bonbay ACADÉMIE

Cahier d’exercices

ChatGPT au travail, des bases à l'autonomie

Pour chaque leçon, l’exercice à faire sur votre poste et trois entraînements gradués, avec leurs supports recopiés en entier et les critères pour vous corriger seul. Tous les corrigés sont regroupés en fin de cahier : faites l’exercice avant de les ouvrir.

Mode d’emploi. Travaillez dans ChatGPT, une conversation neuve par entraînement. Remplacez tout nom réel par un repère avant de coller, et passez chaque réponse aux quatre contrôles : les faits et les chiffres, les sources, les calculs, le ton et la cible.

54
leçons

54
exercices

162
entraînements gradués

Contenu mis à jour le 15 novembre 2026.

Sommaire

Module 1 Comprendre l'outil

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

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

3 L'écran de ChatGPT, zone par zone

Module 2 Demander juste

4 La demande en quatre lignes

5 Relancer, corriger, faire varier

6 Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Module 3 Travailler sur ses documents

7 Résumer et interroger un document long

8 Analyser un tableau Excel sans formule

9 Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions

Module 4 Chercher et vérifier

10 La recherche web et ses sources

11 Vérifier une réponse en quatre contrôles

12 Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez

Module 5 Produire

13 Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

14 Créer une image ou un visuel simple

15 Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien

Module 6 Devenir autonome

16 Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

17 Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

Module 7 ChatGPT dans votre métier

18 Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres

19 Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse

20 Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant

21 RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes

22 Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google

23 Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis

Module 8 Aller plus loin

24 La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes

25 Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire

26 Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils

27 Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

28 Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs

29 Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD

Module 9 Demander comme un expert

30 Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles

31 Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape

32 Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

33 Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture

34 Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

35 Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi

Module 10 D'autres métiers

36 Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons

37 Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre

38 Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires

39 Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

40 Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings

41 Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs

Module 11 Automatiser ce qui revient

42 Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

43 Atelier : construire, tester et partager un GPT d'équipe pas à pas

44 Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites

45 ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples

46 Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes

47 Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d'être automatisé

Module 12 Cas pratiques de A à Z

48 Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce

49 Cas pratique : répondre à un appel d'offres public de A à Z

50 Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l'idée à la première publication

51 Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois

52 Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant

53 Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

Module 13 Évaluation finale

54 Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

1

Les exercices et les entraînements

Une leçon par page ou plus, dans l'ordre du cours. Les entraînements montent en difficulté : le niveau 1 se fait en quelques minutes, le niveau 3 demande un vrai dossier.

Leçon 1 · 3 entraînements

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

Exercice : Trier les tâches de Nadia

Nadia est assistante commerciale chez un négociant en vins du Libournais, 9 salariés. Voici huit tâches de sa semaine. 1. Écrire le premier jet du courriel qui annonce aux clients professionnels les horaires de la boutique pendant les vendanges. 2. Traduire en anglais la fiche d'un vin pour un importateur. 3. Indiquer le prix départ chai d'un carton de six bouteilles du dernier millésime. 4. Résumer en cinq points le compte rendu de trois pages de la réunion commerciale. 5. Calculer le chiffre d'affaires du trimestre à partir d'un export Excel de 400 lignes. 6. Expliquer les règles actuelles d'étiquetage des allergènes sur les bouteilles. 7. Proposer dix idées de publications pour la page de l'entreprise. 8. Retrouver le numéro du transporteur habituel, à Bègles. Classez chaque tâche en vert, orange ou rouge, selon le schéma de la leçon.

1. Pour chaque tâche, demandez-vous si ChatGPT dispose de l'information, ou si Nadia doit la lui donner.
2. Attribuez une couleur et écrivez une ligne de justification.
3. Pour les tâches orange, notez ce que Nadia vérifiera et où.
4. Pour les tâches rouges, notez ce que Nadia doit fournir elle-même, ou où elle trouvera la réponse sans ChatGPT.

