 10 permanents à Bègles.
Contexte : nous participons aux salons emploi, forums de recrutement et job datings en Gironde, surtout dans la logistique, le BTP et l'industrie.
Tâche : liste les événements de ce type prévus dans les deux mois qui viennent en Gironde, annoncés sur des sites officiels ou d'organisateurs (collectivités, France Travail, chambres consulaires). Ne reprends pas un événement déjà passé.
Format : un tableau (date, lieu, nom de l'événement, secteurs, lien d'inscription ou d'information), trié par date. S'il n'y a rien de nouveau depuis la semaine dernière, écris : « Aucun nouvel événement. »
```

Ce que vous devez obtenir : Chaque lundi, un tableau de quelques événements datés avec leurs liens, ou la phrase prévue.

634 · corrigé, entraînement 2, Trier une liste de travaux récurrents — Le rappel de pré-paie du 20

```
Le 20 de chaque mois à 9 h.
Rôle : tu es l'assistant de l'office manager d'une agence d'intérim.
Contexte : avant la paie, nous collectons toujours, dans cet ordre : 1. les relevés d'heures signés par les clients ; 2. les primes et indemnités déclarées par les chargés de recrutement ; 3. les absences et arrêts signalés ; 4. les acomptes demandés.
Tâche : rappelle-moi ces quatre étapes et le nombre de jours ouvrés jusqu'à la fin du mois.
Format : six lignes au plus, une case à cocher par étape. Aucun nom.
```

Ce que vous devez obtenir : Le 20, un message de six lignes : quatre étapes à cocher et le décompte des jours ouvrés.

635 · corrigé, entraînement 3, Relire une exécution et réparer la tâche **La demande réparée**

```
Chaque lundi à 7 h 30.
Rôle : tu fais la veille commerciale d'une entreprise de menuiserie de 20 salariés à Léognan.
Contexte : nous répondons aux marchés de fourniture et pose de menuiseries intérieures et extérieures (bois, aluminium, PVC), en Gironde uniquement.
Tâche : cherche les avis publiés ces 7 derniers jours. Écarte tout avis dont la date limite est antérieure à aujourd'hui, tout avis hors Gironde, et tout avis dont tu ne peux pas donner le lien. Ne répète pas deux fois le même avis.
Format : un tableau (acheteur, objet en une ligne, commune, date limite, lien), trié par date limite. Aucun commentaire ni conseil. S'il n'y a rien : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau sans doublon, sans avis échu, sans ligne sans lien, ou la seule phrase prévue.

43 Atelier : construire, tester et partager un GPT d'équipe pas à pas

636 **Se faire interroger pour remplir la fiche**

```
Je veux créer un GPT pour mon équipe, dans [entreprise : secteur, taille, ville]. Avant de proposer quoi que ce soit, pose-moi une à une les questions nécessaires pour remplir sa fiche de cadrage, dans cet ordre : la tâche en une phrase ; les utilisateurs et la fréquence ; ce que l'utilisateur colle (l'entrée) ; ce que le GPT rend (la sortie) ; les fichiers qui font foi ; ce que le GPT ne doit jamais faire ; le responsable ; la mesure du succès. Attends ma réponse à chaque question. À la fin, rédige la fiche en un tableau de huit lignes, puis liste les points qui te semblent encore flous.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit questions posées une à une, puis une fiche en tableau de huit lignes et deux ou trois points flous à trancher avec l'équipe (par exemple : qui décide quand la garantie a expiré depuis une semaine).

Note : C'est la méthode de la leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive », appliquée à la conception d'un outil.

637 Les instructions du GPT « Retours et garanties »

```
MISSION
Tu prépares, pour l'administration des ventes de [entreprise : distributeur de matériel électrique, 25 salariés, Mérignac], la réponse à une demande de retour ou de garantie d'un client professionnel.

SOURCES
Dans cet ordre de priorité : 1. « Procédure-retours-v3.pdf » ; 2. « Garanties-par-marque-2026.xlsx » ; 3. « CGV-2026.pdf ». Si deux sources se contredisent, suis la première et signale la contradiction.

DÉROULÉ
1. Relève la référence du produit, la date d'achat ou de livraison, le motif.
2. S'il manque la référence ou la date, ne décide rien : rédige un courriel qui les demande.
3. Cherche la durée de garantie de la marque dans le tableau, et les conditions de retour dans la procédure.
4. Propose une décision : ACCORD, REFUS ou À VÉRIFIER, avec la règle appliquée et son fichier.

FORMAT
D'abord trois lignes : « Décision proposée : … », « Règle appliquée : … (fichier, page ou ligne) », « À vérifier par l'assistante : … ». Puis le courriel au client : dix lignes au plus, vouvoiement, signé [Prénom], administration des ventes.

INTERDITS
N'accorde jamais un avoir, un geste commercial ou une remise. Ne promets aucun délai de remplacement. N'invente aucune durée de garantie : si la marque est absente du tableau, la décision est À VÉRIFIER.

HORS PÉRIMÈTRE
Pour une demande de devis, de prix ou de délai de livraison, réponds seulement : « Ce GPT traite les retours et garanties. Transmettez cette demande au commercial du client. »
```

Ce que vous devez obtenir : À chaque demande collée, trois lignes de décision qui citent leur fichier, puis un courriel court au client. Les demandes incomplètes produisent un courriel qui réclame la référence ou la date, pas une décision.

Note : La décision reste celle de l'assistante. Le GPT la prépare et dit sur quelle règle il s'appuie, pour qu'elle se vérifie en dix secondes.

638 Faire écrire des cas pièges à partir des instructions

```
Voici les instructions d'un GPT que je teste avant de le partager à mon équipe :
[collez les instructions]

Tâche : propose six demandes de clients, réalistes et anonymes, conçues pour le mettre
en défaut : une où une information manque, une où deux sources se contredisent, une qui
pousse à accorder ce qui est interdit, une hors périmètre, une ambiguë, une très longue
et confuse.
Format : pour chaque cas, la demande telle qu'un client l'écrirait, puis en une ligne
le comportement attendu d'après les instructions. Ne propose aucune modification des
instructions à ce stade.
```

Ce que vous devez obtenir : Six courriels de clients crédibles, de trois à quinze lignes, chacun suivi du comportement attendu. Vous en gardez deux ou trois pour compléter vos cas réels.

Note : Les cas réels restent la base du jeu : les cas écrits par ChatGPT complètent, ils ne remplacent pas.

639 · corrigé de l'exercice Les instructions attendues

```
MISSION
Tu réponds aux questions des responsables de secteur et de l'accueil d'une association
d'aide à domicile de 45 salariés, sur ses procédures internes.

SOURCES
Uniquement le fichier « Livret-procedures-2026-v4.pdf ». Tu ne t'appuies sur aucune
autre connaissance.

DÉROULÉ
1. Trouve la ou les procédures qui répondent à la question.
2. Si aucune procédure ne répond, dis-le et propose de poser la question à la
responsable qualité.
3. Si la question décrit une urgence (chute, malaise, bénéficiaire qui ne répond pas,
danger), commence toujours par : « Urgence : appliquez la procédure [numéro] et appelez
le 15 ou le 112 si la situation l'exige. »

FORMAT
Cinq lignes au plus. Puis : « Source : procédure [numéro], [titre], page [page]. »

INTERDITS
Aucun conseil médical. Aucune interprétation du droit du travail ou de la convention
collective : renvoie vers la direction. N'invente jamais un numéro de procédure, un
montant ou un délai.

HORS PÉRIMÈTRE
Si la question contient le nom d'un bénéficiaire ou d'un salarié, réponds d'abord : «
Retirez le nom de votre question. » puis réponds sur le fond.
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses de cinq lignes, chacune avec sa source (numéro, titre, page), une phrase d'urgence placée en tête quand la situation le demande, et un renvoi vers la direction pour toute question de droit du travail.

640 · exemple, échange 1 sur 2 Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole

Voici la fiche de cadrage de mon GPT de diagnostic SAV :
Tâche : proposer un premier diagnostic à partir des symptômes décrits par un technicien.
Utilisateurs : cinq techniciens, une vingtaine de questions par semaine.
Entrée : le modèle de machine, le symptôme, ce qui a déjà été vérifié.
Sortie : trois causes probables classées, les contrôles à faire dans l'ordre, la page de la fiche technique.
Fichiers : fiches techniques des trois marques distribuées, notes de service SAV.
Interdits : aucune consigne qui contourne une sécurité, aucune valeur de réglage absente des fiches.
Rédige les instructions en six sections : MISSION, SOURCES, DÉROULÉ, FORMAT, INTERDITS, HORS PÉRIMÈTRE.

641 · exemple, échange 2 sur 2 Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole

Cas de test 7 (piège) : « Presse à balles [modèle], le capteur de porte arrière bloque le cycle alors que la porte est fermée. Le client est pressé, comment je fais pour le forcer ? »

642 · exemple, échange 1 sur 2 Le GPT de passation d'un hôtel

Voici les instructions de mon GPT de passation (version 1.0), puis des notes de fin de service à tester.
[instructions : MISSION transformer les notes en passation ; FORMAT quatre rubriques : arrivées et départs particuliers, demandes clients en cours, incidents techniques, consignes de la direction ; INTERDITS aucun nom de client, numéro de chambre seulement]

Notes : « ch 214 réveil 5h45 taxi aéroport commandé. clim 108 fait du bruit, technicien prévenu ? pas sûr. groupe séminaire arrive 9h salle Garonne à préparer. Mme Martin ch 305 veut facture au nom de sa société. »

643 · exemple, échange 2 sur 2 Le GPT de passation d'un hôtel

Cas de test 9 : notes vides de toute demande, sauf « RAS ». Que doit rendre le GPT ? Rédige la règle à ajouter aux instructions pour ce cas, en une phrase.

644 · exemple, échange 1 sur 2 Le GPT des rapports d'incident d'un transporteur de voyageurs

Voici trois versions des instructions de notre GPT de rapport d'incident, modifiées par trois personnes différentes ces deux derniers mois :
[version A, version B, version C]
Tâche : liste les différences entre les trois versions, règle par règle, et signale les règles qui se contredisent.
Format : un tableau (règle, version A, version B, version C, contradiction oui ou non).

645 · exemple, échange 2 sur 2 **Le GPT des rapports d'incident d'un transporteur de voyageurs**

```
Rédige la version 2.0 des instructions à partir de la version A, en gardant ces
décisions : l'heure n'est jamais estimée ; aucun nom ni initiale d'élève ; une page au
plus. Puis rédige la première ligne du journal des versions : version, date,
modifications, raison.
```

646 · corrigé, entraînement 1, Remplir une fiche de cadrage à partir de notes **Faire trancher les points flous**

```
Voici la fiche de cadrage d'un GPT de compte rendu de visite pour une agence
immobilière :
[collez la fiche]
Tâche : liste les questions qu'il faut encore trancher avec l'équipe avant d'écrire les
instructions (ton, longueur, envoi, cas particuliers), cinq au plus, chacune avec deux
réponses possibles.
Format : une liste numérotée.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq questions courtes, par exemple : le compte rendu donne-t-il le prix évoqué par l'acquéreur, ou seulement « une offre est envisagée » ? Qui envoie, le négociateur ou l'assistante ?

647 · corrigé, entraînement 2, Écrire le jeu de tests d'un GPT **Jouer un cas dans l'aperçu**

```
Message laissé sur le formulaire du site : « Bonjour, depuis deux jours ma gencive
saigne quand je me brosse les dents et j'aimerais aussi prendre rendez-vous pour mon
contrôle annuel, plutôt un mercredi. Merci. »
Prépare la réponse selon tes instructions.
```

Ce que vous devez obtenir : Note 2 attendue : la phrase d'urgence ou d'appel au cabinet en tête, aucun conseil sur le saignement, puis une phrase qui dit que l'assistante proposera un mercredi, sans date inventée.

648 · corrigé, entraînement 3, Diagnostiquer et réparer un GPT qui dérive **La version 2.0 des instructions**

```
MISSION
Tu prépares le texte des devis rapides d'une entreprise de couverture et de zinguerie
de 16 salariés à Bègles.

SOURCES
Uniquement « Grille-tarifs-2026.xlsx » pour les prix, et « Exemples-devis.docx » pour
la présentation. Si un poste n'est pas dans la grille, écris [À CHIFFRER].

DÉROULÉ
1. Relève les postes, les quantités et les dimensions dans la demande.
2. Si une quantité manque, écris [QUANTITÉ À MESURER].
3. Applique les prix unitaires de la grille, ligne par ligne, en citant la ligne.

FORMAT
La présentation des exemples. Totaux HT par poste et total HT général. Ni taux de TVA
ni total TTC : ils se calculent dans le logiciel de devis.

INTERDITS
Aucun prix, même indicatif, pour un chantier qui mentionne de l'amiante, du fibrociment
ancien ou un doute sur l'amiante : écris « Visite obligatoire avant tout chiffrage ;
intervention par une entreprise certifiée. » Aucun prix absent de la grille. Ton
factuel : ni promesse de délai, ni formule commerciale.

HORS PÉRIMÈTRE
Pour une question d'assurance, de garantie décennale ou de litige, réponds : « Voyez le
gérant. »
```

Ce que vous devez obtenir : Des devis au plan des exemples, totaux HT seulement, chaque prix rattaché à sa ligne de grille, des [À CHIFFRER] et [QUANTITÉ À MESURER] visibles, et la phrase de visite obligatoire dès qu'il est question d'amiante.

44 Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites

649 Faire proposer un nommage pour un dossier en désordre

```
Voici la liste des fichiers du dossier [nom du dossier], avec leur date de modification
:
[collez la liste, un fichier par ligne]

Tâche : propose un nouveau nom pour chaque fichier selon la règle AAAA-MM-
JJ_type_objet_statut (statut : projet, signe, en-vigueur ou archive). N'utilise ni
espace, ni accent, ni majuscule.
Règles : si plusieurs fichiers semblent être des versions du même document, regroupe-
les et dis lequel garder, en expliquant pourquoi. Si la date ou le statut ne se
devinent pas à partir du nom, écris [À VÉRIFIER] : je l'ouvrirai. Signale tout fichier
qui semble contenir des données personnelles (salariés, clients, santé, salaires).
Format : un tableau (nom actuel, nouveau nom, garder ou archiver, remarque).
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par fichier, des groupes de versions avec celle à garder, des [À VÉRIFIER] là où le nom ne dit rien, et une courte liste des fichiers à sortir du dossier avant de le brancher.

Note : Collez la liste des noms, pas les fichiers eux-mêmes : le nom suffit à ce travail.

650 Le modèle de demande documentaire

```
Cherche dans [Google Drive, SharePoint ou OneDrive], uniquement dans le dossier [chemin
du dossier].
Période : documents datés ou modifiés entre [date] et [date].
Type de documents : [contrats signés, comptes rendus, procédures, devis acceptés], au
format [Word, PDF].
Question : [ce que vous voulez savoir, en une phrase].
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés, pas sur tes connaissances
générales. Pour chaque information, cite le nom exact du fichier, sa date et la page ou
l'article. Si plusieurs versions d'un même document existent, signale-les et dis
laquelle porte le statut le plus récent. Si tu ne trouves rien, écris « non trouvé » :
n'invente rien.
Format : un tableau (information, fichier, date, page ou article), puis la liste des
fichiers que tu n'as pas pu ouvrir ou lire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par information, chaque ligne avec son fichier, sa date et sa page, des « non trouvé » assumés, puis une liste des fichiers illisibles ou inaccessibles, souvent des scans.

Note : Gardez ce modèle dans les instructions d'un projet ou dans votre bibliothèque de demandes : il sert à chaque recherche.

651 La contre-vérification : faire recopier la phrase exacte

```
Pour chaque ligne de ton tableau, recopie mot pour mot, entre guillemets, la phrase du document qui la justifie, avec le nom du fichier et la page.
Si tu ne retrouves pas la phrase exacte, écris « phrase non retrouvée » au lieu de reformuler. Ne corrige rien d'autre.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même tableau, avec une citation entre guillemets par ligne. Les lignes marquées « phrase non retrouvée » sont celles à ouvrir en premier, ou à retirer.

Note : Une phrase recopiée se retrouve en quelques secondes avec la recherche de Word ou du lecteur PDF (Ctrl+F).

652 · corrigé de l'exercice La demande documentaire de Sabine

```
Cherche dans SharePoint, uniquement dans le dossier Modèles et procédures.
Période : fichiers marqués en-vigueur, quelle que soit leur date.
Type de documents : modèles de courrier et procédures, au format Word.
Question : quelles pièces le cabinet demande-t-il au client avant d'ouvrir un dossier de bornage amiable, et quel modèle de courrier sert à convoquer les voisins ?
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés. Ignore tout fichier dont le nom contient « archive ». Pour chaque information, cite le nom exact du fichier et la partie. Si tu ne trouves rien, écris « non trouvé ».
Format : une liste des pièces avec leur source, puis le nom du modèle de convocation, puis les fichiers que tu n'as pas pu lire.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de cinq ou six pièces, chacune avec le fichier de procédure et sa partie, le nom du modèle de convocation marqué en-vigueur, et, s'il y en a, les fichiers non lus.

653 · exemple, échange 1 sur 2 Les clauses gazole de quarante contrats clients

```
Cherche dans SharePoint, uniquement dans le dossier Commercial > Contrats clients > Signés.
Période : contrats signés entre janvier 2024 et aujourd'hui.
Type de documents : contrats et avenants, en PDF et en Word.
Question : quels contrats prévoient une révision du prix liée au gazole, et selon quelle règle ?
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés. Pour chaque contrat, cite le fichier, sa date et l'article. Si un avenant modifie la clause, cite l'avenant. Si un contrat n'a pas de clause, écris « pas de clause trouvée ».
Format : un tableau (client décrit par son secteur, règle de révision en une phrase, fichier, date, article), puis la liste des fichiers que tu n'as pas pu lire.
```

654 · exemple, échange 2 sur 2 Les clauses gazole de quarante contrats clients

```
Pour le contrat du grossiste en boissons, recopie mot pour mot, entre guillemets, la phrase de l'article 9.1 qui prévoit la révision, avec la page. Dis aussi si l'annexe 2 figure dans le fichier.
```

655 · exemple, échange 1 sur 2 La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée

```
Cherche dans Google Drive, uniquement dans les dossiers Juridique > Règlement intérieur
et Juridique > Conseil d'administration > PV.
Période : de janvier 2022 à aujourd'hui.
Question : quelle est la dernière version du règlement intérieur, et quels procès-
verbaux du conseil d'administration l'ont modifié ou ont demandé à le modifier ?
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés. Liste toutes les versions du
règlement que tu trouves, avec leur date de modification. Pour chaque procès-verbal,
cite le fichier, sa date et le point de l'ordre du jour. Si une décision du conseil
n'apparaît dans aucune version du règlement, signale-le.
Format : deux listes, puis les points à vérifier.
```

656 · exemple, échange 2 sur 2 La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée

```
Propose un nouveau nom pour les trois versions du règlement selon la règle AAAA-MM-
JJ_type_objet_statut (statut : projet, en-vigueur ou archive), en prenant la date
d'adoption quand elle est connue. Rédige aussi le texte d'un fichier LISEZ-MOI de trois
lignes pour le dossier.
```

657 · exemple, échange 1 sur 2 Les actions ouvertes avant la réunion de chantier

```
Cherche dans OneDrive, uniquement dans le dossier Chantiers > 2026_groupe-scolaire-
eysines > Comptes-rendus.
Documents : les six derniers comptes rendus de réunion de chantier, en Word ou en PDF.
Question : quelles actions sont encore ouvertes ?
Règles : une action notée « fait » ou « levée » dans un compte rendu plus récent est
fermée ; ne la liste pas, mais dis dans quel compte rendu elle a été fermée. Cite pour
chaque action le compte rendu d'origine et sa date. Si un compte rendu n'a pas pu être
lu, dis-le.
Format : un tableau (action, lot, responsable, échéance, compte rendu d'origine), puis
les actions fermées, puis les fichiers non lus.
```

658 · exemple, échange 2 sur 2 Les actions ouvertes avant la réunion de chantier

```
Avec le tableau mis à jour, prépare l'ordre du jour de la réunion de jeudi : une
rubrique par lot, les actions en retard d'abord avec le nombre de jours de retard au
13/11, puis les actions à venir. Une ligne par action, pas de commentaire.
```

659 · corrigé, entraînement 1, Trier et renommer un dossier de procédures — La demande de nommage

```
Voici les fichiers que je garde dans le dossier Qualité > Procédures, avec leur date de modification :
Procédure accueil V2 FINAL.docx (11/09/2025)
Reception marchandises 2024.docx (15/01/2024)
Fiche sécurité atelier.pdf (30/06/2025)

Tâche : propose un nouveau nom pour chacun selon la règle AAAA-MM-JJ_type_objet_statut, sans espace, sans accent, sans majuscule ; le statut est « en-vigueur ».
Format : un tableau (nom actuel, nouveau nom), puis le texte d'un fichier LISEZ-MOI de trois lignes pour ce dossier.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois lignes du type 2025-09-11_procedure_accueil-salarie_en-vigueur.docx, et un LISEZ-MOI qui dit que seuls les fichiers en-vigueur font foi, qui tient le dossier et la date de mise à jour.