Entraînement 1. Repérer ce que la réponse a ajouté

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Céline dirige une auto-école de 4 salariés à Agen. Elle a envoyé la demande ci-dessous et reçu la réponse qui suit. Soulignez, dans la réponse, chaque information qui ne figure pas dans la demande. Classez chacune : inoffensive, à retirer, ou dangereuse. Puis écrivez la phrase à ajouter à la demande pour que cela ne se reproduise pas.

LE SUPPORT

LA DEMANDE DE CÉLINE

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.

LA RÉPONSE REÇUE

Stage de code accéléré pendant les vacances de février

Du lundi 15 au vendredi 19 février, de 9 h à 12 h, préparez votre code en une semaine dans nos locaux d'Agen.

Nos moniteurs diplômés d'État vous accompagnent, avec un taux de réussite de 92 % à l'examen.
12 places seulement, au prix de 180 € TTC, accès à la plateforme en ligne compris. Examen possible dès la semaine suivante.
Agréée par la préfecture, notre auto-école vous accompagne depuis plus de vingt ans.
Inscrivez-vous à l'accueil ou par téléphone : les places partent vite.

Pour vous corriger seul

- [ ] Vous avez trouvé au moins quatre informations ajoutées
- [ ] Le taux de réussite et l'examen « dès la semaine suivante » sont classés comme dangereux
- [ ] Vous distinguez une formule de style (« les places partent vite ») d'un fait inventé
- [ ] Votre phrase interdit toute information, tout chiffre et toute qualité non fournis

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Transformer trois demandes rouges en demandes vertes

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Patrice dirige une agence immobilière de 5 personnes à Pau. Ses trois demandes ci-dessous attendent de ChatGPT une information qu'il ne peut pas avoir. Pour chacune, dites ce qui manque. Puis réécrivez les demandes 2 et 3 en quatre lignes (rôle, contexte, tâche, format), pour que ChatGPT travaille seulement sur ce que Patrice lui fournit. Pour la demande 1, dites ce que Patrice peut demander à la place.

LE SUPPORT

LES TROIS DEMANDES DE PATRICE

1. « Quel prix demander pour la maison de la rue des Lilas ? »
2. « Rédige l'annonce de la maison de la rue des Lilas pour notre site. »
3. « Calcule nos honoraires sur cette vente et écris le paragraphe du mandat qui les présente. »

CE QUE PATRICE A NOTÉ SUR SA FICHE DE VISITE

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 convenu avec les vendeurs après estimation : 289 000 € honoraires inclus.
Honoraires de l'agence : 5 % TTC du prix net vendeur, à la charge de l'acquéreur.
Classe énergie : [à reprendre du diagnostic].

Pour vous corriger seul

- [ ] Pour la demande 1, vous avez noté que le prix vient de l'estimation de l'agence, pas de ChatGPT
- [ ] L'annonce réécrite contient tous les éléments de la fiche de visite, et seulement eux
- [ ] Le calcul des honoraires est demandé en exécutant du code, avec le détail
- [ ] Chaque demande réécrite a ses quatre lignes et un format précis
- [ ] Aucune demande ne laisse ChatGPT qualifier la maison ou le quartier au-delà de la fiche

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Corriger une réponse avant qu'elle parte chez un client

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Amandine est responsable du service clients d'un distributeur de matériel de cuisine professionnelle de 30 salariés à Nantes. Un commercial lui transmet, pour validation, une réponse préparée avec ChatGPT pour un restaurateur. Vous disposez du courriel du client, des informations internes et de la réponse. Relevez toutes les erreurs et rattachez chacune à ce que ChatGPT fait mal : fait inventé, calcul de tête, information qu'il ne voit pas. Rédigez ensuite la demande qui aurait évité ces erreurs, puis la réponse corrigée.

LE SUPPORT

LE COURRIEL DU CLIENT

Bonjour,

Je voudrais remplacer le lave-vaisselle à capot de mon restaurant. J'hésite entre votre modèle LV-500 et le LV-700. Pouvez-vous me donner le prix des deux, installation comprise, et le délai de livraison, et me dire si je peux bénéficier d'une aide pour l'achat ? Je souhaite être installé avant ma réouverture du 2 février.