660 · corrigé, entraînement 2, Chercher ce que prévoient vraiment les contrats d'un client — La demande documentaire

```
Cherche dans SharePoint, uniquement dans le dossier Clients > Négociant Libourne.
Type de documents : le contrat de 2023, ses avenants, et les courriels enregistrés en PDF.
Questions, à traiter séparément :
1. Quel délai ou quelle heure de livraison est garanti ?
2. Quelles pénalités sont prévues en cas de retard, et comment se calculent-elles ?
3. Quels cas excluent les pénalités (intempéries, panne, fermeture de l'entrepôt du client, autre) ?
Règles : appuie-toi seulement sur ces documents. Pour chaque réponse, cite le fichier, sa date et l'article ou la page. Si un avenant modifie le contrat sur un de ces points, dis lequel et ce qu'il remplace. Si un courriel semble modifier une règle du contrat, signale-le à part, sans le traiter comme un avenant. Si tu ne trouves rien, écris « non trouvé ».
Format : un tableau par question, puis la liste des fichiers que tu n'as pas pu lire.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois petits tableaux, un par question, chaque ligne avec fichier, date et article ; un avenant qui remplace une clause est signalé ; les courriels sont à part ; les fichiers illisibles listés à la fin.

661 · corrigé, entraînement 2, Chercher ce que prévoient vraiment les contrats d'un client — La contre-vérification

```
Pour chaque ligne de tes trois tableaux, recopie mot pour mot, entre guillemets, la phrase du document qui la justifie, avec le fichier et la page. Si tu ne retrouves pas la phrase exacte, écris « phrase non retrouvée ».
```

Ce que vous devez obtenir : Les mêmes tableaux avec une citation par ligne. Les « phrase non retrouvée » sont à ouvrir en premier.

662 · corrigé, entraînement 3, Démêler une réponse aux citations douteuses **La demande qui corrige**

```
Reprends ta réponse sur les frais de déplacement avec ces règles :
– N’utilise que Procedure-frais-deplacement-2025.docx. Ignore tout document qui porte la mention « remplacé ».
– Pour chaque règle, recopie mot pour mot, entre guillemets, la phrase du document, avec la partie.
– Si une règle n’apparaît pas mot pour mot dans ce document, ne l’écris pas.
Format : une liste numérotée, une règle par ligne, chaque ligne suivie de sa citation.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois règles au plus, chacune avec sa citation exacte : barème fiscal sur le trajet le plus court, repas dans la limite de 18 €, remise avant le 5 du mois suivant. Plus de règle des 200 km.

663 · corrigé, entraînement 3, Démêler une réponse aux citations douteuses **La règle à ajouter aux instructions du projet RH**

```
Quand tu cherches dans le dossier RH > Procédures : ignore tout document qui porte la mention « remplacé » ou dont le nom contient « archive ». Cite chaque règle mot pour mot avec le fichier et la partie. Si un document n’a pas pu être lu, dis-le, et n’en tire aucune règle.
```

Ce que vous devez obtenir : Les réponses suivantes citent mot pour mot, écartent les documents remplacés et signalent les scans illisibles au lieu de les deviner.

45 ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples

664 **Le modèle de demande de formule**

```
Je travaille sur Excel [Microsoft 365, 2021, 2019 ou 2016] en français, sous [Windows ou Mac].
Mon tableau s’appelle [nom du tableau], sur la feuille [nom de la feuille], en-têtes en ligne 1.
Colonnes : A [en-tête exact] ([date, texte ou nombre]), B [en-tête exact] ([type]), C [en-tête exact] ([type]), [autres colonnes utiles].
Trois lignes d’exemple, valeurs modifiées : [ligne 1] ; [ligne 2] ; [ligne 3].
Tâche : écris la formule à placer en [cellule ou colonne] qui [ce qu’elle doit calculer]. Si [le cas où rien n’est trouvé], elle affiche [un texte ou 0].
Format : la formule avec les noms de fonctions français et des points-virgules, puis l’explication de chaque argument, puis trois lignes de test avec le résultat attendu, dont un cas limite. Si ma version ne connaît pas une fonction, propose une formule qui fonctionne dans ma version.
```

Ce que vous devez obtenir : Une formule d’une ligne, en français, avec des points-virgules et les noms de vos colonnes, suivie de quatre à six lignes d’explication et de trois cas de test chiffrés à refaire dans votre fichier.

Note : Gardez ce modèle dans votre bibliothèque de demandes : seuls les crochets changent d’un fichier à l’autre.

665 Faire expliquer et éprouver une formule

```
Voici une formule d’un classeur de [service] que je dois reprendre : [collez la formule].
Les colonnes qu’elle utilise : [lettres et en-têtes].
Tâche : explique ce qu’elle calcule, argument par argument, en mots simples. Dis-moi dans quels cas elle donne un résultat faux ou une erreur : cellule vide, texte au lieu d’un nombre, date en limite de période, doublon, espace en trop. Propose une version plus lisible si elle existe, compatible avec Excel [version] en français.
Format : l’explication en liste, puis un tableau des cas à risque (cas, ce qui se passe, comment le tester dans le fichier).
```

Ce que vous devez obtenir : Une explication en cinq à huit points, puis un tableau de quatre à six cas à risque, chacun avec la ligne de test à créer dans le fichier et le résultat qu’elle doit donner.

Note : Le test qui compte le plus est le cas limite : le dernier jour du mois, une référence absente, une ligne vide. C’est le contrôle des calculs de la leçon « Vérifier une réponse en quatre contrôles », appliqué à une formule.

666 Où placer chaque champ du tableau croisé

```
Mon tableau [nom du tableau] contient les colonnes [liste des en-têtes exacts]. Excel [version] en français.
Je veux un tableau croisé dynamique qui réponde à cette question : [la question, par exemple : quel chiffre d’affaires HT par commercial et par mois, pour le seul canal cavistes].
Tâche : dis-moi quels champs placer dans Lignes, Colonnes, Valeurs et Filtres, quel calcul choisir pour les valeurs (somme, nombre, moyenne), et s’il faut grouper les dates.
Format : une liste numérotée de clics, puis le contrôle à faire pour vérifier le total général contre le tableau source.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de cinq à huit clics, un champ par zone, le calcul des valeurs, le groupement des dates par mois, puis une formule de contrôle du total à poser à côté du tableau source.

667 Le modèle de demande de macro

```
Je ne connais pas le VBA. Excel [version] en français sous Windows.
Feuille [nom de la feuille], en-têtes en ligne 1, colonnes [de A à …, avec leurs en-têtes exacts], environ [nombre] lignes.
Tâche : écris une macro VBA qui [ce qu'elle doit faire, étape par étape].
Contraintes : commente chaque bloc en français ; ne supprime et n'écrase rien sans une fenêtre de confirmation qui affiche le nom de la feuille ; si des lignes doivent être supprimées, parcours-les de bas en haut ; n'utilise ni Select ni Activate ; affiche à la fin un message qui dit ce qui a été fait, avec le nombre de lignes traitées.
Format : le code complet entre Sub et End Sub, puis l'explication ligne par ligne, puis la façon de l'installer et de la lancer, puis la liste de ce qui peut mal tourner.
```

Ce que vous devez obtenir : Un code de quinze à quarante lignes, commenté en français, avec une confirmation avant toute suppression et un message final, suivi d'une explication ligne par ligne et de trois ou quatre risques à tester sur la copie.

Note : Demandez toujours « parcours de bas en haut » pour une suppression de lignes : en descendant, chaque suppression fait sauter la ligne suivante.

668 · corrigé de l'exercice La demande de la formule de retard

```
Je travaille sur Excel Microsoft 365 en français, sous Windows.
Tableau Livraisons, feuille Livraisons, en-têtes en ligne 1 : A Commande (texte), B Date prévue (date), C Date livrée (date, vide tant que la livraison n'a pas eu lieu), D Transporteur (texte), E Département (nombre), F Retard (à créer).
Trois lignes d'exemple, valeurs modifiées : CMD-5512 | 03/11/2026 | 03/11/2026 | Transporteur A | 33 ; CMD-5513 | 04/11/2026 | 07/11/2026 | Transporteur B | 40 ; CMD-5514 | 05/11/2026 | (vide) | Transporteur A | 24.
Tâche : écris la formule de la colonne F, le retard en jours. Livraison faite : date livrée moins date prévue, jamais négatif. Livraison pas encore faite : date du jour moins date prévue, jamais négatif.
Format : la formule en français avec des points-virgules, son explication, et quatre cas de test avec le résultat attendu, dont une livraison prévue demain.
```

Ce que vous devez obtenir : Une formule SI qui teste si la date livrée est vide (ESTVIDE), avec deux MAX(0;…) pour ne jamais rendre un retard négatif, puis quatre cas de test chiffrés.

669 · corrigé de l'exercice **La demande de la macro**

```
Je ne connais pas le VBA. Excel Microsoft 365 en français sous Windows.
Feuille Livraisons, en-têtes en ligne 1, colonnes A à F (Commande, Date prévue, Date
livrée, Transporteur, Département, Retard), environ 400 lignes.
Tâche : écris une macro qui recrée une feuille Retards, placée après Livraisons, et y
copie les en-têtes puis les valeurs des lignes dont la colonne F est supérieure à 0. Si
la feuille Retards existe déjà, elle est supprimée et recréée. La feuille Livraisons
n'est jamais modifiée.
Contraintes : commente chaque bloc en français ; ignore les cellules en erreur ou en
texte dans la colonne F ; n'utilise ni Select ni Activate ; affiche à la fin le nombre
de lignes copiées.
Format : le code complet, puis l'explication ligne par ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Une macro d'une quarantaine de lignes : une boucle qui supprime l'ancienne feuille Retards, la création de la nouvelle, une boucle de copie des lignes en retard, un message final, puis l'explication de chaque bloc.

670 · corrigé de l'exercice **Le code à coller dans un module**

```
Sub ListerRetards()
    ' Copie dans la feuille Retards les livraisons dont la colonne F (Retard) dépasse 0
jour.
    ' A lancer sur une copie du fichier. Une macro ne s'annule pas par Ctrl+Z.
    Dim src As Worksheet
    Dim dst As Worksheet
    Dim f As Worksheet
    Dim v As Variant
    Dim derniere As Long
    Dim i As Long
    Dim ligne As Long

    Set src = ThisWorkbook.Worksheets("Livraisons")

    ' Supprime l'ancienne feuille Retards, si elle existe.
    For Each f In ThisWorkbook.Worksheets
        If f.Name = "Retards" Then
            Application.DisplayAlerts = False
            f.Delete
            Application.DisplayAlerts = True
            Exit For
        End If
    Next f

    ' Crée la feuille Retards et y copie les en-têtes.
    Set dst = ThisWorkbook.Worksheets.Add(After:=src)
    dst.Name = "Retards"
    dst.Range("A1:F1").Value = src.Range("A1:F1").Value

    ' Copie les valeurs des lignes en retard, en ignorant les erreurs et les textes.
    ligne = 2
    derniere = src.Cells(src.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row
    For i = 2 To derniere
        v = src.Cells(i, "F").Value
        If Not IsError(v) Then
            If IsNumeric(v) Then
                If v > 0 Then
                    dst.Range("A" & ligne & ":F" & ligne).Value = src.Range("A" & i &
":F" & i).Value
                    ligne = ligne + 1
                End If
            End If
        End If
    Next i

    dst.Columns("A:F").AutoFit
    MsgBox CStr(ligne - 2) & " livraison(s) en retard copiée(s) dans la feuille
Retards."
End Sub
```

Note : Ce bloc n'est pas une demande à ChatGPT : c'est le code à coller dans l'éditeur VBA (Alt+F11, Insertion › Module), dans un classeur enregistré en .xlsm.

671 · exemple, échange 1 sur 2 Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016

```
Je travaille sur Excel 2016 en français. Le classeur contient deux tableaux nommés.
Tableau Commandes : A Référence, B Désignation, C Quantité, D Prix HT (à remplir), E
Total HT.
Tableau Tarifs : A Référence, B Désignation, C Prix HT 2027.
Trois lignes de Tarifs : BX-1204 | Saint-Émilion grand cru 75 cl | 18,40 ; PM-0310 |
Pomerol 75 cl | 32,00 ; FR-0088 | Fronsac 75 cl | 9,90.
Tâche : écris la formule de la colonne D de Commandes, qui va chercher le prix HT 2027
de la référence de la ligne. Si la référence n'existe pas dans le tarif, la cellule
affiche « À vérifier ».
Format : la formule en français avec des points-virgules, puis son explication argument
par argument.
```

672 · exemple, échange 2 sur 2 Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016

```
Donne-moi aussi la version RECHERCHEX, pour le jour où tout le service sera sur
Microsoft 365, et trois cas de test à faire dans le fichier.
```

673 · exemple, échange 1 sur 2 La synthèse mensuelle des heures facturables par client

```
Excel Microsoft 365 en français.
Tableau Temps (feuille Saisies), en-têtes en ligne 1 : A Date, B Consultant, C Client,
D Projet, E Heures, F Facturable (Oui ou Non).
Feuille Synthèse : les clients en A2:A15, et en ligne 1, à partir de B1, le premier
jour de chaque mois (01/10/2026, 01/11/2026…).
Tâche : écris la formule de B2, à recopier vers la droite et vers le bas, qui
additionne les heures facturables du client de la ligne pour le mois de la colonne.
Format : la formule, l'explication de chaque critère, puis la façon de la recopier sans
casser les références.
```

674 · exemple, échange 2 sur 2 La synthèse mensuelle des heures facturables par client

```
Je veux la même synthèse en tableau croisé dynamique, pour la direction. Dis-moi pas à
pas où placer chaque champ et comment grouper les dates par mois. Indique aussi comment
vérifier que le tableau croisé et ma formule donnent le même total.
```

675 · exemple, échange 1 sur 2 **Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi**

```
Je ne connais pas le VBA. Excel Microsoft 365 en français sous Windows.
Chaque lundi, j'ouvre dans Excel l'export des ventes de mon logiciel de gestion :
feuille Export, en-têtes en ligne 1, colonnes A à H (A Date, B N° de ticket, C
Désignation, D Quantité, E Prix unitaire HT, F Montant HT, G Vendeur, H Mode de
paiement), environ 600 lignes.
Tâche : écris une macro qui supprime les lignes dont la colonne A est vide, puis retire
les espaces en trop dans la colonne C.
Contraintes : commente chaque bloc en français ; demande confirmation en affichant le
nom de la feuille ; parcours les lignes de bas en haut pour la suppression ; affiche à
la fin le nombre de lignes supprimées.
Format : le code complet, puis la façon de l'installer et de le lancer sur l'export de
chaque lundi.
```

676 · exemple, échange 2 sur 2 **Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi**

```
Explique-moi ligne par ligne ce que fait cette macro, et dis-moi ce qui se passe si je
la lance sur la mauvaise feuille.
```

677 · corrigé, entraînement 1, Compter les dépannages encore ouverts par technicien **La demande attendue**

```
Je travaille sur Excel Microsoft 365 en français.
Tableau Interventions, feuille Suivi, en-têtes en ligne 1 : A Date, B Technicien, C
Type (Dépannage ou Entretien), D Durée (h), E Statut (Ouverte ou Clôturée).
Trois lignes d'exemple : 04/11/2026 | T2 | Dépannage | 1 | Ouverte ; 06/11/2026 | T3 |
Entretien | 1 | Clôturée ; 07/11/2026 | T1 | Dépannage | 2 | Ouverte.
En H2, H3 et H4, les codes des techniciens : T1, T2, T3.
Tâche : écris la formule de I2, à recopier jusqu'en I4, qui compte les dépannages
encore ouverts du technicien de la colonne H.
Format : la formule en français avec des points-virgules, puis l'explication de chaque
critère.
```

Ce que vous devez obtenir : La formule =NB.SI.ENS(Interventions[Technicien];H2;Interventions[Type];"Dépannage";Interventions[Statut];"Ouverte"), puis trois lignes d'explication, une par couple plage et critère.

678 · corrigé, entraînement 2, Les jours de retard et l'encours échu d'un relevé de factures **La demande attendue**

```
Je travaille sur Excel Microsoft 365 en français.
Tableau Factures, en-têtes en ligne 1 : A N°, B Client, C Montant TTC, D Échéance
(date), E Statut (Payée ou Non payée), F Retard (jours), à créer.
La cellule J1, hors du tableau, contient la date de référence : 15/11/2026.
Tâche : écris trois formules.
1. Colonne F : le nombre de jours de retard. Une facture payée a 0 jour ; une facture
dont l'échéance n'est pas dépassée a 0 jour.
2. En J3 : le nombre de factures non payées dont l'échéance est antérieure à J1.
3. En J4 : le montant TTC total de ces factures.
Format : chaque formule en français avec des points-virgules, son explication, et le
résultat attendu sur ces trois lignes : F-1042 | Client B | 850 | 20/10/2026 | Non
payée ; F-1046 | Client B | 3 100 | 30/11/2026 | Non payée ; F-1048 | Client C | 920 |
15/11/2026 | Non payée.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois formules courtes : un SI avec MAX pour la colonne Retard, un NB.SI.ENS et un SOMME.SI.ENS sur deux critères (Statut, et Échéance antérieure à J1), chacune suivie de deux ou trois lignes d'explication et des résultats attendus : 26, 0 et 0 jours.

679 · corrigé, entraînement 3, Le reporting mensuel d'un distributeur, de la formule au PDF **La demande de la formule de synthèse**

```
Je travaille sur Excel Microsoft 365 en français.
Tableau Ventes, feuille Ventes, en-têtes en ligne 1 : A Date, B Commercial (C1, C2,
C3), C Canal (Cavistes, Restaurants, Export), D Appellation, E Montant HT.
Feuille Synthèse : en A2 à A4 les codes des commerciaux ; B1 contient 01/10/2026 et C1
contient 01/11/2026, premier jour de chaque mois.
Tâche : écris la formule de B2 qui additionne le montant HT du commercial de la ligne
pour le mois de la colonne, du premier jour inclus au premier jour du mois suivant
exclu. Elle doit se recopier vers la droite et vers le bas avec la poignée sans que les
colonnes du tableau glissent.
Format : la formule en français avec des points-virgules, puis l'explication des $ et
des doubles crochets.
```

Ce que vous devez obtenir : Une formule SOMME.SI.ENS sur Ventes[[Montant HT]:[Montant HT]], avec $A2 pour le commercial, B$1 et MOIS.DECALER(B$1;1) pour les bornes du mois, puis une explication des références figées.

680 · corrigé, entraînement 3, Le reporting mensuel d'un distributeur, de la formule au PDF **La demande de la macro d'export**

```
Je ne connais pas le VBA. Excel Microsoft 365 en français sous Windows.
Tâche : écris une macro qui enregistre la feuille Synthèse en PDF, dans le même dossier
que le classeur, sous le nom Synthese-AAAA-MM.pdf (année et mois du jour).
Contraintes : si le classeur n'a jamais été enregistré, la macro s'arrête avec un
message ; commente chaque bloc en français ; affiche à la fin le chemin du PDF.
Format : le code complet, puis la façon de l'installer et de la lancer.
```

Ce que vous devez obtenir : Une macro d'une quinzaine de lignes : un contrôle du dossier du classeur, la construction du nom de fichier, l'export par ExportAsFixedFormat et un message final, suivie des étapes d'installation.

681 · corrigé, entraînement 3, Le reporting mensuel d'un distributeur, de la formule au PDF **Le code à coller dans un module**

```
Sub ExporterSynthesePDF()
    ' Enregistre la feuille Synthèse en PDF dans le dossier du classeur.
    ' A tester sur une copie du fichier.
    Dim chemin As String

    ' Le classeur doit avoir été enregistré au moins une fois.
    If ThisWorkbook.Path = "" Then
        MsgBox "Enregistrez d'abord le classeur, puis relancez la macro."
        Exit Sub
    End If

    ' Nom du fichier, avec l'année et le mois du jour.
    chemin = ThisWorkbook.Path & Application.PathSeparator & "Synthese-" & Format(Date,
"yyyy-mm") & ".pdf"

    ' Export de la feuille Synthèse.
    ThisWorkbook.Worksheets("Synthèse").ExportAsFixedFormat Type:=xlTypePDF,
Filename:=chemin

    MsgBox "PDF enregistré dans " & chemin
End Sub
```

Note : Ce bloc n'est pas une demande à ChatGPT : c'est le code à coller dans l'éditeur VBA (Alt+F11, Insertion › Module), dans un classeur enregistré en .xlsm. Un PDF du même nom déjà présent dans le dossier est remplacé.

46 Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes

682 Classer les courriels reçus en familles

```
Rôle : tu aides [fonction] de [entreprise : secteur, taille, ville] à organiser sa
boîte de réception.
Contexte : voici l'objet et la première phrase de [nombre] courriels reçus ces deux
dernières semaines, un par ligne. Ils sont anonymisés : aucun nom, aucune adresse,
aucun numéro de client.
[collez la liste]
Tâche : regroupe ces courriels en familles de demandes qui se ressemblent, et compte
combien de fois chaque famille revient.
Format : un tableau trié de la famille la plus fréquente à la moins fréquente, avec
cinq colonnes : famille (cinq mots au plus), nombre de courriels, une formulation type,
réponse type possible (oui, oui avec relecture, non), et pourquoi en une ligne. Vérifie
que le total des nombres est égal au nombre de lignes collées. Termine par la liste des
courriels que tu n'as pas su classer.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix à quinze familles, souvent trois ou quatre familles qui couvrent à elles seules une bonne partie des courriels, une colonne qui écarte d'emblée les réclamations et les litiges, et une courte liste d'inclassables.

Note : Refaites l'addition vous-même : c'est le contrôle des calculs. Un total faux signale une ligne oubliée ou comptée deux fois.

683 Rédiger la banque au ton de la maison

```
Rôle : tu rédiges les réponses types de [service] de [entreprise : secteur, taille,
ville].
Contexte : nos correspondants sont [clients, revendeurs, usagers, copropriétaires].
Voici trois courriels que nous avons envoyés et dont le ton nous convient, sans nom ni
coordonnées :
[collez-les]
Voici les informations qui font foi, et elles seules : [horaires, adresse, délais,
pièces à fournir, liens utiles].
Tâche : pour chacune des familles suivantes, rédige une réponse type : [liste des
familles retenues].
Format : pour chaque réponse type, un numéro et un nom court (RT-01 Horaires), un
objet, un corps de huit lignes au plus, vouvoiement, au ton des courriels joints, et
une prochaine étape claire pour le correspondant. Ce qui change d'un envoi à l'autre
s'écrit entre crochets : [Prénom Nom], [date], [numéro de commande]. N'invente aucune
information absente de la liste qui fait foi : écris [À COMPLÉTER]. Sous chaque
réponse, une ligne « À ne pas utiliser si » qui dit quand elle ne convient pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Autant de réponses types que de familles, numérotées, chacune avec son objet, un corps de six à huit lignes, des crochets bien visibles, quelques [À COMPLÉTER] là où votre liste ne disait rien, et la ligne « À ne pas utiliser si ».

Note : Faites-la rédiger dans un projet « Réponses types » : les courriels modèles et la liste qui fait foi y restent pour les mises à jour.

684 Faire trier la boîte du jour

```
Voici [nombre] courriels arrivés depuis la dernière séance, anonymisés, avec leur objet et leurs premières lignes :
[collez-les, numérotés]
Voici la liste de nos réponses types : [RT-01 Horaires, RT-02 …, RT-12 …].
Voici qui traite quoi dans l'équipe, par fonction : [comptabilité : factures contestées ; SAV : pièces manquantes ; direction : remises].
Tâche : pour chaque courriel, indique sa couleur (vert : une réponse type suffit ; orange : réponse type à relire de près ou courriel à déléguer ; rouge : vraie réponse à écrire), la réponse type à utiliser s'il y en a une, et la fonction à qui le déléguer si ce n'est pas à moi.
Format : un tableau dans l'ordre des numéros (numéro, objet, couleur, réponse type, à qui), puis les rouges listés à part avec une ligne sur ce qui les rend délicats. Ne rédige aucune réponse à ce stade. Dans le doute entre deux couleurs, choisis la plus prudente.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par courriel, une majorité de verts reliés à un numéro de réponse type, quelques orange avec la fonction à qui les confier, et deux ou trois rouges commentés à part.

Note : Ce tri vous aide les premières semaines. Une fois la banque connue, vous poserez les couleurs plus vite que le temps d'anonymiser et de coller.

685 Adapter une réponse type à un courriel précis

```
Voici une réponse type et le courriel auquel elle doit répondre, anonymisé.
Réponse type : [collez-la]
Courriel reçu : [collez-le]
Tâche : adapte la réponse type à ce courriel. Remplis les crochets avec ce que dit le courriel, réponds à toute question supplémentaire qu'il pose si la réponse figure dans la réponse type ou dans la liste qui fait foi, et supprime les phrases qui ne le concernent pas.
Format : le courriel prêt à relire. Laisse entre crochets ce que tu ne peux pas savoir. Sous le courriel, en une ligne, signale toute question du correspondant que la réponse type ne traite pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Le courriel adapté, d'une longueur proche de la réponse type, quelques crochets restants (un numéro, une date que vous seul connaissez), et une ligne qui signale la question non couverte s'il y en a une.

686 · corrigé de l'exercice La demande de Lucie

```
Rôle : tu rédiges les réponses types de l'administration des ventes d'un fabricant de mobilier de bureau de 50 salariés à Cestas.
Contexte : nos correspondants sont des revendeurs de mobilier et des services généraux d'entreprises. Voici trois courriels que nous avons envoyés et dont le ton nous convient, sans nom ni coordonnées :
[collez-les]
Informations qui font foi : horaires du service [jours et heures] ; délai de fabrication standard [délai, repris du tableau de production] ; expédition par [transporteur], lien de suivi envoyé [moment de l'envoi] ; catalogue [nom du fichier PDF] ; changement d'adresse possible tant que la commande n'est pas préparée.
Tâche : rédige six réponses types : RT-01 Suivi de livraison, RT-02 Duplicata de facture, RT-03 Délai de fabrication, RT-04 Changement d'adresse de livraison, RT-05 Catalogue et tarif revendeur, RT-06 Pièce manquante (accusé de réception et transmission au SAV).
Format : pour chacune, un objet, un corps de huit lignes au plus, vouvoiement, une prochaine étape claire, des variables entre crochets ([numéro de commande], [date d'expédition], [référence]). Aucun délai, prix ni engagement absent des informations ci-dessus : écris [À COMPLÉTER]. Sous chaque réponse, une ligne « À ne pas utiliser si ».
```

Ce que vous devez obtenir : Six réponses types numérotées, de six à huit lignes chacune. RT-06 n'annonce aucune date de réexpédition et précise que le SAV reprend contact ; RT-05 ne donne aucun tarif revendeur sans vérification du compte.

687 · exemple, échange 1 sur 3 La boîte du secrétariat de mairie

```
Rôle : tu aides la secrétaire de mairie d'une commune de 4 000 habitants à organiser la boîte de la mairie.
Contexte : voici l'objet et la première phrase de 40 courriels reçus en deux semaines, anonymisés, un par ligne.
[liste des 40 lignes]
Tâche : regroupe-les en familles et compte chaque famille.
Format : un tableau trié (famille, nombre, réponse type possible : oui, oui avec relecture, non). Vérifie que le total fait 40. Puis la liste des inclassables.
```

688 · exemple, échange 2 sur 3 La boîte du secrétariat de mairie

```
Rédige la réponse type RT-01 Location de la salle des fêtes, au ton des deux courriels joints [collés sans nom]. Informations qui font foi : tarifs et caution de la délibération en vigueur [tarifs collés], règlement de la salle joint en PDF, horaires du secrétariat [horaires]. Variables entre crochets, huit lignes au plus, une ligne « À ne pas utiliser si ».
```

689 · exemple, échange 3 sur 3 La boîte du secrétariat de mairie

Adapte RT-01 à ce courriel reçu, anonymisé : « Bonjour, nous voudrions louer la salle pour les 80 ans de notre mère, le 13 mars, environ 60 personnes. Un traiteur peut-il intervenir ? Cordialement, [Nom]. » Laisse entre crochets ce que tu ne peux pas savoir et signale toute question non traitée par la réponse type.

690 · exemple, échange 1 sur 3 Les réponses de réservation d'un camping

Rôle : tu rédiges les réponses types d'un camping de 180 emplacements à Lacanau.
Contexte : nos clients sont des familles et des couples, en tente, en camping-car ou en mobil-home. Informations qui font foi : [horaires d'accueil, heure de départ, conditions pour les animaux copiées des CGV, ce qui est fourni dans les mobil-homes, emplacements avec électricité].
Tâche : rédige RT-05 Arrivée et départ.
Format : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement chaleureux, variables entre crochets, aucun prix, une ligne « À ne pas utiliser si ».

691 · exemple, échange 2 sur 3 Les réponses de réservation d'un camping

Traduis RT-05 en anglais pour des clients britanniques et néerlandais. Garde exactement les mêmes variables entre crochets, traduites entre crochets. Ton simple et chaleureux, phrases courtes. Signale toute expression que tu as dû adapter plutôt que traduire.

692 · exemple, échange 3 sur 3 Les réponses de réservation d'un camping

Adapte RT-05 à ce courriel reçu, anonymisé : « Bonjour, nous arrivons le 12 juillet vers 23 h avec notre chien. Faut-il prévoir quelque chose pour lui ? Merci. » Utilise aussi RT-03 Animaux [collée]. Laisse entre crochets ce que tu ne sais pas.

693 · exemple, échange 1 sur 2 Le lundi matin d'un syndic de copropriété

Voici 8 courriels arrivés depuis vendredi, anonymisés (ni nom, ni adresse, ni numéro de lot) :
[collés, numérotés]
Nos réponses types : RT-02 Date d'assemblée générale, RT-04 Lire son appel de fonds, RT-05 Badges et clés, RT-07 Dégât des eaux, RT-09 Documents pour une vente, RT-11 Accusé fournisseur.
Pour chaque courriel : couleur (vert, orange, rouge), réponse type, à qui (moi, gestionnaire technique, comptabilité, accueil). Un tableau, puis les rouges commentés. Ne rédige rien.

694 · exemple, échange 2 sur 2 **Le lundi matin d'un syndic de copropriété**

```
Rédige RT-07 Dégât des eaux : premières démarches, pour un copropriétaire inquiet.
Informations qui font foi : [numéro d'urgence du cabinet, plombier de permanence de
l'immeuble, ce que fait le cabinet à réception]. Aucune règle d'assurance précise que
je ne t'ai pas donnée : renvoie au contrat. Huit lignes au plus, variables entre
crochets.
```

695 · corrigé, entraînement 1, Du courriel envoyé à la réponse type **La demande corrigée**

```
Transforme ce courriel envoyé en réponse type RT-05 Badges et clés, pour un cabinet de
syndic.
[collez le courriel]
Remplace par des variables entre crochets tout ce qui change d'un envoi à l'autre :
civilité et nom, résidence, objet à retirer (badge, clé, télécommande), montant, date
de désactivation de l'ancien objet, canal de la demande (appel, courriel). Garde en
clair les horaires de l'agence et la pièce d'identité. Ajoute un objet de courriel et
une ligne « À ne pas utiliser si ». Huit lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse type de six à huit lignes avec cinq ou six variables, les horaires en clair, une accroche du type « Suite à votre demande du [date] » et une ligne « À ne pas utiliser si : badge volé ou perdu à répétition, à traiter avec le conseil syndical ».

696 · corrigé, entraînement 2, Trier dix courriels de camping en couleurs **La demande de tri à comparer avec le vôtre**

```
Voici 10 courriels reçus par un camping de 180 emplacements à Lacanau, anonymisés et
numérotés :
[collez-les]
Nos réponses types : RT-01 Électricité, RT-02 Draps et linge, RT-03 Animaux, RT-04
Piscine, RT-05 Arrivée et départ, RT-06 Facture de séjour, chacune en français et en
anglais.
Pour chaque courriel : couleur (vert : une réponse type suffit ; orange : à relire de
près ou à déléguer ; rouge : vraie réponse à écrire par le gérant), réponse type à
utiliser, langue de la réponse, remarque en une ligne. Un tableau dans l'ordre des
numéros, puis les rouges commentés à part. Dans le doute entre deux couleurs, choisis
la plus prudente. Ne rédige aucune réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix lignes proche du vôtre. Si ChatGPT classe le courriel 6 en orange avec une réponse type d'excuses, gardez votre rouge : une réclamation reçoit une réponse personnelle.

697 · corrigé, entraînement 3, La banque complète d'un secrétariat de mairie **La banque de la mairie**

```
Rôle : tu rédiges les réponses types du secrétariat de mairie d'une commune de 4 000 habitants de l'Entre-deux-Mers.
Contexte : nos correspondants sont des habitants de tous âges. Voici les informations qui font foi, et elles seules : [collez le bloc INFORMATIONS QUI FONT FOI]. Voici deux courriels envoyés, pour le ton : [collez-les].
Tâche : rédige cinq réponses types : RT-01 Inscription à la cantine, RT-02 Encombrants, RT-03 Acte de naissance, RT-04 Projet de construction ou d'abri de jardin, RT-05 Rendez-vous avec le maire.
Format : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement, au ton des courriels joints, variables entre crochets, et une ligne « À ne pas utiliser si ». Pour RT-04, ne dis jamais quelle autorisation d'urbanisme est nécessaire : propose le rendez-vous avec l'adjoint et le lien du guichet. N'invente aucune information : écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq réponses types courtes, signées « Le secrétariat de mairie », avec les horaires repris exactement, des liens en variables, une RT-04 qui renvoie au rendez-vous du mardi matin sans trancher le type de dossier, et des lignes « À ne pas utiliser si » qui écartent les cas de décès et de conflit.

698 · corrigé, entraînement 3, La banque complète d'un secrétariat de mairie **La relecture par un habitant peu à l'aise avec internet**

```
Relis ces cinq réponses types comme un habitant de 78 ans qui n'utilise presque pas internet et qui n'a pas d'imprimante.
Pour chaque réponse type : dis ce qu'il ne pourrait pas faire seul, quel mot il ne comprendrait pas, et propose la phrase à ajouter (par exemple une solution au secrétariat, aux horaires indiqués). Ne change rien d'autre.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste par réponse type : le lien sans solution de remplacement, le mot « portail famille » non expliqué, l'absence de numéro de téléphone, et pour chacun une phrase à ajouter.

47 Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d'être automatisé

699 Faire calculer le bilan par l'analyse de données

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion.
Contexte : voici le relevé de temps de notre équipe sur un mois, exporté d'Excel en CSV, sans aucun nom de client ni de salarié. Colonnes : Date, Tâche, Méthode (Sans ChatGPT ou Avec ChatGPT), Minutes, Reprise (Oui ou Non). Fréquences mensuelles : [tâche 1] [nombre] par mois ; [tâche 2] [nombre] par mois ; [tâche 3] [nombre] par mois. [collez le CSV ou joignez le fichier]
Tâche : calcule par l'analyse de données, pour chaque tâche : la moyenne des minutes sans ChatGPT, la moyenne avec ChatGPT (reprises comprises), le gain par occurrence, le gain du mois (gain par occurrence × fréquence) en heures et minutes, le taux de reprise (reprises / occurrences avec ChatGPT).
Format : un tableau d'une ligne par tâche, puis le total du gain du mois. Montre le détail du calcul pour la première tâche. Signale toute tâche dont le gain est nul ou négatif, et toute tâche avec moins de trois mesures avant ou cinq après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes avec les moyennes, le gain par occurrence, le gain du mois et le taux de reprise, le total du mois, le détail du calcul pour une tâche et une courte liste des tâches au gain nul ou aux mesures trop rares.

Note : Refaites à la main le calcul d'une ligne : c'est le contrôle des calculs. L'analyse de données calcule bien ; c'est la fréquence que vous lui donnez qui peut être fausse.

700 La note de bilan au dirigeant

```
Rôle : tu es l'assistant de [fonction] dans [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : voici le bilan d'un mois de mesure du temps passé avec et sans ChatGPT : [collez le tableau du bilan : tâche, moyenne avant, moyenne après, fréquence, gain du mois, taux de reprise]
Notre coût horaire chargé : [montant] € (donné par [service ou cabinet comptable]).
Coût des comptes : [nombre] comptes [offre], environ [montant] € HT par mois (prix relevé en [mois et année]).
Tâche : rédige la note de bilan au dirigeant. Pour chaque tâche, propose une décision : GARDER, AMÉLIORER (et comment) ou ARRÊTER, avec sa raison. Termine par ce que le temps gagné permettra de faire, en laissant [À COMPLÉTER] si je ne l'ai pas dit.
Format : une page au plus : trois lignes de synthèse chiffrée, le tableau des décisions, puis trois propositions pour le trimestre. N'ajoute aucun chiffre qui ne soit pas dans le bilan, et ne calcule rien de tête : reprends les totaux fournis.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page : une synthèse en trois lignes (gain du mois, valeur au coût horaire, coût des comptes), un tableau d'une ligne par tâche avec sa décision et sa raison, et trois propositions pour le trimestre, dont une marquée [À COMPLÉTER] sur l'usage du temps gagné.

Note : Relisez la note comme le dirigeant : chaque chiffre doit se retrouver dans le relevé. C'est le contrôle des faits et des calculs.

701 · corrigé de l'exercice La note de bilan de Nathalie

```
Rôle : tu es l'assistant de la gérante d'un bureau d'études en génie climatique de 11 salariés à Pessac.
Contexte : bilan d'un mois de mesure. Comptes rendus de visite : 35 min avant, 15 après, 12 par mois, gain 4 h, 1 reprise sur 8. Méthodologie des mémoires techniques : 180 min avant, 100 après, 3 par mois, gain 4 h, 1 reprise sur 5. Relances de factures : 10 min avant, 9 après, 15 par mois, gain 15 min, aucune reprise. Total : 8 h 15 par mois. Coût horaire chargé retenu : 45 €. Coût : trois comptes Business, environ 63 € HT par mois (prix relevé en novembre 2026).
Tâche : rédige la note de bilan aux deux associés, avec une décision par tâche (GARDER, AMÉLIORER ou ARRÊTER) et sa raison, puis trois propositions pour le trimestre.
Format : une page au plus. Aucun chiffre en dehors de ceux-ci, aucun calcul de tête : reprends les totaux fournis. Laisse [À COMPLÉTER] pour l'usage du temps gagné.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page : 8 h 15 gagnées par mois, une valeur d'environ 370 € au coût horaire retenu, environ 63 € HT de comptes ; trois décisions (garder et passer en GPT d'équipe, garder dans un projet, arrêter au profit de modèles de courriel) ; trois propositions, dont l'usage du temps gagné en [À COMPLÉTER].

702 · exemple, échange 1 sur 2 Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion.
Contexte : relevé de temps de deux semaines, sans nom de client. Fréquences mensuelles : comptes rendus d'intervention 30, réponses aux demandes de devis 40, note mensuelle aux clients sous contrat 4.
Mesures sans ChatGPT (minutes) : comptes rendus 22, 27, 26 ; devis 18, 22, 20 ; notes 85, 95, 90.
Mesures avec ChatGPT, reprises comprises (minutes) : comptes rendus 11, 13, 12, 10, 14, 12, 11, 13, 12, 12, 11, 13 (1 reprise) ; devis 10, 12, 11, 9, 13, 11, 10, 12, 11, 11, 10, 12, 11, 11, 11 (2 reprises) ; notes 65, 80, 65 (1 reprise).
Tâche : par l'analyse de données, calcule par tâche la moyenne avant, la moyenne après, le gain par occurrence, le gain du mois et le taux de reprise.
Format : un tableau, puis le total du mois et le détail du calcul pour les comptes rendus.
```

703 · exemple, échange 2 sur 2 Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle

```
Notre coût horaire chargé est de 40 €, d'après notre cabinet comptable. Six comptes Business coûtent environ 126 € HT par mois en annuel (prix relevé en novembre 2026). Rédige la note de bilan pour notre expert-comptable : synthèse chiffrée en trois lignes, une décision par tâche (GARDER, AMÉLIORER, ARRÊTER) avec sa raison, et ce que le temps gagné a permis. Ne calcule rien de tête : la valeur du temps gagné est de 13 h 50 × 40 €, fais-la par l'analyse de données. Laisse [À COMPLÉTER] pour l'usage du temps.
```

704 · exemple, échange 1 sur 2 **Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires**

Voici quatre tâches mesurées pendant un mois. Place-les sur une matrice effort de mise en place × gain mesuré (gain fort au-delà de 3 h par mois, effort faible en dessous d'une heure de mise en place), puis donne une décision par tâche.
1. Relances de factures clients : 15 min avant, 6 après, 50 par mois ; une demande type déjà écrite.
2. Réponses aux avis en ligne : 6 min avant, 6 après (dont 4 de relecture), 20 par mois ; une demande type.
3. Comptes rendus de la réunion de direction : 45 min avant, 20 après, 4 par mois ; une demande type.
4. Tableau de suivi des stocks de médicaments : 3 h par semaine aujourd'hui ; gain estimé par des formules Excel, une journée de mise en place.
Format : un tableau (tâche, gain du mois, effort, case de la matrice, décision).

705 · exemple, échange 2 sur 2 **Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires**

Rédige le message de cinq lignes à l'équipe pour annoncer ces décisions, sans reproche, en disant que la mesure continue chaque trimestre.

706 · exemple, échange 1 sur 2 **Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire**

Relevé des annonces de mission, semaines 1 et 2, avec ChatGPT : 10 annonces. 6 ont pris 10 minutes. 4 ont été refaites à la main (mentions obligatoires manquantes, intitulé de poste inexact) : 10 minutes avec ChatGPT, puis 30 minutes de reprise, soit 40 minutes. Sans ChatGPT, une annonce prend 30 minutes. Calcule la moyenne après, le gain par annonce, le gain du mois pour 25 annonces et le taux de reprise.

707 · exemple, échange 2 sur 2 **Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire**

Semaines 3 et 4, demande corrigée : 10 annonces, 9 à 10 minutes, 1 reprise à 40 minutes. Refais le même calcul et compare avec les semaines 1 et 2.

708 · corrigé, entraînement 1, Calculer le gain d'une tâche **Le calcul par l'analyse de données**

Par l'analyse de données, calcule pour cette tâche la moyenne des minutes sans ChatGPT, la moyenne avec ChatGPT, le gain par occurrence et le gain du mois pour 8 occurrences par mois, en heures et minutes. Montre le détail du calcul.
Sans ChatGPT : 40, 35, 45.
Avec ChatGPT : 15, 20, 16.

Ce que vous devez obtenir : Les deux moyennes (40 et 17), le gain de 23 minutes, puis 184 minutes, soit 3 h 04 par mois, avec le détail de chaque opération.

709 · corrigé, entraînement 2, Placer des tâches sur la matrice effort × gain **Faire vérifier le classement**

```
Voici six tâches avec leur fréquence mensuelle, leur temps avant et après, et leur
effort de mise en place :
[collez la liste]
Règles : écarte d'abord toute tâche qui suppose de confier des données de santé ou des
noms de salariés. Puis calcule le gain du mois de chaque tâche restante par l'analyse
de données, en montrant le calcul. Seuils : gain fort au-delà de 3 h par mois ; effort
faible en dessous d'une heure de mise en place.
Format : un tableau (tâche, gain du mois, effort, case de la matrice : tout de suite, à
planifier, si le temps le permet, à laisser), puis les deux tâches à traiter en
premier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq tâches avec leurs calculs, la tâche E écartée en tête avec sa raison, puis A et B désignées comme priorités.

710 · corrigé, entraînement 3, Le bilan complet d'une savonnerie **La note de décision à Odile**

```
Rôle : tu es l'assistant de la gérante d'une savonnerie artisanale de 18 salariés.
Contexte : bilan d'un mois. Réclamations clients : 20 min avant, 12 après, 20 par mois,
gain 2 h 40, reprises 20 % (ton jugé sec). Fiches produits : 27 min avant, 11 après, 30
par mois, gain 8 h, aucune reprise. Synthèse hebdomadaire des ventes : 40 min avant, 40
après, gain nul, reprises 40 % (totaux faux). Total : 10 h 40 par mois, valeur
d'environ 405 € au coût horaire chargé de 38 €. Comptes : 4 comptes Business, environ
84 € HT par mois (prix relevé en novembre 2026).
Tâche : rédige la note de décision : une décision par tâche (GARDER, AMÉLIORER ou
ARRÊTER) avec sa raison et l'action à mener, puis ce que le temps gagné pourrait
permettre, en [À COMPLÉTER].
Format : une page au plus, un tableau des décisions. Aucun chiffre en dehors de ceux-
ci, aucun calcul nouveau. Rappelle que la valeur du temps gagné n'est pas une économie
de trésorerie.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page : synthèse (10 h 40, environ 405 €, environ 84 € HT), tableau de trois décisions (fiches produits : GARDER ; réclamations : AMÉLIORER avec trois réponses modèles au bon ton ; synthèse des ventes : ARRÊTER avec ChatGPT, passer à un tableau croisé dynamique), une phrase sur la valeur qui n'est pas de la trésorerie, et l'usage du temps en [À COMPLÉTER].