Cordialement,

Olivier, restaurant à Rezé

LES INFORMATIONS INTERNES

LV-500 : 4 390 € HT. LV-700 : 5 870 € HT. Installation : 380 € HT, pour l'un ou l'autre.

Délai de livraison constaté en ce moment : trois semaines après commande.

Garantie : deux ans, pièces et main-d'œuvre.

Règle du service clients : nous ne donnons aucun avis sur les aides publiques, nous renvoyons vers l'expert-comptable du client.

LA RÉPONSE PRÉPARÉE AVEC CHATGPT

Bonjour Olivier,

Merci pour votre message. Voici nos conditions :

- LV-500 : 4 390 € HT, soit 4 770 € HT installation comprise ;
- LV-700 : 5 870 € HT, soit 6 150 € HT installation comprise.

Le délai de livraison est de 10 jours ouvrés, ce qui permet une installation bien avant votre réouverture.

Les deux modèles sont garantis trois ans.

Bonne nouvelle : l'achat de matériel professionnel économe en énergie peut bénéficier en ce moment d'une aide de l'État couvrant jusqu'à 30 % du prix, prévue par le Code général des impôts.

Je reste à votre disposition,

[commercial]

Pour vous corriger seul

- [ ] Vous avez relevé au moins cinq erreurs
- [ ] Chaque erreur est rattachée à sa cause : fait inventé, calcul de tête, information non fournie

- [ ] Votre demande fournit les prix, l'installation, le délai, la garantie et la règle sur les aides
- [ ] Votre demande exige le calcul des prix installés en exécutant du code
- [ ] La réponse corrigée ne promet pas l'installation avant le 2 février sans date limite de commande
- [ ] La réponse corrigée renvoie la question des aides à l'expert-comptable

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 2 · 3 entraînements

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

Exercice : Équiper un cabinet comptable de Mérignac

Un cabinet comptable de Mérignac compte 8 personnes : l'expert-comptable associé, cinq collaborateurs, une assistante et un apprenti. Trois collaborateurs utilisent déjà ChatGPT sur leur compte Gratuit personnel, pour reformuler des courriels aux clients. L'associé vous demande une recommandation écrite pour lundi : quelle offre, pour qui, avec quels réglages, et quelles règles annoncer à l'équipe.

1. Listez les données que le cabinet manipule et dites si elles sont personnelles.
2. Choisissez l'offre et le nombre de comptes, avec le coût mensuel aux prix relevés en novembre 2026.
3. Listez les réglages à faire sur chaque compte.
4. Écrivez les trois règles à annoncer à l'équipe dès lundi.

Entraînement 1. Une offre pour quatre profils

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici quatre situations. Pour chacune, choisissez l'offre avec le schéma de décision de la leçon, écrivez le coût mensuel approximatif aux prix relevés en novembre 2026, et le premier réglage ou la première règle à mettre en place. Puis rédigez la demande qui prépare le courriel de recommandation pour le profil 4.

LE SUPPORT

1. Olivier, géomètre-expert à son compte à Dax, s'en sert deux fois par semaine pour mettre en forme des courriers, sans données de clients.
2. Une association sportive de Périgueux : la présidente et le trésorier, bénévoles, veulent rédiger les convocations et les comptes rendus d'assemblée générale, qui citent des adhérents.
3. Grégoire, consultant en organisation à Lyon, travaille seul et l'ouvre chaque jour pour préparer des ateliers ; il est souvent bloqué par les limites de Go.
4. Une agence de recrutement de 6 personnes à Lille : les 4 consultants veulent l'utiliser pour reformuler des CV et préparer des entretiens.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les profils 2 et 4 aboutissent à Business, parce que deux personnes ou plus manipulent des données personnelles
- [ ] Chaque coût est écrit avec « environ » et la date du relevé
- [ ] Le premier réglage d'une offre individuelle est la désactivation de « Améliorer le modèle pour tout le monde »