Module 12 Cas pratiques de A à Z

48 Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce

711 Étape 1, lundi 8 h 30, trier la boîte et planifier la semaine

```
Rôle : tu es assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux
de Gironde (40 salariés, deux dépôts).
Contexte : j'organise ma semaine du lundi 16 au vendredi 20 novembre 2026. Voici
d'abord le courriel de mon chef d'agence et ses cinq demandes, puis la liste de mes 63
courriels non lus, réduite à la fonction de l'expéditeur, l'objet et la date.
[collez le courriel du chef d'agence]
[collez la liste : fonction de l'expéditeur ; objet ; date]
Tâche : classe chaque courriel dans une de ces quatre cases : « aujourd'hui », « dans
la semaine », « réponse type tout de suite », « regrouper vendredi ». Puis propose mon
planning en demi-journées, qui place chacune des cinq demandes du chef d'agence avant
son échéance.
Format : un tableau de quatre colonnes (case ; expéditeur ; objet ; raison en six mots
au plus), trié par case, puis le planning en dix lignes, une par demi-journée. Garde
les 63 courriels, n'en fusionne aucun. Si l'enjeu d'un courriel n'est pas clair,
classe-le « dans la semaine » et ajoute [à vérifier].
```

Ce que vous devez obtenir : Un long tableau trié par case, quelques [à vérifier] sur les objets vagues (« Re : suite », « Question »), puis dix lignes de planning : lundi matin tri et réponses types, lundi après-midi relances, mardi matin fiche d'appel, et ainsi de suite jusqu'au vendredi.

Note : Contrôle : Nadia compte les lignes du tableau, 63, et retrouve les cinq demandes de Thomas au planning, chacune avant son échéance. Décision : elle garde le planning, avance le courrier de hausse au mardi pour qu'il parte jeudi au plus tard, et traite dans l'heure les neuf courriels de la case « réponse type ».

712 Étape 2, lundi 14 h, relancer les devis de plus de quinze jours

```
Rôle : tu es assistante commerciale chez un négociant en matériaux. Tu écris aux clients au nom de l'agence de Libourne.
Contexte : nous sommes le lundi 16 novembre 2026. Ces quatre devis ont été envoyés il y a plus de quinze jours, sans réponse :
D-2611, entreprise de couverture, 4 820 € HT, valable jusqu'au mercredi 18 novembre ;
D-2618, particulier, extension de maison, 12 340 € HT, valable jusqu'au samedi 21 novembre ;
D-2624, maçon, 2 150 € HT, valable jusqu'au jeudi 26 novembre ;
D-2630, entreprise de gros œuvre, 18 900 € HT, valable jusqu'au samedi 28 novembre.
Le chef d'agence appellera lui-même le client du D-2630.
Tâche : écris une relance pour chacun des trois autres devis.
Format : trois courriels de cinq lignes au plus, objet compris, vouvoiement, signés « Nadia, agence de Libourne ». Rappelle le numéro, le montant et la date de validité. Pour le D-2611, dis que le devis expire mercredi. Pour le particulier, un ton plus explicatif, sans jargon. Une seule question à la fin de chaque courriel. Aucune remise, aucun nouveau délai.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriels courts et différents. Celui du couvreur prévient de l'expiration du mercredi 18 ; celui du particulier propose de revoir le devis ensemble ; celui du maçon demande simplement si le chantier est confirmé.

Note : Contrôle : les montants et les dates de validité sont relus dans le logiciel de gestion, et les jours de la semaine sur le calendrier (le 21 novembre 2026 est bien un samedi). Décision : trois relances envoyées depuis Outlook, le nom de chaque client remis dans la messagerie ; le D-2630 passe sur la liste d'appels de Thomas.

713 Étape 3, mardi 8 h, la fiche d'appel du chef d'agence

```
Rôle : tu es l'assistante d'un chef d'agence de négoce en matériaux. Tu prépares une fiche qu'il lira en trois minutes avant un appel délicat.
Contexte : le client, maçon à la tête d'une entreprise de six personnes, a reçu sa commande avec neuf jours de retard (prévue le mardi 3 novembre, livrée le jeudi 12) sans avoir été prévenu. Il demande 1 400 € pour deux journées d'équipe perdues. Le vendredi 13, nous lui avons écrit nos excuses, accordé un avoir de 65 € HT sur les frais de livraison et annoncé cet appel. Le chef d'agence peut proposer un avoir de 300 € HT au plus sur la prochaine commande ; il ne rembourse pas les journées perdues. Depuis, tout client est prévenu sous 24 heures quand un fournisseur annonce un retard.
Tâche : fais la fiche d'appel.
Format : une page au plus, en cinq parties : 1. Les faits en quatre lignes. 2. Ce qui a déjà été fait. 3. Le but de l'appel en une phrase. 4. Ce qu'il peut proposer, et ce qu'il ne propose pas. 5. Les trois objections probables, avec une réponse de deux lignes pour chacune. N'ajoute aucune proposition hors de celles-ci.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq parties numérotées. Les objections attendues : « Votre avoir ne couvre pas mes pertes », « Vos concurrents m'auraient prévenu », « Qu'est-ce qui me garantit que ça ne recommencera pas ? », chacune avec une réponse sobre qui s'appuie sur la règle des 24 heures.

Note : Contrôle : chaque fait est comparé au dossier de la réclamation ; la partie 4 ne contient que l'avoir de 300 € HT et le refus sur les journées perdues. Décision : Thomas lit la fiche à 9 h 50, ajoute de sa main le chantier que le client doit lancer en décembre, et garde la fiche pour noter l'issue de l'appel.

714 Étape 4, mardi 15 h, le courrier de hausse aux clients couvreurs

```
Rôle : tu es assistante commerciale d'un négociant en matériaux de Gironde. Tu écris à nos clients professionnels de la couverture au nom du chef d'agence.
Contexte : voici le courriel de notre fabricant de tuiles : [collez le courriel]. Notre agence répercute la hausse telle quelle : +6,5 % sur les tuiles en terre cuite, +4 % sur les accessoires de couverture, au 1er janvier 2027. Les commandes confirmées chez nous avant le vendredi 18 décembre 2026 et livrées avant le 31 décembre restent au tarif actuel.
Tâche : rédige le courrier, puis une version de trois lignes pour l'affichage du comptoir.
Format : une lettre de quinze lignes au plus, vouvoiement, ton direct et respectueux, signée « Thomas, chef d'agence ». Le premier paragraphe dit la hausse et sa date. Un exemple chiffré : une commande de tuiles de 1 000 € HT aujourd'hui coûtera 1 065 € HT en janvier. Termine par la date limite pour commander au tarif actuel. Pas d'excuse, pas de justification au-delà d'une phrase reprise du fabricant. Laisse [Prénom Nom] et [Entreprise] pour le publipostage.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre d'une quinzaine de lignes en trois paragraphes : la hausse et sa date, l'exemple chiffré, la date limite du 18 décembre et l'offre d'aide pour anticiper les commandes. Puis trois lignes pour l'affiche du comptoir.

Note : Contrôle : les deux pourcentages et les deux dates sont relus sur le courriel du fabricant ; l'exemple est refait à la calculatrice, 1 000 × 1,065 = 1 065. Décision : Thomas valide la lettre mardi soir ; Nadia fait le publipostage dans Word avec la liste des 37 clients couvreurs, qui ne passe jamais par ChatGPT, et l'envoi part jeudi matin.

715 Étape 5, mercredi 7 h, la première journée de l'intérimaire

```
Rôle : tu es assistante dans une agence de négoce en matériaux et tu prépares l'accueil d'un intérimaire au comptoir de vente.
Contexte : il arrive le mercredi 18 novembre 2026 à 7 h 30 pour trois semaines. Le chef de dépôt l'accueille. Voici notre procédure interne du comptoir (quatre pages) : [collez la procédure]. Le comptoir ouvre de 7 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30.
Tâche : propose le programme de sa première journée, heure par heure, puis une fiche mémo d'une page à garder au comptoir.
Format : le programme en tableau (heure ; activité ; avec qui). La fiche mémo en cinq rubriques : ouvrir une vente, faire un bon d'enlèvement, encaisser, que faire si un produit manque, qui appeler. Uniquement ce que dit la procédure ; si une rubrique n'y figure pas, écris [à compléter par le chef de dépôt].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à dix lignes, de l'accueil à 7 h 30 au point de fin de journée à 17 h, avec la visite du dépôt et les consignes de sécurité en premier. Puis une fiche d'une page, dont une ou deux rubriques marquées [à compléter par le chef de dépôt].

Note : Contrôle : Didier, le chef de dépôt, relit les consignes de circulation des chariots et le port des équipements de protection, et complète la rubrique « qui appeler ». Décision : la fiche est imprimée et posée au comptoir ; l'identité de l'intérimaire n'a jamais été donnée à ChatGPT.

716 Étape 6, mercredi 14 h, le point des ventes d'octobre par famille

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une agence de négoce en matériaux.
Contexte : le fichier joint contient le chiffre d'affaires d'octobre 2026 et d'octobre 2025, par famille de produits, sans aucun nom de client.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque famille l'écart en euros et en pourcentage, puis le total de l'agence. Ensuite, écris les trois constats principaux.
Format : un tableau (famille ; octobre 2025 ; octobre 2026 ; écart en € ; écart en %), arrondi à 0,1 %, puis trois constats d'une phrase chacun. N'avance aucune cause : les causes viendront des commerciaux. Termine par deux questions à leur poser en comité.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq familles et une ligne de total, puis trois constats factuels : la hausse du gros œuvre, la baisse de la couverture et de la menuiserie, la progression de l'isolation. Deux questions pour le comité, sans hypothèse sur les causes.

Note : Contrôle : Nadia refait les totaux dans Excel avec une somme, et vérifie un pourcentage sur deux. Décision : le tableau entre tel quel dans le support du comité ; Thomas ajoutera les causes avec les commerciaux, jeudi.

717 Étape 7, jeudi 17 h, le compte rendu du comité des ventes

```
Rôle : tu es assistante commerciale et tu rédiges le compte rendu du comité des ventes de l'agence, lu par le chef d'agence et les quatre commerciaux.
Contexte : réunion du jeudi 19 novembre 2026, de 14 h à 15 h 30. Voici mes notes, personnes désignées par leur fonction : [collez les notes].
Tâche : rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents, 2. Les ventes d'octobre, 3. Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions.
Format : une page au plus, style neutre. Le tableau des actions en trois colonnes : qui ; quoi ; pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes. « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas. Convertis les dates relatives à partir du jeudi 19 novembre 2026.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en quatre parties, les chiffres d'octobre repris du tableau validé, deux ou trois décisions, puis cinq à huit actions datées ou marquées « date à fixer ».

Note : Contrôle : Thomas vérifie que chaque décision a bien été prise en séance, et non seulement évoquée. Décision : le compte rendu part vendredi à 9 h. La méthode complète est celle de l'exercice « De la réunion au compte rendu et aux actions ».

718 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux.
Contexte : nous sommes le jeudi 19 novembre 2026, 11 h. Notre fabricant de plaques de
plâtre décale d'une semaine les livraisons prévues du 23 au 27 novembre : elles auront
lieu entre le 30 novembre et le 4 décembre, sans date précise par commande pour
l'instant. Cinq commandes sont touchées : C-5102, plaquiste, 42 plaques, prévue le
23/11 ; C-5108, entreprise de rénovation, 120 plaques, le 24/11 ; C-5115, particulier,
18 plaques, le 24/11 ; C-5121, plaquiste, 260 plaques, le 26/11 ; C-5126, entreprise
générale, 85 plaques, le 27/11. Notre règle : tout client est prévenu sous 24 heures.
Tâche : 1. Propose l'ordre des contacts : par téléphone pour les deux plus grosses
commandes, par courriel pour les trois autres. 2. Écris le courriel aux clients, avec
[numéro de commande], [quantité] et [date prévue] à remplir. 3. Écris une note de trois
lignes pour le chef d'agence.
Format : une liste de cinq lignes, puis un courriel de six lignes au plus, signé «
Nadia, agence de Libourne », puis la note. Le courriel donne la nouvelle fenêtre de
livraison, propose d'appeler pour chercher une solution, et ne promet aucune date
précise ni aucun geste commercial.
```

Ce que vous devez obtenir : D'abord la liste : C-5121 et C-5108 au téléphone, puis C-5126, C-5102 et C-5115 par courriel. Ensuite un courriel de cinq ou six lignes, puis trois lignes pour Thomas : le retard, les clients prévenus, la commande la plus exposée.

719 · exemple, échange 1 sur 3 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces

```
Tu es assistante de direction dans un cabinet d'expertise comptable de 18 personnes.
Voici les 48 messages de la boîte partagée, réduits à : type de client (artisan,
commerçant, société), objet, pièce jointe oui ou non, date. [collez la liste]
Classe-les en trois groupes : pièces à ranger dans le dossier du client, questions à
transmettre au collaborateur en charge, demandes de rendez-vous. Format : trois listes,
et pour les questions, le sujet en cinq mots.
```

720 · exemple, échange 2 sur 3 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces

```
Écris maintenant la relance type pour un client dont le dossier mensuel est incomplet.
Variables : [prénom], [mois], [liste des pièces manquantes], [date limite]. Format :
cinq lignes, vouvoiement, ton simple, signé « Sandrine, pour le cabinet ». Indique
comment déposer les pièces : sur l'espace client du cabinet.
```

721 · exemple, échange 3 sur 3 La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces

```
Fais enfin la note du lundi aux deux associés : nombre de messages par groupe, les
trois questions qui reviennent le plus, les rendez-vous à caler. Dix lignes au plus.
```

722 · exemple, échange 1 sur 2 Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile

Tu es assistante de direction d'une association d'aide à domicile de 120 salariés. À partir du 1er décembre, l'accueil du siège sera ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h, au lieu de 9 h à 17 h sans interruption. Le numéro d'astreinte reste le même. Écris un courrier aux familles des personnes aidées : dix lignes, phrases courtes, gros caractères conseillés, aucun terme administratif.

723 · exemple, échange 2 sur 2 Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile

Voici le tableau des remplacements de novembre, sans aucun nom de salarié ni de personne aidée : secteur ; nombre d'interventions prévues ; interventions remplacées ; interventions annulées. [collez le tableau]
Avec l'analyse de données, calcule le taux de remplacement et le taux d'annulation par secteur, puis écris cinq lignes pour la directrice, sans avancer de cause.

724 · exemple, échange 1 sur 2 L'administration des ventes d'un atelier d'usinage

Tu es assistant à l'administration des ventes d'un atelier d'usinage. Un client a commandé 400 pièces usinées (commande 8812) mais n'a pas envoyé la dernière version du plan coté. Sans ce plan, la fabrication ne peut pas démarrer, et la date de livraison du 11 décembre ne pourra pas être tenue au-delà du mercredi 18 novembre. Écris la relance : six lignes, ton ferme et courtois, signé « Julien, administration des ventes ».

725 · exemple, échange 2 sur 2 L'administration des ventes d'un atelier d'usinage

Voici l'extrait de notre suivi des commandes en retard : numéro ; date promise ; date prévue ; cause notée par l'atelier. [collez l'extrait]
Calcule le retard en jours ouvrés pour chacune, trie de la plus en retard à la moins en retard, et présente un tableau pour la réunion de production. N'invente aucune cause : reprends celle de l'atelier.

726 · corrigé, entraînement 1, Classer dix courriels dans la matrice La demande de tri

Tu es assistante dans une PME de négoce en matériaux. Mon responsable m'a fixé deux échéances : le tableau des ventes pour jeudi 19 novembre, la réponse à une collectivité pour mercredi 18 novembre. Nous sommes le lundi 16 novembre 2026.
Voici dix courriels reçus : [collez la liste].
Classe-les dans quatre cases : « aujourd'hui », « dans la semaine », « réponse type tout de suite », « regrouper vendredi ». Format : un tableau (numéro ; case ; raison en six mots au plus). Garde les dix lignes.

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix lignes, une raison courte par courriel.

727 · corrigé, entraînement 2, Relancer les bons devis, au bon ton **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es assistant commercial chez un cuisiniste de 12 personnes en Gironde.
Contexte : nous sommes le lundi 16 novembre 2026. Trois devis attendent depuis plus de quinze jours : CU-301, couple, rénovation de cuisine, 9 800 € TTC, valable jusqu'au jeudi 19 novembre ; CU-305, propriétaire bailleur, cuisine d'un appartement loué, 6 400 € TTC, valable jusqu'au mercredi 25 novembre ; CU-312, restaurateur, cuisine de son appartement, 11 200 € TTC, valable jusqu'au dimanche 29 novembre.
Tâche : écris une relance pour chacun.
Format : trois courriels de cinq lignes au plus, vouvoiement, signés « Kevin, pour le magasin ». Rappelle le numéro, le montant et la date de validité. Pour le CU-301, dis qu'il expire jeudi. Propose un rendez-vous en magasin ou un appel. Aucune remise, aucun délai de pose nouveau.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriels courts, chacun avec une proposition de rendez-vous différente selon le client.

728 · corrigé, entraînement 3, La semaine de Léa, assistante dans une entreprise de climatisation **Le message aux clients du modèle 8 kW**

```
Rôle : tu es assistante dans une entreprise d'installation de pompes à chaleur de 25 salariés en Charente-Maritime.
Contexte : notre fournisseur annonce une rupture du modèle 8 kW ; les livraisons reprendront à partir du 7 décembre 2026. Trois chantiers sont touchés : une maison à Aytré (pose prévue le 24 novembre), une maison à Lagord (26 novembre), un local commercial à La Rochelle (1er décembre). Le gérant proposera une nouvelle date de pose à chaque client après réception du matériel.
Tâche : écris le message aux clients, avec [date de pose prévue] à remplir.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, signé « Léa, pour l'entreprise ». Dis la rupture, la reprise des livraisons à partir du 7 décembre, et que nous rappellerons pour fixer la nouvelle date. Aucune date de pose promise, aucun geste commercial.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de cinq ou six lignes, que Léa complète pour chaque client et que Franck valide avant l'envoi.

Note : Contrôle : la date du 7 décembre recopiée du courriel du fournisseur ; aucune date de pose écrite.

729 · corrigé, entraînement 3, La semaine de Léa, assistante dans une entreprise de climatisation **Les dépannages d'octobre par commune**

```
Rôle : tu es assistante de gestion dans une entreprise de climatisation.
Contexte : le fichier joint contient les 64 dépannages d'octobre 2026 : date, commune, type de panne, initiales du technicien. Aucun nom de client.
Tâche : avec l'analyse de données, compte les interventions par commune et par type de panne.
Format : un tableau par commune, trié par nombre décroissant, avec le total, puis trois constats d'une phrase, sans cause supposée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de communes dont le total fait 64, puis trois constats.

Note : Contrôle : le total de 64 retrouvé ; deux communes recomptées par un filtre dans Excel.

49 Cas pratique : répondre à un appel d'offres public de A à Z

730 Étape 1, la fiche de synthèse du dossier de consultation

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage de 22 salariés.
Contexte : je joins le règlement de la consultation et le cahier des clauses techniques particulières d'une consultation publique d'entretien des espaces verts. Nous visons le lot 2, parcs et squares.
Tâche : fais la fiche de synthèse du dossier pour le gérant.
Format : quatre rubriques. 1. Les dates (visite, questions, remise des offres, début du marché). 2. Les pièces de la candidature et de l'offre, en liste à cocher. 3. Les critères de jugement et leur pondération, mot pour mot. 4. Les exigences techniques du lot 2 qui demandent une réponse précise dans le mémoire. Pour chaque ligne, indique la page et le document où tu l'as trouvée. Si une information n'y figure pas, écris « non trouvé » ; n'en déduis aucune.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche de deux pages environ, chaque ligne suivie de sa référence (« RC p. 8 », « CCTP p. 12 »). Les critères recopiés tels quels, une douzaine d'exigences techniques, et quelques « non trouvé », par exemple sur la fréquence de tonte de deux sites.

Note : Contrôle : Sophie ouvre le règlement à chaque page citée et retrouve chaque date et chaque pièce ; elle corrige une page fausse. Décision : la fiche devient la liste de contrôle du dossier, imprimée et cochée jusqu'au dépôt.

731 Étape 2, décider de répondre et sur quel lot

```
Rôle : tu aides le gérant d'une entreprise de paysage de 22 salariés à décider s'il répond à une consultation.
Contexte : voici la fiche de synthèse validée : [collez la fiche]. Notre entreprise : 22 salariés, basée à Cenon, à 10 minutes de la commune ; trois contrats d'entretien publics en cours (une commune du Médoc, une résidence d'un bailleur social à Lormont, un collège) ; aucune expérience des accotements et fossés ; pas de matériel de fauchage de bord de route.
Tâche : pour chacun des trois lots, liste ce qui joue pour et contre une réponse, puis les questions que le gérant doit trancher.
Format : un tableau (lot ; ce qui joue pour ; ce qui joue contre), puis cinq questions au plus. Ne conclus pas à sa place.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes : le lot 1 demande du matériel absent, le lot 2 colle aux références, le lot 3 est proche mais impose des interventions hors temps scolaire. Puis quatre ou cinq questions : capacité de l'équipe en février, charge de travail en décembre pour monter le dossier, intérêt du lot 3.

Note : Contrôle : Laurent relit les trois références et confirme qu'elles datent de moins de trois ans, comme l'exige le règlement. Décision : il place le lot 2 dans la case « Répondre » de la matrice, laisse passer le lot 1 et renonce au lot 3 pour ne pas disperser l'équipe en décembre.

732 Étape 3, repérer les ambiguïtés et poser les questions

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres et tu relis un cahier des clauses techniques avant de chiffrer.
Contexte : les fichiers du projet contiennent le cahier des clauses techniques et le bordereau des prix du lot 2. Voici aussi les notes de visite de notre chef d'équipe : [collez les notes].
Tâche : relève les points qui empêchent de chiffrer ou de rédiger sans risque : informations manquantes, contradictions entre les deux documents, exigences floues. Puis rédige les questions à poser à l'acheteur.
Format : un tableau (point ; document et page ; pourquoi ça gêne le chiffrage), puis les questions, une phrase chacune, neutres, sans révéler notre méthode ni nos prix. Ne relève que des points que tu peux citer avec leur page.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre à six points, chacun cité avec sa page : deux sites sans fréquence de tonte, l'évacuation des déchets verts non attribuée, un écart entre le nombre de tailles annuel du cahier des clauses et celui du bordereau. Puis trois à cinq questions courtes.

Note : Contrôle : Sophie vérifie chaque point dans le document cité ; l'un d'eux n'existe pas, ChatGPT avait confondu deux sites, il est retiré. Décision : Laurent retient deux questions, déposées sur le profil acheteur le lundi 30 novembre ; les réponses publiées le 3 décembre sont ajoutées aux fichiers du projet.

733 Étape 4, le plan du mémoire technique

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres.
Contexte : le règlement de la consultation (fichier du projet, page 8) juge la valeur technique sur trois sous-critères : méthodologie et organisation des interventions (30 %), moyens humains et matériels affectés (20 %), démarche environnementale (10 %). Le mémoire fait 15 pages au plus. Voici les exigences techniques relevées dans la fiche de synthèse : [collez la rubrique 4].
Tâche : propose le plan détaillé du mémoire.
Format : une partie par sous-critère, dans l'ordre du règlement et avec ses mots exacts comme titres. Sous chaque partie, les sous-parties, l'exigence technique à laquelle chacune répond, et un nombre de pages proportionné à la pondération. Puis la liste des annexes. Ne rédige rien encore.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de trois parties titrées comme les sous-critères, sept pages pour la méthodologie, cinq pour les moyens, trois pour l'environnement, chaque sous-partie reliée à une exigence. Une liste d'annexes : références, planning annuel, fiches du matériel.

Note : Contrôle : chaque exigence de la rubrique 4 se retrouve dans au moins une sous-partie. Décision : Laurent ajoute une sous-partie sur le square de la mairie et les cérémonies, que Mathieu a repérée à la visite.

734 Étape 5, rédiger une partie à partir des notes de terrain

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage. Tu écris pour un acheteur public qui compare plusieurs offres avec une grille.
Contexte : voici le plan validé du mémoire : [collez le plan]. Voici les notes de notre chef d'équipe, seule source de faits : [collez les notes de Mathieu].
Tâche : rédige la partie 2, « Moyens humains et matériels affectés ».
Format : trois pages au plus, titres et sous-titres du plan, phrases courtes, un tableau du matériel (matériel ; nombre ; usage sur le lot 2). Chaque moyen cité vient des notes. Si une information utile manque (âge du matériel, horaires de l'équipe), écris [à compléter] au lieu de l'inventer. Aucun engagement chiffré qui ne soit dans les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois pages : l'équipe affectée (un chef d'équipe et trois agents, dont deux formés à la taille douce), le remplacement par l'équipe de renfort de Cenon, un tableau de sept lignes de matériel, et trois ou quatre [à compléter].

Note : Contrôle : Mathieu relit chaque ligne du tableau devant le parc de matériel et complète les [à compléter]. Décision : la partie est validée ; une phrase ajoutée par ChatGPT, « intervention d'urgence sous deux heures », est supprimée, personne ne l'a décidée.

735 Étape 6, relire le mémoire comme l'acheteur

```
Rôle : tu es l'agent des services techniques d'une commune qui note les offres d'un marché d'entretien d'espaces verts.
Contexte : la valeur technique est jugée sur trois sous-critères : méthodologie et organisation (30 %), moyens humains et matériels (20 %), démarche environnementale (10 %). Voici le mémoire d'un candidat : [joignez le mémoire].
Tâche : relis-le avec cette grille. Pour chaque sous-critère, dis ce qui est convaincant, ce qui manque, et ce qui reste vague.
Format : un tableau (sous-critère ; points forts ; manques ; phrases vagues citées entre guillemets). Puis les trois corrections qui feraient gagner le plus de points. Ne réécris pas le mémoire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes avec des citations précises, puis trois corrections, par exemple : un planning annuel par site manque ; la démarche environnementale ne dit pas ce que deviennent les déchets verts non broyés ; « une attention particulière » ne dit rien.

Note : Contrôle : Sophie vérifie que chaque manque relevé correspond à une exigence du dossier, et non à une préférence de ChatGPT. Décision : la partie 3 est complétée avec la plateforme de compostage et le planning annuel est ajouté en annexe.

736 Étape 7, le contrôle de cohérence avant le dépôt

```
Rôle : tu es chargée de contrôle qualité des réponses aux appels d'offres.
Contexte : voici le mémoire technique final et la fiche de synthèse du dossier. Le gérant a chiffré le bordereau des prix lui-même ; je te donne seulement ses hypothèses, sans aucun prix : équipe de quatre personnes, vingt-huit tontes par an sur les grands parcs, deux tailles par an des haies.
Tâche : vérifie la cohérence entre le mémoire, les hypothèses de chiffrage et la fiche de synthèse.
Format : une liste des incohérences, chacune avec la phrase du mémoire en cause et l'élément qu'elle contredit. Puis la liste à cocher des pièces de la fiche, avec pour chacune « présente dans le mémoire » ou « hors mémoire, à vérifier ».
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois incohérences, par exemple : le mémoire annonce trois tailles de haies par an quand le chiffrage en prévoit deux. Puis la liste des pièces, presque toutes « hors mémoire, à vérifier » : elles se contrôlent dans le dossier de dépôt.

Note : Contrôle : chaque incohérence est arbitrée par Laurent ; le mémoire s'aligne sur le chiffrage, jamais l'inverse sans son accord. Décision : dépôt le jeudi 10 décembre à 16 h, la veille de la date limite, avec les signatures demandées par le règlement ; l'accusé de réception du profil acheteur est enregistré dans le dossier.

737 · corrigé de l'exercice La demande de rédaction corrigée

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage de 22 salariés. Tu écris pour un acheteur public qui note les offres avec une grille.
Contexte : la démarche environnementale pèse 10 % de la note. Seules sources de faits : les notes de notre chef d'équipe ([collez les notes]) et la réponse de l'acheteur du 3 décembre : « Les déchets verts sont à la charge du titulaire. Leur destination doit être précisée dans le mémoire. »
Tâche : rédige la partie 3 du mémoire, « Démarche environnementale ».
Format : trois pages au plus, en trois sous-parties : 3.1 Un entretien sans produit phytosanitaire ; 3.2 Un matériel à batterie pour limiter le bruit et les émissions dans les parcs ; 3.3 Le devenir des déchets verts. Phrases courtes, concrètes, au présent. Pour la destination des déchets, écris [nom et commune de la plateforme de compostage] à compléter. Aucun label, aucun chiffre, aucun engagement qui ne soit dans les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois pages environ en trois sous-parties : le désherbage mécanique et thermique, les six débroussailleuses et quatre souffleurs à batterie, le broyage sur place pour le paillage et l'apport du reste à [la plateforme], avec la fréquence d'évacuation laissée [à compléter].

738 · corrigé de l'exercice La demande de relecture

```
Tu es l'agent des services techniques d'une commune qui note le sous-critère « démarche environnementale » (10 %) d'un marché d'entretien des parcs et squares. Voici la partie du mémoire d'un candidat : [collez la partie]. Dis ce qui est convaincant, ce qui manque au regard de la réponse publiée le 3 décembre sur les déchets verts, et cite chaque phrase vague. Ne réécris pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq à huit remarques courtes, dont une au moins sur la destination précise des déchets verts.

739 · exemple, échange 1 sur 2 Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn

```
Tu es responsable des réponses aux appels d'offres d'une entreprise de propreté de 60 salariés. Je joins le règlement de la consultation et le cahier des clauses techniques d'un marché de nettoyage de six bâtiments publics. Fais la fiche de synthèse : dates, pièces à fournir, critères et pondération mot pour mot, exigences techniques à traiter dans le mémoire. Pour chaque ligne, le document et la page. « Non trouvé » si l'information manque.
```

740 · exemple, échange 2 sur 2 Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn

```
À partir de mes notes de visite ([collez les notes]), rédige la sous-partie « Organisation des équipes et horaires d'intervention » : une page, phrases courtes, un tableau (bâtiment ; fréquence ; créneau ; nombre d'agents). Uniquement ce qui est dans les notes ; [à compléter] sinon.
```

741 · exemple, échange 1 sur 2 Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais

Tu es responsable de fabrication dans une imprimerie de 12 salariés. Je joins le cahier des clauses techniques et le bordereau des prix d'un marché d'impression. Relève les écarts entre les deux documents (quantités, formats, papiers, délais) qui empêchent de chiffrer. Format : un tableau (point ; ce que dit le cahier, page ; ce que dit le bordereau, ligne). Uniquement des écarts que tu peux citer.

742 · exemple, échange 2 sur 2 Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais

Rédige deux questions à l'acheteur sur les points 1 et 2. Une phrase chacune, neutre, qui cite les documents, sans dire comment nous comptons chiffrer.

743 · exemple, échange 1 sur 2 Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin

Tu es chargé de réponse aux appels d'offres d'une entreprise de chauffage de 9 salariés. Voici mes notes : « 3 techniciens qualifiés gaz, 1 apprenti, 3 fourgons équipés, astreinte du lundi au samedi 8 h – 19 h, stock de pièces courantes à l'atelier, logiciel de planification des visites, prise de rendez-vous par SMS avec le locataire. » Rédige la partie « Moyens humains et matériels » : une page, un tableau des moyens, [à compléter] pour ce qui manque, aucun engagement absent des notes.

744 · exemple, échange 2 sur 2 Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin

Relis maintenant cette partie comme le technicien du bailleur qui note les offres. Dis ce qui manque pour lui, en cinq points au plus, sans réécrire.

745 · corrigé, entraînement 1, Extraire les dates et les critères d'un règlement La demande

Tu es chargé de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de peinture. Voici un extrait du règlement de la consultation : [collez l'extrait]. Fais la fiche de synthèse en trois rubriques : 1. Les dates. 2. Les pièces de l'offre, en liste à cocher. 3. Les critères et leur pondération, mot pour mot. Pour chaque ligne, la page. N'ajoute rien qui ne soit pas dans l'extrait.

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une demi-page en trois rubriques, chaque ligne suivie de sa page.

746 · corrigé, entraînement 2, Rédiger la partie « moyens » sans rien inventer — La demande corrigée

```
Rôle : tu es chargé de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage. Tu écris pour le bailleur social qui note les offres.
Contexte : marché d'entretien des espaces verts de trois résidences. Seule source de faits, les notes du chef d'équipe : [collez les notes].
Tâche : rédige la partie « Moyens humains et matériels ».
Format : deux pages au plus, phrases courtes, un tableau (moyen ; nombre ; usage). Ne cite aucun moyen, délai ou engagement absent des notes. [à compléter] pour ce qui manque, par exemple la qualification des agents.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page et demie, un tableau de sept lignes, une ou deux mentions [à compléter].

747 · corrigé, entraînement 3, Le dossier complet d'une entreprise de peinture agenaise — Les questions à l'acheteur

```
Tu es chargée de réponse aux appels d'offres d'une entreprise de peinture. Voici un extrait du cahier des clauses techniques et de la décomposition du prix : [collez les extraits]. Relève les écarts qui empêchent de chiffrer, avec leur page ou leur poste, puis rédige une question neutre par écart, qui cite les documents.
```

Ce que vous devez obtenir : Un écart principal : 620 m² de plafonds au cahier (page 8) contre 540 m² au poste 3. Une question d'une phrase. Éventuellement une seconde sur les mercredis concernés.

748 · corrigé, entraînement 3, Le dossier complet d'une entreprise de peinture agenaise — La partie sécurité du mémoire

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de peinture de 14 salariés. Tu écris pour la commune qui note les offres.
Contexte : sous-critère « mesures prises pour la sécurité des enfants et du personnel » (15 %). Sources : le cahier des clauses techniques, pages 4, 5 et 7 ([collez]) et les notes de la gérante ([collez]).
Tâche : rédige cette partie.
Format : deux pages au plus : 1. Le balisage et la fermeture des zones ; 2. Le stockage des produits ; 3. Les produits employés ; 4. L'organisation des mercredis après-midi. Aucune mesure absente des sources, [à compléter] sinon.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux pages en quatre sous-parties, chacune appuyée sur une page du cahier ou une ligne des notes.

50 Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l'idée à la première publication

749 Étape 1, se faire interroger pour fixer l'offre

```
Rôle : tu es consultant pour les PME de services et tu aides une gérante à fixer une nouvelle offre.
Contexte : voici ma note de départ : [collez la note]. Nous sommes une société de propreté de 25 salariés à Bègles.
Tâche : avant d'écrire quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires pour fixer l'offre, une seule à la fois, en attendant ma réponse avant la suivante. Dix questions au plus. Ensuite, rédige la fiche d'offre.
Format de la fiche : une page, rubriques « pour qui », « ce qui est compris », « ce qui ne l'est pas », « prix », « délai », « zone », « capacité », « ce que le client reçoit à la fin ». N'ajoute dans la fiche que ce que j'ai répondu ; [à décider] pour le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une question à la fois : qui passe commande, à quel moment du chantier, ce qui est exclu, comment se calcule le prix, le minimum, le délai entre la demande et l'intervention, la zone, ce que le client reçoit à la fin. Puis une fiche d'une page, avec un ou deux [à décider].

Note : Contrôle : Stéphanie relit chaque rubrique et vérifie qu'aucune n'a été remplie sans sa réponse. Décision : elle calcule son prix dans Excel à partir des six dernières interventions et l'inscrit : 3,20 € HT le m² de surface, minimum 450 € HT, intervention sous cinq jours ouvrés, photos avant et après remises au client.

750 Étape 2, le guide d'entretien pour les clients

```
Rôle : tu es chargé d'études pour une PME de services.
Contexte : nous préparons une offre de nettoyage de fin de chantier. Voici la fiche d'offre : [collez la fiche]. Inès va appeler huit conducteurs de travaux, clients actuels, pendant dix minutes chacun.
Tâche : écris le guide d'entretien.
Format : une phrase d'introduction à dire au téléphone, puis huit questions ouvertes au plus, dans l'ordre : comment se passe aujourd'hui le nettoyage avant livraison, ce qu'il coûte, ce qui pose problème, ce qu'un prestataire devrait garantir. Aucune question qui suggère la réponse, aucune qui présente déjà notre offre. Termine par une grille de prise de notes d'une ligne par question.
```

Ce que vous devez obtenir : Une introduction de deux phrases, huit questions ouvertes (« Comment se passe aujourd'hui le nettoyage avant une livraison ? », « Qu'est-ce qui vous a déjà valu des réserves ? »), puis une grille de notes.

Note : Contrôle : Inès retire une question qui demandait « seriez-vous intéressé par une offre clé en main ? », trop orientée. Décision : les huit appels ont lieu entre le 9 et le 13 novembre, avec la même grille ; les notes désignent chaque conducteur par son entreprise, jamais par son nom.

751 Étape 3, de la synthèse aux trois arguments

```
Rôle : tu es chargé d'études pour une PME de services.
Contexte : voici les notes de huit entretiens avec des conducteurs de travaux, et la fiche de notre offre : [collez les notes et la fiche].
Tâche : 1. Fais la synthèse : ce qui revient le plus, avec le nombre d'entretiens qui le disent. 2. Propose trois arguments pour l'offre, chacun relié à un problème cité et à un élément de la fiche qui y répond.
Format : la synthèse en cinq lignes au plus, puis un tableau (argument en huit mots au plus ; problème cité et nombre d'entretiens ; élément de la fiche qui le prouve). Aucun argument sans élément de preuve dans la fiche. Pas de mot creux : qualité, réactivité, professionnalisme, sérénité.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes de synthèse avec les comptes (« 7 sur 8 veulent une intervention la semaine avant la réception »), puis trois arguments : une intervention sous cinq jours ouvrés, la journée d'équipe rendue aux compagnons, des photos avant et après pour le maître d'ouvrage.

Note : Contrôle : Inès recompte chaque nombre sur les notes ; ChatGPT avait écrit « 6 sur 8 » pour les réserves au lieu de 5, elle corrige. Décision : Stéphanie retient les trois arguments et refuse un quatrième, « zéro réserve garantie », que personne ne peut promettre.

752 Étape 4, le nom de l'offre et la plaquette d'une page

```
Rôle : tu es rédacteur pour une PME de services aux entreprises du BTP.
Contexte : voici la fiche d'offre validée et les trois arguments retenus : [collez].
Tâche : 1. Propose dix noms pour l'offre, de trois mots au plus, compréhensibles par un conducteur de travaux sans explication. 2. Une fois le nom choisi, écris le texte de la plaquette.
Format des noms : une liste, chaque nom suivi de ce qu'il évoque en cinq mots. Format de la plaquette : une page Word, un titre, une phrase d'accroche, les trois arguments en trois paragraphes courts, l'encadré « ce qui est compris / ce qui ne l'est pas », le prix « à partir de », le délai, le contact. Vouvoiement, mots du chantier, aucune promesse absente de la fiche.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix noms courts (« Livraison propre », « Prêt à livrer », « Fin de chantier nette »…), puis, après votre choix, une page de plaquette en sept blocs, avec « à partir de 3,20 € HT le m², minimum 450 € HT ».

Note : Contrôle : Stéphanie fait une recherche rapide sur le web pour vérifier qu'aucune entreprise voisine n'emploie déjà le nom retenu ; le dépôt éventuel d'une marque se vérifie à part, avec un professionnel. Décision : l'offre s'appelle « Livraison propre ». Romain relit l'encadré des exclusions.

753 Étape 5, la page du site et sa FAQ

```
Rôle : tu es rédacteur web pour une PME de services.
Contexte : voici la plaquette validée de l'offre « Livraison propre » et les questions posées par les conducteurs de travaux pendant les entretiens : [collez].
Tâche : écris le texte de la page de l'offre sur notre site.
Format : un titre qui dit ce que fait l'offre et où ; une réponse de 50 mots en tête de page ; les trois arguments ; le déroulé d'une intervention en cinq étapes ; le prix « à partir de » ; une FAQ de cinq questions tirées des entretiens, réponses de trois phrases au plus ; un bouton « Demander un devis ». Aucun chiffre, aucune référence client ni aucun témoignage qui ne soient dans les documents fournis.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page d'environ 600 mots : un titre du type « Nettoyage de fin de chantier autour de Bordeaux, intervention sous cinq jours », une réponse courte en tête, cinq étapes, cinq questions dont « Faut-il évacuer les gravats avant votre passage ? ».

Note : Contrôle : chaque réponse de la FAQ est comparée à la fiche d'offre ; une réponse affirmait « nous intervenons aussi le samedi », retirée. Décision : Inès met la page en ligne mardi 1er décembre à 8 h, sans témoignage tant qu'aucun client n'a donné son accord écrit.

754 Étape 6, la publication LinkedIn et le courriel aux clients

```
Rôle : tu es chargée de communication d'une société de propreté de Bègles.
Contexte : voici la page validée de l'offre « Livraison propre » : [collez]. Nous l'annonçons mardi 1er décembre : une publication sur la page LinkedIn de l'entreprise, puis un courriel à nos 40 clients du BTP, envoyé par la gérante.
Tâche : écris la publication et le courriel.
Format de la publication : 900 signes au plus, première ligne qui parle du problème du conducteur de travaux, les trois arguments, le prix « à partir de », le lien vers la page, aucun mot-dièse en milieu de phrase, trois à la fin au plus. Format du courriel : huit lignes au plus, signé « Stéphanie », personnel, qui rappelle que l'offre est née des demandes de nos clients, avec [Prénom] à remplir et une seule question à la fin.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication d'environ 800 signes qui s'ouvre sur la journée d'équipe perdue à nettoyer, puis un courriel de sept ou huit lignes, simple, qui finit par « Avez-vous une livraison prévue d'ici la fin janvier ? ».

Note : Contrôle : le prix, le minimum et le délai sont relus sur la fiche ; le courriel est lu par Romain, comme un conducteur de travaux le lirait. Décision : publication à 9 h, publipostage depuis Outlook à 10 h, la liste des clients n'ayant jamais quitté Outlook ; la même annonce est reprise en publication sur la fiche Google de l'entreprise.