- [ ] Votre demande pour le profil 4 donne les prix et fait calculer le coût en exécutant du code

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Comparer Plus et Business à périmètre égal

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Isabelle est office manager d'une agence de communication de 9 personnes à Nantes. Son dirigeant lui envoie le courriel ci-dessous. Préparez la comparaison qu'il demande, pour 6 puis pour 9 personnes, et la recommandation, en une demi-page. Écrivez la demande qui vous aide à la rédiger.

LE SUPPORT

Isabelle,

Pour le point de lundi, j'aimerais y voir clair sur ChatGPT. Aujourd'hui, trois d'entre nous ont un abonnement Plus que l'agence rembourse sur note de frais, deux utilisent le Gratuit, et les quatre autres ne s'en servent pas. Les graphistes veulent s'y mettre. Nous collons régulièrement des briefs de clients, avec le nom des interlocuteurs. Un collègue m'a dit que Business coûtait moins cher que Plus : est-ce vrai ? Fais-moi une comparaison pour 6 personnes, puis pour les 9, et dis-moi ce que tu recommandes.

Merci,

Laurent

Pour vous corriger seul

- [ ] La note signale que Plus est affiché TTC et Business HT, par utilisateur
- [ ] Les coûts pour 6 et pour 9 personnes figurent pour Plus et pour les deux formules de Business
- [ ] La recommandation s'appuie d'abord sur les briefs de clients, ensuite sur le prix
- [ ] Chaque prix porte « environ » et la date du relevé
- [ ] La note dit ce que deviennent les trois abonnements Plus remboursés

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le plan du premier mois d'une PME de 30 salariés

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes l'assistante de direction de Patrice, dirigeant d'une entreprise de transport de voyageurs par autocar de 30 salariés à Mont-de-Marsan. Voici le relevé de décisions du comité de direction. Préparez pour le comité suivant un dossier d'une page et demie : l'offre, le nombre de comptes et leur coût, les trois règles à annoncer, le sort des anciennes conversations, le calendrier du premier

mois et la réponse à la question du point 7. Écrivez au moins une demande complète pour vous aider à le produire.

LE SUPPORT

RELEVÉ DE DÉCISIONS, COMITÉ DE DIRECTION DU LUNDI 16 NOVEMBRE

Présents : Patrice (dirigeant), la responsable d'exploitation, le responsable d'atelier, la responsable administrative et RH.

1. Constat : six personnes utilisent déjà ChatGPT sur des comptes personnels. L'exploitation s'en sert pour les messages aux clients (horaires de ramassage scolaire, devis de sorties de groupe). La responsable RH s'en est servie une fois pour reformuler une évaluation annuelle, nom du conducteur compris. L'atelier s'en sert pour traduire des notices de pièces.

2. Décision de principe : l'entreprise équipe les personnes qui en ont l'usage, sur une offre qui ne sert pas à l'entraînement, à partir du 1er décembre.

3. Personnes concernées : les six utilisateurs actuels, plus les deux agents d'exploitation qui rédigent les devis de groupe.

4. Budget accepté : 250 € HT par mois au plus.

5. Interdit dès aujourd'hui : toute donnée sur un conducteur (évaluation, arrêt de travail, salaire) et toute liste d'élèves transportés.

6. À préparer pour le prochain comité, le lundi 30 novembre : le plan détaillé.