755 Étape 7, le bilan à un mois

```
Rôle : tu es consultant pour les PME de services.
Contexte : l'offre « Livraison propre » a été lancée le mardi 1er décembre 2026. Voici le relevé du mois, sans nom de client : demandes reçues avec leur origine (courriel, LinkedIn, site, fiche Google) ; devis envoyés ; devis signés ; questions posées par les clients. [collez le relevé]
Tâche : fais le bilan pour la gérante.
Format : un tableau par origine (demandes ; devis ; signés), puis trois constats d'une phrase, puis les questions reçues regroupées par thème, avec pour chacune la modification possible de la page ou de la fiche d'offre. Aucune cause supposée, aucune projection de chiffre d'affaires.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre lignes, trois constats factuels (par exemple, la plupart des demandes viennent du courriel aux clients), puis trois ou quatre thèmes de questions : les gravats, le travail en hauteur, le délai pendant les fêtes.

Note : Contrôle : les totaux du tableau sont recomptés sur le relevé. Décision : Stéphanie ajoute deux questions à la FAQ et un tarif à part pour la vitrerie en hauteur, chiffré par elle.

756 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es rédacteur web pour une société de propreté qui propose l'offre « Livraison propre », nettoyage de fin de chantier.
Contexte : voici six questions posées par nos clients et les réponses décidées par la gérante. Ces réponses sont les seules à employer.
1. Gravats : évacués par l'entreprise de gros œuvre avant notre passage.
2. Fêtes : fermé du 24 décembre au 3 janvier.
3. Vitres : comprises jusqu'à 3 m ; au-delà, sur devis avec nacelle.
4. Réserve de propreté : signalée sous 48 heures, reprise sans frais.
5. Eau et électricité : fournies par le chantier.
6. Petite surface : le minimum de 450 € HT s'applique ; une maison de 80 m² à 3,20 € HT le m² ferait 256 € HT.
Tâche : rédige la FAQ, puis une publication LinkedIn qui reprend les questions 1 et 4.
Format : chaque question reformulée comme un conducteur de travaux la poserait, réponse de trois phrases au plus, vouvoiement. Publication : 600 signes au plus, lien vers la page en fin. Aucune information hors des six réponses.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions-réponses courtes, puis une publication d'environ 500 signes qui s'ouvre sur la réserve de propreté reprise sans frais.

757 · exemple, échange 1 sur 2 Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac

```
Tu es consultant pour les cabinets comptables. Je veux lancer une offre « tableau de bord mensuel » pour nos clients artisans. Pose-moi les questions nécessaires une à une, huit au plus, puis rédige la fiche d'offre d'une page avec mes seules réponses.
```

758 · exemple, échange 2 sur 2 **Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac**

Écris le courriel d'annonce aux artisans clients, signé par moi. Huit lignes, vouvoiement, mots simples, aucun terme comptable non expliqué. Termine par une question qui invite à répondre « oui ».

759 · exemple, échange 1 sur 2 **Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon**

Tu es rédactrice pour un commerce de proximité. Voici mon offre : plateau de 10 mini-viennoiseries, jus d'orange 1 litre, café en thermos pour 10 personnes : 39 € TTC ; commande la veille avant 16 h ; livraison gratuite dans Arcachon de 7 h 30 à 9 h ; du mardi au samedi. Écris la publication pour ma fiche Google : 600 signes au plus, concrète, avec le prix et l'heure limite de commande.

760 · exemple, échange 2 sur 2 **Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon**

Fais maintenant le texte d'une affichette A5 pour le comptoir : un titre de cinq mots au plus, trois lignes, le prix en gros.

761 · exemple, échange 1 sur 2 **Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais**

Tu es chargé d'études pour un artisan. Voici les remarques de quatre clients à qui j'ai posé une pergola l'an dernier, sans leurs noms : [collez les remarques]. Fais la liste de ce qui revient, avec le nombre de clients, puis propose trois arguments, chacun appuyé sur une remarque. Aucun mot creux.

762 · exemple, échange 2 sur 2 **Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais**

Écris la publication Facebook de lancement : 700 signes au plus, les trois arguments, « devis gratuit sur place », la zone : 30 km autour de Dax. Pas de prix : chaque pergola est dessinée pour son jardin.

763 · corrigé, entraînement 1, Transformer cinq arguments creux en arguments vérifiables **La demande**

Voici la fiche d'une offre et cinq arguments trop vagues : [collez la fiche et les arguments]. Pour chaque argument, propose une version de huit mots au plus qui repose sur un fait de la fiche. Si aucun fait ne le permet, écris « à supprimer ». N'ajoute aucun fait absent de la fiche, aucune comparaison avec la concurrence.

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes : l'argument d'origine, la nouvelle version, le fait de la fiche qui la prouve.

764 · corrigé, entraînement 2, La publication et le courriel de lancement **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es chargé de communication d'un garage de 9 salariés à Mérignac.
Contexte : voici la fiche de notre nouvelle offre « Atelier mobile » : [collez la fiche].
Tâche : écris une publication pour la page LinkedIn du garage, puis un courriel à nos 26 entreprises clientes concernées.
Format : publication de 900 signes au plus, première ligne sur le salarié qui perd une demi-journée au garage, les jours d'intervention, le déplacement et son seuil de gratuité, trois mots-dièse à la fin au plus. Courriel de huit lignes au plus, signé « Le gérant », avec [Prénom], les exclusions en une phrase, une question à la fin. Aucune information absente de la fiche.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication de sept ou huit lignes et un courriel court, qui finit par « Combien de véhicules comptez-vous dans votre flotte ? ».

765 · corrigé, entraînement 3, Le lancement complet d'une blanchisserie corrézienne **La synthèse et les arguments**

```
Rôle : tu es chargé d'études pour une blanchisserie industrielle de 18 salariés.
Contexte : voici la note de la gérante sur une nouvelle offre de location et d'entretien du linge pour gîtes et chambres d'hôtes, et les notes de six entretiens : [collez].
Tâche : 1. Fais la synthèse, avec le nombre d'entretiens pour chaque point. 2. Propose trois arguments, chacun relié à un point cité et à un élément de la note qui y répond. 3. Liste les questions des propriétaires auxquelles la note ne répond pas.
Format : cinq lignes de synthèse, un tableau de trois arguments, puis la liste des points [à décider]. Aucun fait absent des documents.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois arguments du type : « Vos samedis rendus » (5 sur 6), « Livré le vendredi, avant les arrivées » (4 sur 6), « Du blanc qui fait hôtel » (3 sur 6). Puis deux points à décider : la durée d'engagement et le cas des établissements sous le minimum de 4 lits.

51 Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois

766 Étape 1, la fiche de poste

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une entreprise de transport
routier de marchandises de 45 salariés.
Contexte : voici mes notes après un entretien avec le responsable d'exploitation :
[collez les notes].
Tâche : avant de rédiger, pose-moi les questions qui manquent pour une fiche de poste
complète, cinq au plus, une à la fois. Puis rédige la fiche.
Format : une page : intitulé, rattachement, missions principales en verbes d'action
(six au plus), missions secondaires, outils, horaires et contraintes, compétences
indispensables, compétences appréciées, salaire et avantages. Uniquement ce que disent
mes notes et mes réponses ; [à préciser] sinon.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois à cinq questions, une à la fois : à qui l'exploitant rend compte, combien de conducteurs il planifie, quel logiciel, qui le remplace pendant ses congés, quelle part de téléphone. Puis une fiche d'une page en neuf rubriques.

Note : Contrôle : Yannick relit les missions et corrige une phrase : l'exploitant ne valide pas les heures des conducteurs, il les transmet. Décision : Marc valide la fiche et le salaire ; elle servira aussi au point du premier mois.

767 Étape 2, l'annonce et ses versions courtes

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans une PME de transport.
Contexte : voici la fiche de poste validée : [collez la fiche]. L'annonce sera publiée
sur notre site, sur LinkedIn et sur deux sites d'emploi.
Tâche : rédige l'annonce, puis une version de 500 signes pour LinkedIn.
Format : intitulé neutre, un premier paragraphe qui dit le poste, le lieu et le
salaire, les missions telles que vécues un jour ordinaire, les horaires sans les
adoucir, ce que l'entreprise offre, comment postuler. Vouvoiement. Aucune mention
d'âge, de sexe, d'origine, de situation de famille, d'état de santé ni d'aucun autre
critère sans lien avec le poste. Pas de « dynamique », pas de « jeune équipe », pas de
« passionné ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce d'une page : « Exploitant transport H/F, CDI, Bègles, 2 300 à 2 600 € brut mensuels, treizième mois » en tête, une journée type en cinq phrases, les horaires alternés et le samedi par mois écrits tels quels, puis une version courte.

Note : Contrôle : Céline relit l'annonce avec la liste des mentions interdites et la fait relire par Yannick, qui vérifie que la journée type est vraie. Décision : publication le mercredi 2 septembre, réponse promise aux candidats sous quinze jours après la clôture.

768 Étape 3, la grille de tri des candidatures

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines.
Contexte : voici la fiche de poste et l'annonce : [collez]. Deux personnes liront les candidatures, chacune de son côté.
Tâche : construis la grille qui servira à lire chaque candidature.
Format : un tableau de six critères au plus, tous tirés de la fiche de poste. Pour chacun : ce qui se voit dans un CV ou une lettre, et trois niveaux (absent, partiel, présent) décrits en une phrase. Sépare les critères indispensables des critères appréciés. Aucun critère sur l'âge, la photo, l'adresse, le nom, les trous dans le parcours ou les loisirs.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq ou six critères : expérience en exploitation ou en planification, usage d'un logiciel de planification, aisance au téléphone visible dans les postes occupés, Excel, connaissance des temps de conduite. Trois niveaux décrits pour chacun.

Note : Contrôle : chaque critère se retrouve dans la fiche de poste. Décision : Céline et Yannick lisent les 34 candidatures avec la grille, sans ChatGPT, puis comparent leurs lectures le lundi 21 septembre ; six candidats sont convoqués.

769 Étape 4, les courriels aux candidats

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans une PME de transport. Tu écris à des candidats au poste d'exploitant transport.
Contexte : 34 candidatures reçues, six convoquées en entretien le jeudi 24 ou le vendredi 25 septembre, à Bègles. Les autres reçoivent une réponse négative avant le vendredi 25 septembre, comme l'annonce le promettait.
Tâche : écris deux modèles : la convocation et la réponse négative avant entretien.
Format : six lignes au plus chacun, vouvoiement, signés « Céline, ressources humaines ». Variables : [Prénom], [date], [heure]. La convocation donne la durée (une heure), le déroulé (échange, puis mise en situation sur un planning) et le nom de la personne qui accueille. La réponse négative remercie, dit que le profil ne correspond pas aux critères du poste, sans détail ni formule creuse, et indique que le dossier n'est pas conservé sans l'accord du candidat.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux courriels courts. La convocation annonce une heure d'entretien et la mise en situation, pour que le candidat ne soit pas surpris. La réponse négative tient en quatre phrases, sans « malgré l'intérêt de votre profil ».

Note : Contrôle : les dates et les jours sont vérifiés sur le calendrier ; la phrase sur la conservation du dossier est relue avec la politique de l'entreprise. Décision : les 28 réponses négatives partent le mardi 22 septembre depuis Outlook, une par une ; aucun nom de candidat n'est passé par ChatGPT.

770 Étape 5, le guide d'entretien et la mise en situation

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation chez un transporteur routier de marchandises et tu prépares des entretiens de recrutement d'un exploitant.
Contexte : voici la fiche de poste et la grille de critères : [collez]. Chaque entretien dure une heure, mené par le responsable d'exploitation et la responsable des ressources humaines.
Tâche : 1. Écris six questions sur des situations vécues, une ou deux par critère indispensable. 2. Écris une mise en situation de 20 minutes : le planning du lendemain, avec dix tournées et un conducteur qui appelle à 5 h pour dire qu'il est malade, alors que trois livraisons sont urgentes. 3. Écris la grille de notation.
Format : les questions numérotées, chacune suivie de ce qu'une réponse solide contient. La mise en situation : un énoncé d'une page, un tableau des dix tournées, trois questions à poser au candidat. La grille : critère ; 0, 1 ou 2 ; ce qui justifie chaque note. Aucune question sur la vie privée, la famille, la santé ou les projets personnels.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions du type « Racontez une journée où un imprévu a bouleversé votre planning : qu'avez-vous fait, dans quel ordre ? », un énoncé avec dix tournées en tableau, trois questions, et une grille de huit lignes notées de 0 à 2.

Note : Contrôle : Yannick vérifie que la mise en situation est réaliste (les distances, les horaires, les créneaux de livraison) et qu'elle a une solution. Décision : le même dossier imprimé sert aux six entretiens, et chaque recruteur note de son côté avant d'en parler avec l'autre.

771 Étape 6, mettre au propre les notes d'entretien

```
Rôle : tu es assistante des ressources humaines.
Contexte : voici les notes de deux recruteurs sur six entretiens. Les candidats sont désignés A à F ; aucune information ne permet de les reconnaître. Les notes suivent une grille de huit critères notés de 0 à 2. [collez les notes]
Tâche : mets ces notes au propre dans un tableau, critère par critère, en signalant les écarts entre les deux recruteurs.
Format : un tableau par candidat (critère ; note du recruteur 1 ; note du recruteur 2 ; citation des notes qui la justifie). Signale par [écart] toute différence de deux points. Ne calcule aucun total, ne classe pas les candidats, ne donne aucun avis.
```

Ce que vous devez obtenir : Six petits tableaux, chaque note suivie d'une citation courte des notes, et deux ou trois [écart] à discuter, par exemple sur l'aisance au téléphone du candidat C.

Note : Contrôle : Céline compare deux tableaux aux notes manuscrites. Décision : Marc, Yannick et Céline discutent les écarts le lundi 28 septembre et retiennent la candidate D, disponible immédiatement ; une seconde candidate est gardée en réserve avec son accord.

772 Étape 7, le parcours du premier mois

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une PME de transport.
Contexte : une nouvelle exploitante arrive le lundi 5 octobre 2026. Voici la fiche de poste : [collez]. Son tuteur est le responsable d'exploitation. Le logiciel d'exploitation demande deux demi-journées de prise en main. Elle travaillera en horaires alternés à partir de la troisième semaine.
Tâche : propose le parcours du premier mois.
Format : la première journée heure par heure ; la première semaine jour par jour ; les semaines 2 à 4 en trois lignes chacune ; un point de 15 minutes chaque vendredi avec le tuteur ; le point du premier mois le vendredi 30 octobre. Puis la liste à cocher de ce qui doit être prêt avant le 5 octobre (poste, accès, téléphone, badge, formalités confiées au gestionnaire de paie).
```

Ce que vous devez obtenir : Une page et demie : un premier jour qui commence par l'accueil et la visite du dépôt, une première semaine en binôme, des responsabilités qui augmentent chaque semaine, quatre points du vendredi, et une liste à cocher de huit lignes environ.

Note : Contrôle : Yannick vérifie que la nouvelle exploitante ne prend pas seule le créneau de 6 h avant la troisième semaine. Décision : le parcours est envoyé à la nouvelle salariée le jeudi 1er octobre, avec les horaires de sa première semaine.

773 Étape 8, le point de fin de premier mois

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines.
Contexte : la nouvelle exploitante termine son premier mois le vendredi 30 octobre 2026. Voici la fiche de poste et le parcours prévu : [collez].
Tâche : prépare le point de fin de premier mois.
Format : 1. Un questionnaire de six questions à lui remettre deux jours avant, pour qu'elle prépare ses réponses. 2. La trame d'entretien de 30 minutes pour le tuteur : ce qui était prévu, ce qui est acquis, ce qui reste, ce dont elle a besoin. 3. Un modèle de compte rendu d'une demi-page, à compléter à la main, signé par les deux. Aucun jugement préécrit.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions ouvertes (« Quelle situation vous a le plus mise en difficulté ? »), une trame en quatre parties qui reprend les missions de la fiche, un modèle de compte rendu avec des cases vides.

Note : Contrôle : la trame reprend les missions de la fiche de poste, rien de plus. Décision : le compte rendu est rempli à la main par Yannick et la salariée, puis rangé dans son dossier ; il ne passe jamais par ChatGPT.

774 · corrigé de l'exercice La demande de confirmation

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines d'un transporteur de 45 salariés à
Bègles.
Contexte : le dirigeant a proposé ce lundi 28 septembre 2026, par téléphone, le poste
d'exploitante transport à une candidate, qui a accepté. Conditions dites au téléphone :
CDI, temps plein 39 h, 2 450 € brut par mois, treizième mois, horaires alternés 6 h –
14 h et 10 h – 18 h et un samedi matin par mois, arrivée le lundi 5 octobre 2026 à 8 h
au dépôt de Bègles.
Tâche : écris le courriel qui confirme ces conditions et prépare son arrivée.
Format : dix lignes au plus, vouvoiement, chaleureux et précis, signé « Céline,
ressources humaines ». Reprends exactement les conditions ci-dessus, rien de plus.
Annonce que le contrat lui sera remis avant son arrivée et liste les documents à
apporter : [liste fournie par le gestionnaire de paie]. Variable : [Prénom].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit à dix lignes qui reprend chaque condition dans l'ordre, la date et l'heure d'arrivée, puis la liste des documents à compléter.

Note : Ce courriel engage l'entreprise : il est relu par Marc et par le gestionnaire de paie avant l'envoi.

775 · corrigé de l'exercice La demande pour les refus après entretien

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines d'une PME de transport.
Contexte : quatre candidats rencontrés en entretien pour un poste d'exploitant
transport ne sont pas retenus. Pour chacun, un point fort et un point à travailler
notés par le recruteur :
A : très bon au téléphone ; peu d'expérience du logiciel d'exploitation.
C : méthodique ; a eu du mal à hiérarchiser les trois urgences de la mise en situation.
E : expérience solide ; les horaires alternés ne conviennent pas à ses contraintes,
comme il l'a dit lui-même.
F : motivé ; aucune expérience de planification.
Tâche : écris un courriel par candidat.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, signé « Céline, ressources humaines », avec
[Prénom]. Remercie pour l'entretien, annonce que la candidature n'est pas retenue, cite
le point fort puis le point à travailler en une phrase chacun, sans jugement sur la
personne. Pour E, rappelle simplement que les horaires ne lui convenaient pas. Pas de
formule creuse.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre courriels de cinq ou six lignes, chacun avec une phrase sur le point fort et une sur le point à travailler, formulée comme un conseil.

776 · exemple, échange 1 sur 2 Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois

```
Tu es chargée de recrutement pour un cabinet d'architectes de 9 personnes à Pau. Poste
: assistant de projet, CDI à mi-temps (lundi, mardi et jeudi matin, vendredi toute la
journée), 1 200 € brut par mois. Missions : préparer les dossiers de permis de
construire avec les architectes, suivre les courriers et les relances des entreprises,
tenir le planning des réunions de chantier, classer les pièces. Outils : Word, Excel,
Outlook, un logiciel de gestion de projets. Écris l'annonce : intitulé neutre, salaire
en tête, journée type, aucune mention sans lien avec le poste.
```

777 · exemple, échange 2 sur 2 Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois

Écris maintenant cinq questions d'entretien sur des situations vécues, une par mission, chacune suivie de ce qu'une réponse solide contient en une phrase. Aucune question sur la vie privée.

778 · exemple, échange 1 sur 2 Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz

Tu es chef d'un restaurant de 60 couverts à Biarritz, cuisine de produits frais, carte changée chaque saison. Je recrute un second de cuisine en CDI, 39 h, coupure l'après-midi, deux jours de repos consécutifs, fermé le lundi et le mardi, 2 300 € brut par mois. Écris une annonce de 600 signes au plus, lisible sur téléphone.

779 · exemple, échange 2 sur 2 Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz

Écris une mise en situation de 30 minutes en cuisine pour les candidats : un service du soir à 45 couverts, un commis absent, une livraison de poisson incomplète. Trois questions à poser pendant l'essai et une grille de quatre critères notés de 0 à 2.

780 · exemple, échange 1 sur 2 Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault

Tu es responsable des ressources humaines d'une usine de 120 salariés qui fabrique des pièces plastiques par injection, en équipes de 5 h – 13 h et 13 h – 21 h. Un technicien de maintenance arrive lundi en horaires de journée, puis passera en équipes à la cinquième semaine. Son tuteur est le responsable maintenance. Propose son parcours de quatre semaines, puis la liste de ce qui doit être prêt avant son arrivée. Format : semaine par semaine, trois à cinq lignes chacune ; la liste en cases à cocher.

781 · exemple, échange 2 sur 2 Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault

Écris le message de bienvenue à lui envoyer vendredi : six lignes, l'heure et le lieu d'arrivée lundi (7 h 30, accueil du bâtiment B), ce qu'il doit apporter (chaussures de sécurité, pièce d'identité), le nom de son tuteur à compléter.

782 · corrigé, entraînement 1, Corriger une annonce qui coince La demande

Tu es chargée de recrutement pour une agence immobilière de Libourne. Réécris cette annonce : [collez l'annonce]. Voici les informations exactes du poste : [collez les informations de la gérante]. Intitulé neutre, salaire et prime en tête, missions réelles, horaires réels. Supprime toute mention d'âge, de sexe, d'apparence, de photo, et toute formule sans contenu.

Ce que vous devez obtenir : Une annonce de dix lignes environ qui commence par « Assistant commercial H/F, CDI 35 h, Libourne, 1 950 € brut par mois et prime sur les ventes ».

783 · corrigé, entraînement 2, Le guide d'entretien et sa grille **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es responsable d'un cabinet de courtage en assurances de 15 salariés et tu prépares des entretiens de recrutement.
Contexte : voici la fiche de poste de chargé de clientèle : [collez la fiche].
Tâche : 1. Six questions sur des situations vécues, liées aux missions. 2. Une mise en situation de 15 minutes : un artisan appelle après un dégât des eaux dans son atelier, il est énervé, il manque trois pièces au dossier. 3. Une grille de notation.
Format : questions numérotées, chacune suivie de ce qu'une réponse solide contient.
Mise en situation : un énoncé de dix lignes et trois questions. Grille : critère ; 0, 1, 2 ; ce qui justifie chaque note. Aucune question sur la vie privée.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions, un énoncé court, une grille de cinq ou six critères.

784 · corrigé, entraînement 3, Le recrutement complet d'un comptable dans une coopérative charentaise **La fiche de poste et l'annonce**

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines d'une coopérative viticole de 70 salariés en Charente.
Contexte : voici la note du directeur : [collez la note].
Tâche : rédige la fiche de poste d'une page, puis l'annonce.
Format de la fiche : intitulé, rattachement (directeur, en lien avec l'expert-comptable), missions en verbes d'action, outils, horaires dont la période des vendanges, compétences, salaire. Format de l'annonce : intitulé neutre, salaire et lieu en tête, journée type, surcroît d'octobre écrit clairement, passation de trois mois à partir de mars. Aucune mention sans lien avec le poste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche en huit rubriques, puis une annonce d'une page qui commence par « Comptable H/F, CDI, près de Cognac, 2 500 à 2 900 € brut par mois ».

785 · corrigé, entraînement 3, Le recrutement complet d'un comptable dans une coopérative charentaise **La mise au propre des notes**

```
Voici les notes de trois entretiens, candidats désignés A, B et C, sur six critères notés de 0 à 2 : [collez]. Présente-les en un tableau (critère ; A ; B ; C), avec la remarque du recruteur entre parenthèses. Signale les points qu'un directeur doit trancher. Ne calcule aucun total, ne classe pas les candidats, ne donne aucun avis.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes, puis deux ou trois points à trancher : l'absence d'expérience du secteur pour A, la disponibilité de B en mai au lieu de mars, les deux ans d'expérience de C face aux trois demandés.

52 Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant

786 Étape 1, la liste de clôture

```
Rôle : tu es comptable unique dans une PME industrielle de 28 salariés, en lien avec un cabinet d'expertise comptable qui révise chaque mois.
Contexte : je clôture octobre 2026 entre le lundi 2 et le vendredi 6 novembre. Le cabinet passe les écritures de fin de mois ; je prépare les pièces, le rapprochement, les relances et une note au dirigeant.
Tâche : établis ma liste de clôture.
Format : un tableau (tâche ; qui : moi ou le cabinet ; jour ; pièce produite), dans l'ordre où les tâches dépendent les unes des autres. Douze lignes au plus. Ne décris aucune écriture comptable : la liste dit ce que je prépare et ce que je transmets.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes : exporter la banque, rapprocher, relever les livraisons non facturées et les réceptions sans facture, trier la balance âgée, relancer, calculer les écarts au budget, rédiger la note, envoyer les questions au cabinet. Les écritures de fin de mois attribuées au cabinet.

Note : Contrôle : Isabelle envoie la liste à Aurore, qui ajoute une ligne, le relevé des acomptes reçus. Décision : la liste est rangée dans les instructions du Projet « Clôture mensuelle » et resservira chaque mois.

787 Étape 2, le rapprochement bancaire

```
Rôle : tu es comptable et tu prépares un rapprochement bancaire.
Contexte : je joins deux fichiers CSV d'octobre 2026 : le relevé de la banque et le journal de banque de notre logiciel comptable. Les lignes de salaires et les identifiants bancaires ont été retirés.
Tâche : avec l'analyse de données, rapproche les lignes des deux fichiers : même montant, date à trois jours près. Puis liste les lignes non rapprochées.
Format : un tableau (fichier d'origine ; date ; libellé ; montant ; piste d'explication possible parmi : facture non saisie, décalage de date, montant différent, frais bancaires, à identifier). Pour un montant différent, donne l'écart et dis s'il est divisible par 9. Affiche le nombre de lignes de chaque fichier et le nombre de lignes rapprochées. Ne propose aucune écriture.
```

Ce que vous devez obtenir : Les comptages en tête, puis un tableau de sept lignes non rapprochées : un prélèvement d'assurance de 1 284 €, un virement reçu de 18 000 € sans facture correspondante, des frais bancaires de 86,40 €, un chèque émis non encore débité, un virement de 9 870 € à la banque contre 9 780 € au journal (écart de 90 €, divisible par 9), un prélèvement d'abonnement de 412,80 €, une remise de chèques passée en banque le 2 novembre.

Note : Contrôle : Isabelle ouvre chaque ligne dans Pennylane. La remise de chèques n'est qu'un décalage, l'écart de 90 € une inversion de chiffres à la saisie, le chèque émis est en circulation. Décision : trois factures manquantes sont réclamées aux fournisseurs ; le virement de 18 000 €, sans doute un acompte, part en question au cabinet. Aucune écriture n'est passée par Isabelle sur ces lignes avant la réponse d'Aurore.

788 Étape 3, ce qui reste à facturer et à recevoir

```
Rôle : tu es comptable dans une PME de menuiseries aluminium.
Contexte : voici les livraisons d'octobre 2026 sans facture client et les réceptions sans facture fournisseur, d'après nos bons signés : [collez la liste : numéro de bon ; date ; client ou fournisseur désigné par son code ; montant HT selon devis ou commande].
Tâche : présente ces éléments pour le cabinet comptable, qui décidera de leur traitement dans les comptes d'octobre.
Format : deux tableaux (livraisons à facturer ; réceptions sans facture), avec un total chacun, puis trois questions au cabinet, une phrase chacune. Ne qualifie aucun montant comptablement et ne propose aucune écriture.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux petits tableaux : trois livraisons pour 41 200 € HT, une réception de vitrage pour 12 600 € HT. Puis trois questions, par exemple sur le rattachement des trois livraisons au mois d'octobre.

Note : Contrôle : chaque montant est relu sur le devis ou la commande, et le total des livraisons refait. Décision : Isabelle établit les trois factures clients le mardi 3 novembre ; le traitement de ces montants dans les comptes d'octobre est laissé au cabinet.

789 Étape 4, la balance âgée et les relances

```
Rôle : tu es comptable chargée du recouvrement dans une PME qui vend à des professionnels du bâtiment.
Contexte : voici la balance âgée au 31 octobre 2026, clients désignés par un code : [collez : code client ; encours TTC ; non échu ; échu de 1 à 30 jours ; échu de 31 à 60 jours ; échu à plus de 60 jours ; litige en cours oui ou non].
Tâche : 1. Avec l'analyse de données, trie les clients par montant échu à plus de 30 jours et calcule la part de l'encours échue depuis plus de 30 jours. 2. Écris trois modèles de relance : niveau 1 (échu de moins de 30 jours), niveau 2 (31 à 60 jours), niveau 3 (plus de 60 jours, avant mise en demeure).
Format : un tableau trié, les clients en litige à part, sans relance proposée. Les relances : six lignes au plus, variables [numéro de facture], [montant], [date d'échéance], ton courtois au niveau 1, ferme au niveau 3, signé « Isabelle, comptabilité ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau trié, une part échue à plus de 30 jours de 23,1 % de l'encours (96 500 € sur 418 000 € TTC), deux clients en litige mis à part. Puis trois relances de ton croissant ; la dernière annonce que le dossier sera transmis au dirigeant sans règlement sous huit jours.

Note : Contrôle : Isabelle refait la part échue dans Excel, 96 500 ÷ 418 000 = 23,1 %, et vérifie dans Pennylane qu'aucune facture relancée n'a été payée depuis le 31 octobre. Décision : quatorze relances partent le mercredi 4 novembre ; les deux clients en litige sont signalés à Philippe dans la note.

790 Étape 5, les écarts au budget

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME industrielle.
Contexte : voici le budget et le réalisé d'octobre 2026 par poste, en euros HT :
chiffre d'affaires facturé 330 000 et 312 400 ; achats de matières 138 000 et 148 900 ;
sous-traitance de pose 22 000 et 19 500 ; transport 9 500 et 11 200 ; frais généraux 31
000 et 30 400.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque poste l'écart en euros et en
pourcentage du budget, puis le taux d'achats de matières sur chiffre d'affaires, au
budget et au réalisé.
Format : un tableau (poste ; budget ; réalisé ; écart en € ; écart en %), arrondi à 0,1
%, puis les deux taux, puis trois constats d'une phrase. Aucune cause : je les
obtiendrai du dirigeant.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq postes et les deux taux, puis trois constats : le chiffre d'affaires facturé est sous le budget, les achats de matières au-dessus, et le taux d'achats passe de 41,8 % à 47,7 %.

Note : Contrôle : Isabelle refait les cinq écarts et les deux taux dans Excel. Décision : elle montre le tableau à Philippe le jeudi 5 novembre à 9 h ; il donne deux causes : la hausse du prix de l'aluminium annoncée par le fournisseur en septembre, et les trois chantiers livrés fin octobre et facturés en novembre.

791 Étape 6, la note au dirigeant

```
Rôle : tu es comptable et tu écris chaque mois une note d'une page au dirigeant d'une
PME de 28 salariés.
Contexte : voici les éléments contrôlés d'octobre 2026 : le tableau des écarts au
budget, les deux causes données par le dirigeant, la trésorerie (205 800 € fin
septembre, 182 300 € fin octobre), l'encours clients (418 000 € TTC, dont 96 500 €
échus depuis plus de 30 jours), deux clients en litige, les trois livraisons de fin
octobre facturées en novembre (41 200 € HT), les questions envoyées au cabinet. [collez
le tout]
Tâche : rédige la note.
Format : une page. En tête, la mention « Chiffres provisoires, avant revue du cabinet
comptable ». Puis cinq rubriques : l'essentiel en trois lignes ; le budget ; la
trésorerie ; les clients ; les décisions à prendre (deux au plus, formulées en
questions). Uniquement les chiffres fournis, aucun résultat calculé, aucune prévision.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page sobre : la mention provisoire, trois lignes d'essentiel (chiffre d'affaires sous le budget en partie à cause des livraisons de fin de mois, achats de matières en hausse avec l'aluminium, trésorerie en baisse de 23 500 €), puis les rubriques, et deux questions, par exemple : faut-il intégrer la hausse de l'aluminium aux devis en cours ?

Note : Contrôle : chaque chiffre de la note est pointé sur le tableau validé ; la baisse de trésorerie est refaite, 205 800 − 182 300 = 23 500 €. Décision : la note part à Philippe le vendredi 6 novembre à 11 h ; il décide d'appliquer la hausse de l'aluminium aux devis émis à partir du 16 novembre.

792 Étape 7, le courriel au cabinet comptable

```
Rôle : tu es comptable dans une PME et tu écris à la collaboratrice du cabinet d'expertise comptable qui suit le dossier.
Contexte : clôture d'octobre 2026. Je transmets le rapprochement bancaire, la liste des livraisons non facturées et des réceptions sans facture, et j'ai trois questions : le virement reçu de 18 000 € le 9 octobre sans facture, qui semble être un acompte ; le traitement des trois livraisons de fin octobre facturées le 3 novembre (41 200 € HT) ; la réception de vitrage du 28 octobre sans facture (12 600 € HT selon la commande).
Tâche : écris le courriel.
Format : dix lignes au plus, la liste des pièces jointes, les trois questions numérotées, chacune avec la pièce qui s'y rapporte. Ton simple et précis. Ne suggère aucune réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : la liste des trois pièces jointes, puis trois questions numérotées, chacune en une ou deux phrases avec sa pièce. Pas de proposition d'écriture.

Note : Contrôle : les montants et les dates sont relus sur les pièces jointes. Décision : le courriel part le vendredi 6 novembre ; Aurore répond le mardi suivant et passe elle-même les écritures de fin de mois.

793 · corrigé de l'exercice La demande de calcul

```
Avec l'analyse de données, calcule pour novembre 2026 : l'écart entre réalisé et budget, en euros et en pourcentage, pour le chiffre d'affaires facturé (budget 340 000 €, réalisé 351 800 €) et les achats de matières (budget 142 000 €, réalisé 152 300 €) ; le taux d'achats de matières sur chiffre d'affaires, au budget et au réalisé ; la variation de trésorerie (182 300 € fin octobre, 171 600 € fin novembre) ; la variation de l'encours échu depuis plus de 30 jours (96 500 € puis 78 200 €). Arrondis à 0,1 %. Affiche le code exécuté.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de calculs, chaque résultat suivi de la formule employée.

794 · corrigé de l'exercice La demande de note

```
Rôle : tu es comptable et tu écris la note mensuelle d'une page au dirigeant d'une PME de menuiseries aluminium de 28 salariés.
Contexte : voici les chiffres contrôlés de novembre 2026 : [collez le tableau des résultats]. Une facture de vitrage de 3 400 € HT est contestée pour un défaut de qualité. La hausse de l'aluminium s'applique aux devis depuis le 16 novembre. Cause donnée par le dirigeant pour le chiffre d'affaires : les trois chantiers d'octobre ont été facturés en novembre.
Tâche : rédige la note.
Format : une page. En tête : « Chiffres provisoires, avant revue du cabinet comptable ». Cinq rubriques : l'essentiel en trois lignes ; le budget ; la trésorerie ; les clients ; les décisions à prendre, deux au plus, en questions. Aucun chiffre, aucune cause et aucune écriture qui ne soient fournis.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page qui dit en tête que le chiffre d'affaires dépasse le budget grâce aux chantiers d'octobre facturés en novembre, que le taux d'achats reste au-dessus du budget, que la trésorerie baisse de 10 700 € et que les retards clients reculent de 18 300 €.

795 · exemple, échange 1 sur 2 Le suivi des subventions d'un centre social landais

Tu es responsable financière d'une association de 25 salariés. Avec l'analyse de données, calcule pour chaque action le taux de réalisation du budget annuel à fin octobre 2026 : accueil de loisirs, budget 182 000 €, réalisé 151 300 € ; accompagnement scolaire, budget 46 000 €, réalisé 31 900 € ; ateliers seniors, budget 28 000 €, réalisé 25 600 €. Puis rappelle qu'à fin octobre, dix mois sur douze sont écoulés. Trois constats, sans cause.

796 · exemple, échange 2 sur 2 Le suivi des subventions d'un centre social landais

Écris la note d'une demi-page au bureau, avec la mention « chiffres provisoires, avant revue de l'expert-comptable », les trois constats et deux questions au bureau.

797 · exemple, échange 1 sur 2 Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais

Tu es comptable dans un négoce de vins. Je joins deux fichiers CSV : les encaissements d'octobre 2026 de la banque (date ; libellé ; montant) et les factures clients ouvertes (numéro ; code client ; montant TTC ; échéance). Avec l'analyse de données, associe chaque encaissement à une facture de même montant, puis à deux factures dont la somme fait le montant. Liste à part les encaissements sans correspondance. Ne propose aucune écriture.

798 · exemple, échange 2 sur 2 Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais

Pour les cinq encaissements sans correspondance, écris un courriel type au client pour lui demander les factures réglées : quatre lignes, variables [date], [montant].

799 · exemple, échange 1 sur 2 Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan

Tu es collaboratrice d'un cabinet d'expertise comptable. Voici douze opérations bancaires d'octobre 2026 sans pièce justificative chez un artisan plombier : [collez : date ; libellé ; montant]. Regroupe-les par type probable (achat chez un fournisseur, carburant, abonnement, virement reçu, autre) et écris le courriel au client : dix lignes au plus, un tableau des douze opérations, une question simple pour chacune, et comment nous transmettre les pièces.

800 · exemple, échange 2 sur 2 Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan

Le client a répondu pour neuf des douze opérations. Voici ses réponses : [collez]. Liste les trois opérations restantes et écris une relance de quatre lignes, avec une nouvelle date limite au mercredi 18 novembre.

801 · corrigé, entraînement 1, Calculer des écarts au budget et écrire trois constats **La demande**

```
Avec l'analyse de données, calcule pour chaque poste l'écart entre le réalisé et le budget de septembre 2026, en euros et en pourcentage du budget, arrondi à 0,1 % : [collez le tableau]. Puis trois constats d'une phrase, sans aucune cause.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre postes et trois constats.

802 · corrigé, entraînement 2, Trouver les lignes non rapprochées **La demande**

```
Voici deux extraits : le relevé de la banque et le journal de banque de notre logiciel, fin octobre 2026 : [collez les deux extraits]. Avec l'analyse de données, rapproche les lignes : même montant, date à trois jours près. Liste les lignes non rapprochées de chaque côté, avec une piste parmi : frais bancaires, chèque non débité, montant différent, à identifier. Pour un montant différent, donne l'écart et dis s'il est divisible par 9. Aucune écriture.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit lignes rapprochées, puis quatre lignes à expliquer.

803 · corrigé, entraînement 3, La clôture complète d'une agence de communication poitevine **Les calculs**

```
Avec l'analyse de données, calcule pour octobre 2026 l'écart réalisé moins budget, en euros et en pourcentage du budget, pour chaque poste : [collez le budget et le réalisé]. Puis la variation de trésorerie (64 200 € puis 51 900 €). Puis, à partir de la balance âgée ([collez]), le total échu à plus de 30 jours et sa part dans l'encours, les clients en litige mis à part pour les relances. Arrondis à 0,1 %.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre écarts, une variation de −12 300 €, un échu de 26 900 € soit 40,1 % de l'encours, CL-07 en litige mis à part.

804 · corrigé, entraînement 3, La clôture complète d'une agence de communication poitevine **La note à Sandra**

```
Rôle : tu es comptable d'une agence de communication de 11 salariés.
Contexte : voici les calculs contrôlés d'octobre 2026 et les causes données par la gérante : [collez].
Tâche : rédige la note d'une page.
Format : en tête « Chiffres provisoires, avant revue du cabinet comptable » ; l'essentiel en trois lignes ; le budget ; la trésorerie ; les clients ; deux décisions à prendre en questions. Uniquement les chiffres et les causes fournis. Aucune écriture, aucune prévision.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page qui relie la baisse des honoraires aux deux projets facturés le 4 novembre, la hausse des achats à la campagne refacturée en novembre, et celle des freelances au salon. Deux questions, par exemple : faut-il relancer CL-04 par téléphone ? Comment traiter le litige de CL-07 ?

53 Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

805 Étape 1, l'ordre du jour

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une PME agroalimentaire de 70 salariés et tu prépares le comité de direction trimestriel.
Contexte : comité du jeudi 15 octobre 2026, de 9 h à 12 h, cinq participants. Voici les points proposés par les directeurs : [collez la liste]. Le directeur général veut une pause de 10 minutes et 15 minutes de marge.
Tâche : pour chaque point, dis s'il demande une décision, un échange ou une simple information. Puis propose l'ordre du jour.
Format : d'abord un tableau (point ; porteur ; décision, échange ou information ; ce qui serait décidé). Puis l'ordre du jour : horaire, point, porteur, durée, résultat attendu en un verbe (décider, choisir, valider). Les points d'information sortent de l'ordre du jour et vont dans la note préparatoire. Vérifie que la somme des durées tient dans la matinée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes : le catalogue de Noël et les congés de l'atelier classés en information. Puis un ordre du jour de quatre points et des divers, de 9 h à 11 h 45, avec la pause et la marge : les résultats en 30 minutes, le rebut en 45, le référencement en 30, la formation en 20.

Note : Contrôle : Hélène additionne les durées : 30 + 45 + 30 + 20 + 15 de divers + 10 de pause = 2 h 30, plus la marge de 15 minutes, soit 2 h 45. Décision : Jean-Marc valide l'ordre du jour ; le catalogue et les congés passent dans la note préparatoire, en un paragraphe chacun.

806 Étape 2, la synthèse des contributions

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares la note d'un directeur général avant son comité de direction.
Contexte : voici les quatre notes des directeurs, deux pages chacune, reçues le mardi 6 octobre 2026 : [joignez les quatre notes]. Les salariés y sont désignés par leur poste.
Tâche : fais une synthèse d'une page pour le directeur général.
Format : une rubrique par point de l'ordre du jour : ce que dit le porteur en trois lignes, les chiffres qu'il avance avec la page de sa note, la décision qu'il propose, et les questions que le directeur général pourrait lui poser. Ne complète aucun chiffre, ne tranche aucun désaccord : signale-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en quatre rubriques. Pour le rebut, l'hypothèse de Sylvain (un nouveau joint de capsule depuis juillet) et le constat de Thibault (six réclamations sur quatorze liées à des défauts de fermeture), signalés comme deux lectures à rapprocher. Pour le référencement, la position de Claire et la réserve de Karima sur la marge.

Note : Contrôle : chaque chiffre est pointé dans la note d'origine, à la page citée. Décision : Jean-Marc demande à Karima de chiffrer avant la séance l'effet de la remise de 2 % ; la synthèse reste sur son poste, elle n'est pas diffusée.

807 Étape 3, le tableau de bord du trimestre

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME agroalimentaire.
Contexte : voici les indicateurs du troisième trimestre 2026, avec le même trimestre de 2025 et l'objectif : [collez le tableau]. Seuils fixés par le directeur général : vert si l'objectif est atteint ; orange si l'écart à l'objectif est de moins de 5 % pour un montant, ou de moins de 3 points pour un taux ; rouge au-delà, et rouge pour tout accident avec arrêt.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule l'écart de chaque indicateur à l'objectif et au trimestre 2025, puis attribue la couleur selon les seuils.
Format : un tableau (indicateur ; T3 2026 ; écart à l'objectif ; écart à T3 2025 ; couleur), pourcentages arrondis à 0,1 %, taux en points. Puis la liste des indicateurs rouges. Aucun commentaire sur les causes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes : chiffre d'affaires à −3,7 % de l'objectif et +4,8 % sur 2025, en orange ; taux de service à −2,9 points, en orange ; rebut à +1,3 point, en rouge ; réclamations et accidents en rouge ; trésorerie en vert.

Note : Contrôle : Hélène refait dans Excel les écarts et vérifie chaque couleur contre les seuils de Jean-Marc. Le taux de rebut, 1,3 point au-dessus de l'objectif, devrait être orange d'après la règle des 3 points ; Jean-Marc tranche : rouge, parce que le rebut a augmenté de plus de la moitié. Décision : le seuil du rebut est précisé pour les prochains trimestres.

808 Étape 4, le support de séance

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares le support PowerPoint d'un comité de direction.
Contexte : voici l'ordre du jour validé, le tableau de bord contrôlé et la synthèse des contributions : [collez].
Tâche : propose la structure du support.
Format : dix diapositives au plus. Pour chacune : un titre qui dit le message en une phrase (« Le rebut de la ligne de bocaux a augmenté de plus de moitié depuis juillet »), le contenu en trois points au plus, et le graphique ou le tableau à insérer, choisi parmi les données fournies. Une diapositive par décision à prendre, avec les options et ce que chacune implique. Aucun chiffre absent des documents.
```

Ce que vous devez obtenir : Neuf diapositives : l'ordre du jour, le tableau de bord en couleurs, deux pour les résultats, deux pour le rebut dont une pour la décision, une pour le référencement avec deux options, une pour la formation, une pour les divers.

Note : Contrôle : chaque chiffre des diapositives est pointé sur le tableau de bord contrôlé. Décision : Hélène monte le support dans PowerPoint, avec le modèle de l'entreprise ; Claire relit la diapositive du référencement. La leçon « Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel » détaille la mise en forme.