7. Question du responsable d'atelier : faut-il former les gens, ou chacun se débrouille ?

Pour vous corriger seul

- [ ] L'offre retenue est Business pour 8 comptes, et le coût tient dans le budget de 250 € HT
- [ ] Le dossier traite l'évaluation déjà collée : suppression de la conversation, et rappel que Business ne protège pas le passé
- [ ] Les trois règles reprennent les interdits du point 5 et y ajoutent la double authentification
- [ ] Le calendrier va du 16 novembre au premier point d'usage, avec des dates
- [ ] La réponse au point 7 s'appuie sur l'article 4 de l'AI Act, sans inventer d'autre obligation
- [ ] Chaque prix porte « environ » et la date du relevé

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 3 · 3 entraînements

L'écran de ChatGPT, zone par zone

Exercice : Retrouver et ranger la relance de Nadia

Nadia, assistante commerciale chez un négociant en vins du Libournais, a écrit avec ChatGPT, il y a dix jours, une relance pour un caviste lyonnais. Elle veut la reprendre aujourd'hui pour un autre client, et son responsable veut la voir. Faites le parcours sur votre propre écran avec une de vos conversations, puis notez, pour chaque étape, la zone utilisée.

1. Retrouvez la conversation sans faire défiler l'historique.
2. Renommez-la pour la retrouver en trois mots.
3. Créez un projet « Relances clients » et rangez-la dedans.
4. Transmettez la relance au responsable sans exposer le nom du caviste.
5. Ouvrez, dans le projet, une nouvelle conversation pour la relance du nouveau client.

Entraînement 1. Huit besoins, huit zones

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Aurélie est assistante commerciale chez un grossiste en fournitures de bureau de 14 salariés à Angoulême. Pour chacun de ses huit besoins de la semaine, indiquez le numéro de la zone de l'écran à utiliser, puis le geste, en une ligne. Gardez le schéma de l'écran de la leçon sous les yeux.

LE SUPPORT

Les huit besoins d'Aurélie cette semaine :

1. Retrouver la conversation où elle a préparé, mardi dernier, la relance d'un lycée de Cognac.
2. Joindre le nouveau tarif d'un fournisseur, reçu en PDF, et lui faire lister les hausses de prix.
3. Écrire une demande en quatre lignes sans qu'elle parte dès la fin de la première ligne.
4. Réunir au même endroit toutes les conversations sur l'appel d'offres de la région.
5. Vérifier qu'un salon professionnel annoncé pour la fin du mois a bien lieu à cette date.
6. Préparer une demande à la voix en sortant d'un rendez-vous, sans taper.
7. Montrer à son responsable la réponse finale d'une conversation où figure le nom d'un client.
8. Comprendre pourquoi ChatGPT signe toutes ses réponses « Aurélie », même dans une conversation neuve.

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque besoin a un numéro de zone et un geste précis.
- [ ] Le besoin 3 se règle par Maj + Entrée, pas par une autre zone.
- [ ] Le besoin 5 passe par le bouton + et la recherche sur le web, avec un lien ouvert.
- [ ] Le besoin 7 se règle en copiant la réponse, pas en partageant le lien.
- [ ] Le besoin 8 renvoie aux instructions personnalisées ou à la mémoire, par le menu du compte.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Installer l'espace de travail du garage

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Jérôme est gérant d'un garage automobile de 7 personnes à Pau. Il veut un espace dans ChatGPT pour répondre aux demandes de devis des clients, sans tout réexpliquer chaque fois. À partir de ses notes, créez le projet, écrivez ses instructions, dites quel fichier y déposer, puis écrivez la première demande de la première conversation.

LE SUPPORT

Notes de Jérôme :

« Ce que je veux : un endroit pour toutes les réponses aux clients qui demandent un devis de réparation.

Règles : toujours vouvoyer. Signer « Jérôme, gérant ». Jamais de prix que je n'ai pas donné. Toujours rappeler que le devis est valable 30 jours. Proposer un créneau de rendez-vous.

Fichier : notre grille de forfaits de main-d'œuvre, forfaits-2026.pdf, sans aucun nom de client dedans.

Premier client : une cliente demande par courriel le prix d'un remplacement de courroie de distribution sur sa citadine. Mon prix : 590 € TTC, pièces et main-d'œuvre. Créneaux libres : mardi 24 ou jeudi 26 novembre, dépôt à 8 h, récupération à 18 h.