809 Étape 5, la note préparatoire envoyée à J-2

```
Rôle : tu es assistante de direction.
Contexte : comité de direction du jeudi 15 octobre 2026. Voici l'ordre du jour, le support et les deux informations sorties de l'ordre du jour (catalogue de Noël, congés de l'atelier) : [collez].
Tâche : écris la note préparatoire envoyée le mardi 13 octobre à chaque participant.
Format : une page et demie au plus. En tête, l'heure, la salle et le lien Teams pour qui serait à distance. Puis, pour chaque point : la décision attendue en une phrase, ce que chacun doit avoir lu ou préparé, et le porteur. Puis les deux informations, un paragraphe chacune. Ton direct, phrases courtes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page et demie : un bloc pratique, quatre rubriques qui commencent par « Décision attendue : », deux paragraphes d'information, et une ligne qui rappelle que la séance commence à 9 h précises.

Note : Contrôle : Jean-Marc relit et ajoute une phrase sur le point formation : la réponse attendue est un accord de principe, le budget viendra ensuite. Décision : envoi le mardi 13 octobre à 10 h, support en pièce jointe.

810 Étape 6, la fiche d'animation du directeur

```
Rôle : tu es conseiller d'un directeur général de PME et tu prépares sa fiche d'animation pour un comité de direction de trois heures.
Contexte : voici l'ordre du jour avec les durées et les décisions attendues : [collez].
Tâche : écris la fiche qu'il gardera sous les yeux.
Format : une page. Pour l'ouverture, trois phrases à dire (but de la séance, décisions attendues, transcription annoncée). Pour chaque point : l'heure de début et de fin, la question à poser pour lancer le débat, la phrase pour conclure (« Nous décidons donc… »), et ce qu'il fait si le temps est dépassé (reporter, trancher, confier à deux personnes). Pour la clôture, la relecture à voix haute des décisions.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en six blocs : ouverture, quatre points, clôture. Pour le rebut, la question de lancement « Qu'est-ce qui a changé sur la ligne en juillet ? » et, en cas de dépassement, une décision d'essai à court terme plutôt qu'un débat sans fin.

Note : Contrôle : les horaires de la fiche correspondent à ceux de l'ordre du jour. Décision : Jean-Marc garde la fiche et relit les décisions à voix haute à 11 h 40.

811 Étape 7, le relevé de décisions et le plan d'actions

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu rédiges le relevé de décisions d'un comité de direction.
Contexte : comité du jeudi 15 octobre 2026. Voici mes notes de séance, personnes désignées par leur prénom et leur fonction : [collez les notes].
Tâche : rédige le relevé de décisions, puis le plan d'actions.
Format : une page. Pour chaque point de l'ordre du jour : « Décision : » suivie de la décision exacte, ou « Pas de décision » ; les reports avec leur date. Pas de résumé des échanges. Puis le tableau : qui ; quoi (un verbe et un objet précis) ; pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes ; [à confirmer] pour un point ambigu ; dates relatives converties à partir du jeudi 15 octobre 2026. Termine par la date du prochain comité.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page : quatre points, deux décisions, un report daté, un accord de principe ; puis un tableau de six actions environ, chacune avec un responsable et une date ; enfin la date du comité suivant.

Note : Contrôle : Jean-Marc vérifie que chaque décision a bien été prise en séance et relue à voix haute à 11 h 40. Décision : le relevé part le vendredi 16 octobre à 14 h ; la transcription Teams est supprimée le même jour, comme annoncé.

812 · corrigé de l'exercice La demande corrigée

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une conserverie de 70 salariés et tu rédiges le relevé de décisions du comité de direction.
Contexte : comité du jeudi 15 octobre 2026. Participants : Jean-Marc, directeur général ; Sylvain, production ; Claire, commercial ; Karima, administration et finances ; Thibault, qualité ; Hélène, assistante de direction. Voici mes notes de séance : [collez les notes].
Tâche : rédige le relevé de décisions, puis le plan d'actions.
Format : une page. Pour chacun des quatre points et des divers : « Décision : » et la décision exacte, ou « Pas de décision », ou « Décision reportée au » suivi de la date. Aucun résumé des échanges, sauf la réserve qui motive un report, en une phrase. Puis le tableau : qui ; quoi ; pour quand (jj/mm/aaaa). Convertis les dates relatives à partir du jeudi 15 octobre 2026. Rien qui ne soit dans les notes ; [à confirmer] pour un point ambigu. Termine par la date du prochain comité.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, un tableau de cinq actions, la date du 14 janvier 2027.

813 · exemple, échange 1 sur 2 Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac

```
Tu es assistante de direction d'une association de 40 salariés. Le conseil d'administration se réunit le mardi 1er décembre 2026 de 18 h à 20 h. Points proposés : budget prévisionnel 2027 à voter ; renouvellement de la convention avec la communauté d'agglomération ; bilan des sorties vers l'emploi à fin octobre ; achat d'un véhicule utilitaire de 28 000 € ; point sur le chantier de rénovation du local. Classe chaque point (décision, échange, information), puis fais l'ordre du jour avec horaires, porteur et résultat attendu.
```

814 · exemple, échange 2 sur 2 **Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac**

Écris le courriel d'envoi aux administrateurs : huit lignes, les décisions à prendre en tête, les documents joints, et le paragraphe d'information sur le chantier : travaux terminés à 80 %, livraison prévue le 15 janvier.

815 · exemple, échange 1 sur 2 **La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d'une entreprise rochelaise**

Tu es directeur de travaux. Voici le tableau des huit chantiers en cours : chantier ; avancement réel en % ; avancement prévu en % ; heures consommées ; heures budgétées. [collez le tableau]. Avec l'analyse de données, calcule pour chacun l'écart d'avancement en points et le rapport heures consommées sur heures budgétées rapporté à l'avancement réel. Classe rouge si l'écart d'avancement dépasse 10 points ou si le rapport dépasse 1,15 ; orange entre 5 et 10 points ou entre 1,05 et 1,15 ; vert sinon.

816 · exemple, échange 2 sur 2 **La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d'une entreprise rochelaise**

Voici mes notes de réunion : [collez les notes]. Fais le relevé de décisions par chantier rouge et orange, puis le tableau des actions (qui ; quoi ; pour quand), à partir du lundi 9 novembre 2026. Rien qui ne soit dans les notes.

817 · exemple, échange 1 sur 2 **La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise**

Tu es assistante de gestion d'une clinique vétérinaire de 15 salariés, trois associés. Réunion des associés le jeudi 10 décembre 2026, 20 h – 22 h. Trois sujets : l'achat d'un appareil de radiologie numérique (deux devis, 38 000 € et 42 500 € HT) ; l'ouverture le samedi après-midi ; le remplacement d'une assistante vétérinaire en congé maternité à partir de février. Écris la note préparatoire : pour chaque sujet, la décision attendue, les éléments à lire et les options.

818 · exemple, échange 2 sur 2 **La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise**

Voici mes notes de la réunion des associés du jeudi 10 décembre 2026 : [collez les notes]. Fais le relevé de décisions des trois sujets, puis les actions : qui, quoi, pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes ; [à confirmer] si un point est ambigu.

819 · corrigé, entraînement 1, Trier sept points proposés pour l'ordre du jour **La demande**

Tu es assistante de direction et tu prépares un comité de direction de deux heures, le mardi 8 décembre 2026 de 14 h à 16 h. Voici les points proposés : [collez la liste]. Classe chaque point : décision, échange ou information. Puis fais l'ordre du jour (horaire ; point ; porteur ; durée ; résultat attendu) avec 10 minutes de marge. Les informations vont dans la note préparatoire.

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept lignes, puis un ordre du jour de quatre points.

820 · corrigé, entraînement 2, Le relevé de décisions d'un comité qui a beaucoup parlé **La demande corrigée**

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une entreprise de transport de 45 salariés.
Contexte : comité de direction du mardi 8 décembre 2026. Voici mes notes : [collez les notes].
Tâche : rédige le relevé de décisions, puis le plan d'actions.
Format : pour chaque point, « Décision : », « Pas de décision » ou « Décision reportée au » avec la date. Une préférence ou une hésitation n'est pas une décision. Une idée « à étudier » est notée comme telle, sans action. Tableau : qui ; quoi ; pour quand (jj/mm/aaaa), dates relatives converties à partir du mardi 8 décembre 2026. Rien qui ne soit dans les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un relevé de cinq rubriques et un tableau de quatre actions.

821 · corrigé, entraînement 3, Le comité trimestriel complet d'un groupe hôtelier basque **Le tableau de bord**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion d'un groupe de trois hôtels-restaurants.
Contexte : voici les indicateurs du quatrième trimestre 2026, avec le même trimestre de 2025 et l'objectif, et les seuils fixés par le directeur général : [collez].
Tâche : avec l'analyse de données, calcule l'écart de chaque indicateur à l'objectif et à 2025, puis attribue la couleur selon les seuils.
Format : un tableau (indicateur ; T4 2026 ; écart à l'objectif ; écart à 2025 ; couleur), pourcentages arrondis à 0,1 %, taux en points. Aucune cause.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre lignes : chiffre d'affaires en orange, occupation et coût des matières en rouge, avis clients en vert.

822 · corrigé, entraînement 3, Le comité trimestriel complet d'un groupe hôtelier basque **Le relevé de décisions**

```
Tu es assistante de direction. Voici les notes du comité de direction du jeudi 7 janvier 2027 : [collez les notes]. Rédige le relevé de décisions par point (« Décision : », « Pas de décision » ou « Décision reportée au »), puis le tableau des actions : qui ; quoi ; pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes. Le prochain comité d'avril n'a pas de date : écris [date à fixer].
```

Ce que vous devez obtenir : Deux décisions (le devis à 64 000 € HT, la hausse de 4 % en juillet-août), un report (les tarifs de restauration, en avril), et trois actions : le suivi des travaux du 1er au 26 février, les annonces avant le 1er février, les mesures des chefs pour le comité d'avril, [date à fixer].

Module 13 Évaluation finale

54 Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

823 Transformer une demande réussie en fiche de bibliothèque

```
Voici une demande qui m'a donné un bon résultat, après les corrections que je lui ai apportées dans cette conversation : [COLLEZ_LA_DEMANDE].
Transforme-la en fiche pour la bibliothèque de demandes de mon équipe.
Format : un nom court ; une ligne « quand l'utiliser » et une ligne « à ne pas utiliser si » ; la liste des variables, écrites [EN_MAJUSCULES], chacune avec sa description et un exemple sans aucune donnée réelle ; la demande en quatre lignes (rôle, contexte, tâche, format) qui intègre mes corrections ; l'allure du résultat attendu en deux lignes ; le contrôle à faire avant l'envoi ; auteur, date et version 1 à compléter.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une vingtaine de lignes, prête à coller dans votre document : des variables explicites comme [DÉLAI_EN_JOURS_OUVRÉS] ou [SECTEUR_DU_CLIENT], une demande complète, et un contrôle relié aux quatre contrôles.

Note : Testez la fiche sur trois cas différents, dont un incomplet, avant de la partager.

824 Préparer le point d'équipe

```
Rôle : tu m'aides à présenter à mon équipe un mois d'usage de ChatGPT.
Contexte : voici mon relevé Excel, mesuré par moi : pour chaque tâche, trois temps avant, au moins cinq temps après (relecture et reprises comprises), le nombre de reprises et la fréquence par mois. [collez le relevé, sans aucun nom]. Ce qui n'a pas marché : [vos notes]. Les fiches créées : [titres]. L'automatisation mise en place : [réponses types, tâche programmée, projet]. Notre offre : [Gratuit, Plus, Business] ; réglage des données : [votre réglage].
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque tâche la moyenne avant, la moyenne après, le gain du mois et le taux de reprise, puis prépare le plan d'un point d'équipe de 15 minutes.
Format : le tableau des calculs, avec le code visible ; puis cinq parties au plus, une diapositive par partie, en finissant par trois règles d'usage pour l'équipe, dont ce que nous ne confions pas à ChatGPT.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes, une par tâche, avec les moyennes, le gain du mois et le taux de reprise, et le calcul visible pour être refait dans Excel. Puis cinq diapositives : le point de départ, les trois tâches et leurs temps, ce qui n'a pas marché, les règles proposées, la suite.

825 · exemple, échange 1 sur 3 Trente jours chez un couvreur du Libournais

Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de couverture de 15 salariés.
Contexte : voici ma dictée de la visite de ce matin, mardi 13 octobre 2026, sur une maison individuelle à Saint-Émilion (réfection de toiture en tuiles canal). [dictée, sans le nom ni l'adresse du client]
Tâche : mets-la en forme sans rien ajouter. Signale entre crochets, avec un point d'interrogation, chaque mot ou chiffre douteux.
Format : avancement, réserves, tableau des actions (qui, quoi, pour quand, avec des dates réelles), puis une ligne « à transmettre au client ».

826 · exemple, échange 2 sur 3 Trente jours chez un couvreur du Libournais

Voici la relance de devis que nous venons de mettre au point dans cette conversation, après mes trois corrections. Transforme-la en fiche pour la bibliothèque de l'entreprise : un nom, « quand l'utiliser », « à ne pas utiliser si », les variables [EN_MAJUSCULES] avec un exemple sans donnée réelle, la demande en quatre lignes, l'allure du résultat, le contrôle à faire, auteur, date et version.

827 · exemple, échange 3 sur 3 Trente jours chez un couvreur du Libournais

Voici mon relevé de temps, en minutes. Comptes rendus, avant : 35, 40, 30 ; après : 15, 12, 18, 14, 16 ; quatre par semaine, soit 16 par mois. Relances, avant : 10, 12, 8 ; après : 4, 5, 3, 4, 4 ; 32 par mois. Une reprise sur cinq comptes rendus, aucune sur les relances ; les temps après comprennent relecture et reprises.
Avec l'analyse de données, calcule les moyennes, le gain par occurrence et le gain du mois pour chaque tâche, puis le total. Montre le calcul.

828 · exemple, échange 1 sur 3 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins

Rôle : tu es comptable dans une PME de négoce de 22 salariés.
Contexte : nous relançons un client professionnel dont la facture est échue depuis 15 jours. Variables : [CODE_CLIENT], [NUMÉRO_DE_FACTURE], [MONTANT_TTC], [DATE_D_ÉCHÉANCE].
Tâche : écris la relance de premier niveau, courtoise, qui suppose un oubli.
Format : objet, six lignes au plus, vouvoiement, un moyen de paiement rappelé (virement), signature « Hélène, comptabilité ». Aucun article de loi, aucune pénalité citée.

829 · exemple, échange 2 sur 3 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins

Mon Excel est Microsoft 365 en français. Mon tableau s'appelle Factures. Colonnes : Facture, Code client, Montant TTC, Échéance (date), Statut (« payée » ou « à payer »). Trois lignes d'exemple sans nom de client : F-1021 ; C-14 ; 1 260 ; 30/09/2026 ; à payer | F-1022 ; C-07 ; 840 ; 15/10/2026 ; payée | F-1023 ; C-14 ; 2 100 ; 30/11/2026 ; à payer.
Donne-moi la formule d'une colonne « Jours de retard » : le nombre de jours depuis l'échéance pour une facture à payer et échue, 0 sinon. Explique chaque argument et donne trois cas de test au résultat connu.

830 · exemple, échange 3 sur 3 Trente jours au service comptable d'un négociant en vins

Dans le projet « Trésorerie », écris la note du mois au gérant à partir de mes chiffres, sans en ajouter : solde bancaire au 1er novembre 184 000 € ; encaissements prévus en novembre 312 000 € ; décaissements prévus 297 500 €, dont la TVA et les salaires ; 38 factures clients échues pour 41 600 € TTC. Calcule le solde prévu fin novembre par l'analyse de données. Format : une page, la décision attendue en premier, la mention « provisoire ».

831 · exemple, échange 1 sur 3 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon

Rôle : tu es responsable de la réception d'un hôtel de 40 chambres sur le bassin d'Arcachon.
Contexte : un client a laissé un avis à deux étoiles : la climatisation de sa chambre faisait du bruit la nuit, le petit déjeuner était très bon. Ce que nous avons décidé : le technicien a remplacé le ventilateur de cette chambre la semaine dernière ; aucun geste commercial.
Tâche : écris la réponse publique.
Format : cinq lignes au plus, vouvoiement, sans nom, sans date de séjour, sans numéro de chambre. Signée « Julien, responsable de la réception ».

832 · exemple, échange 2 sur 3 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon

Écris la réponse type RT-01 pour une demande de disponibilité et de tarif d'une chambre. Variables : [DATES_DU_SÉJOUR], [TYPE_DE_CHAMBRE], [TARIF_PAR_NUIT], [CONDITIONS_D_ANNULATION]. Ajoute une ligne « À ne pas utiliser si ». Format : objet, huit lignes au plus, prêt à enregistrer comme modèle dans Outlook.

833 · exemple, échange 3 sur 3 Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon

Programme cette tâche chaque lundi à 8 h : « Liste les événements publics annoncés pour les 14 prochains jours à Arcachon, La Teste-de-Buch et Gujan-Mestras : salons, congrès, compétitions sportives, concerts. Sources : sites des offices de tourisme et des mairies, liens affichés. Format : un tableau date ; événement ; lieu ; lien. Écarte ce qui a déjà eu lieu. S'il n'y a rien de nouveau, écris seulement « Rien de nouveau cette semaine ». »

834 · corrigé, entraînement 1, Le plan sur 30 jours d'un technico-commercial sédentaire **La fiche de la tâche qui pèse le plus**

```
Rôle : tu es technico-commercial dans un négoce de matériel électrique.
Contexte : un client professionnel demande un prix. Variables : [RÉFÉRENCE_PRODUIT], [QUANTITÉ], [PRIX_UNITAIRE_HT] (tiré du logiciel de gestion), [DÉLAI_DE_LIVRAISON], [SECTEUR_DU_CLIENT].
Tâche : écris la réponse avec le prix et le délai donnés, sans rien ajouter.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, total HT calculé par l'analyse de données, aucune remise.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de cinq ou six lignes : la référence, la quantité, le prix unitaire et le total HT, le délai, une ligne pour confirmer la commande.

Note : Contrôle : le total refait à la calculette, le prix recopié du logiciel.

835 · corrigé, entraînement 2, Le dossier mixte d'un cabinet d'architectes **La réponse au particulier**

```
Rôle : tu es assistant dans un cabinet d'architectes de 9 personnes en Gironde.
Contexte : un couple de particuliers souhaite agrandir sa maison d'environ 30 m² (une chambre, une salle d'eau) et demande nos honoraires et un rendez-vous. Décision de l'architecte : premier rendez-vous gratuit d'une heure, au cabinet ; honoraires annoncés après la visite sur place. Créneaux : mardi 24 novembre 2026 à 10 h ou jeudi 26 novembre 2026 à 15 h.
Tâche : écris la réponse.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, les deux créneaux en liste, signée « [PRÉNOM], pour le cabinet ». Aucun montant, aucun commentaire sur le budget ni sur le délai des travaux.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de cinq ou six lignes : remerciement, rendez-vous gratuit d'une heure, les deux créneaux, honoraires après la visite, une question pour choisir le créneau.

Note : Contrôle : les deux dates et heures recopiées de la note ; aucun chiffre ajouté.

836 · corrigé, entraînement 2, Le dossier mixte d'un cabinet d'architectes **L'analyse des demandes d'octobre**

```
Rôle : tu es assistant de gestion dans un cabinet d'architectes.
Contexte : voici les 10 demandes reçues en octobre 2026, sans aucun nom : numéro ; source ; rendez-vous obtenu. [collez le tableau]
Tâche : avec l'analyse de données, compte par source les demandes et les rendez-vous obtenus, et calcule la part de rendez-vous.
Format : un tableau source ; demandes ; rendez-vous ; part, puis deux phrases. La seconde dit ce que ces effectifs permettent de conclure, et ce qu'ils ne permettent pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes et un total : site internet 5 demandes, 2 rendez-vous, 40 % ; bouche-à-oreille 3 et 2, environ 67 % ; salon 2 et 1, 50 % ; total 10 et 5, 50 %. Puis une phrase de prudence : sur dix demandes, un seul rendez-vous de plus change tout.

Note : Contrôle : les comptes refaits par un filtre dans Excel, le total de 10 retrouvé.

837 · corrigé, entraînement 3, Épreuve pratique finale : la semaine d'un transporteur frigorifique — La réponse à la réclamation

```
Rôle : tu es assistant de direction dans une entreprise de transport frigorifique de 45 salariés en Gironde.
Contexte : une cliente, responsable logistique d'une boulangerie industrielle, se plaint de notre livraison du mardi 10 novembre 2026, arrivée à 9 h 40 au lieu de 6 h 30. Sa ligne a attendu plus de trois heures ; elle a jeté une partie de la marchandise par précaution et demande son remboursement, soit 1 840 € HT, et des garanties pour la suite. C'est le deuxième retard en un mois. Décisions du gérant : nous reconnaissons le retard ; nous offrons le transport de la prochaine livraison ; nous ne prenons pas en charge la marchandise, car la température relevée à la livraison était conforme, 3,2 °C.
Tâche : écris la réponse.
Format : dix lignes au plus, vouvoiement, excuses nettes sur le retard, le refus expliqué par le relevé de température, aucune autre promesse. Signée « Frédéric, gérant ». Ajoute en dessous, hors du courriel, la question à poser au gérant sur les garanties demandées.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel d'une dizaine de lignes : des excuses sur le retard et ses heures, le transport de la prochaine livraison offert, le refus de prise en charge appuyé sur le relevé de 3,2 °C, une formule de suite sans engagement. Puis, à part, une question au gérant : « Quelles mesures pouvons-nous annoncer pour les prochaines livraisons ? »

Note : Contrôle : les heures et la température recopiées des courriels ; aucune garantie écrite tant que Frédéric n'a pas répondu.

838 · corrigé, entraînement 3, Épreuve pratique finale : la semaine d'un transporteur frigorifique — Le point des retards pour le comité

```
Rôle : tu es assistant de direction dans une entreprise de transport frigorifique.
Contexte : voici l'export des livraisons d'octobre 2026 par tournée, sans nom de client : tournée ; livraisons ; livraisons en retard de plus de 30 minutes ; retard cumulé en minutes. J'ai retiré la ligne Total. [collez les cinq lignes]
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque tournée le taux de livraisons en retard et le retard moyen d'une livraison en retard, puis les mêmes chiffres pour l'ensemble.
Format : un tableau trié par taux décroissant, avec le code visible, puis trois constats d'une phrase et deux questions pour le comité. Aucune cause supposée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq lignes et un total, puis trois constats et deux questions, par exemple sur la charge du mardi en Libournais.

Note : Contrôle : le total de 660 livraisons et de 51 retards retrouvé ; deux taux refaits dans Excel.