Attention : la cliente a mis son adresse et sa plaque d'immatriculation dans son courriel. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le projet porte un nom qui dit son usage.
- [ ] Les instructions reprennent les cinq règles de Jérôme, sans en ajouter.
- [ ] Seule la grille de forfaits est déposée dans le projet, aucun courriel de client.
- [ ] La première demande est en quatre lignes et reprend le prix et les créneaux tels quels.
- [ ] Ni l'adresse ni la plaque de la cliente n'apparaissent dans la demande.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le fil à transmettre sans rien exposer

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Myriam est responsable commerciale chez un fabricant de mobilier de bureau de 60 salariés à Cholet. Elle a préparé avec ChatGPT, sur son compte Plus personnel, une offre pour une clinique privée. Trois personnes lui réclament quelque chose de cette conversation. Pour chacune, dites quoi transmettre, par quel geste et depuis quelle zone ; écrivez la demande qui produira une version propre pour la graphiste ; listez enfin le ménage à faire dans l'historique et les réglages.

LE SUPPORT

Le fil de la conversation « Nouvelle conversation », dans l'ordre :

Message 1 de Myriam : « Contact à la clinique : M. R., directeur des achats, portable 06 xx xx xx xx. Il veut 140 postes complets : bureau réglable, fauteuil, caisson. »

Message 2 de Myriam : « Notre grille interne : prix de revient du poste complet 612 € HT, prix catalogue 990 € HT, marge cible 32 %. Remise maximale autorisée par la direction : 12 %. »

Réponse de ChatGPT : une lettre d'offre de 25 lignes, à l'en-tête de l'entreprise, qui propose 140 postes à 871 € HT, livraison en deux vagues, garantie de cinq ans.

Message 3 de Myriam : « Fais une version courte de la présentation des produits pour la graphiste, qui prépare la plaquette jointe à l'offre. »

Réponse de ChatGPT : quinze lignes sur les trois produits, sans prix.

Hier, Myriam a créé un lien de partage de cette conversation pour l'envoyer à un collègue, puis elle a renoncé à l'envoyer.

Les trois demandes reçues ce matin :

- le directeur commercial veut relire la lettre d'offre avant l'envoi ;
- la graphiste indépendante veut le texte de présentation des produits ;
- le collègue de l'agence de Nantes veut « la conversation entière, pour s'en inspirer » pour un autre client.

Pour vous corriger seul

- [ ] Aucun des trois destinataires ne reçoit le lien de partage.
- [ ] La graphiste ne reçoit ni prix, ni marge, ni nom de la clinique.
- [ ] Le collègue reçoit une demande réutilisable, pas le fil.
- [ ] Le lien créé hier est supprimé depuis les paramètres.
- [ ] Le ménage de l'historique est daté : renommer, ranger ou supprimer.
- [ ] La remarque sur le compte personnel est faite : une grille de prix de revient n'avait rien à y faire.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 4 · 3 entraînements

La demande en quatre lignes

Exercice : Réécrire trois demandes ratées

Voici trois demandes courtes, qui donnent des réponses décevantes. 1. Une responsable d'exploitation chez un transporteur de Bègles : « Prépare l'ordre du jour de la réunion de lundi. » 2. Une responsable qualité dans une usine de Blanquefort, qui a joint un rapport d'audit de 25 pages : « Résume ce document. » 3. Le gérant d'un cuisiniste de Saint-Médard-en-Jalles : « Écris un post LinkedIn sur notre nouveau showroom. » Réécrivez chacune en quatre lignes. Quand une information vous manque, mettez une valeur plausible entre crochets.

1. Pour chaque demande, notez les lignes qui manquent.
2. Écrivez le rôle avec un métier et une taille d'entreprise.
3. Rédigez le contexte avec les faits, les dates et les chiffres.
4. Gardez une seule tâche, un seul verbe.
5. Fixez le format d'après l'endroit où le texte va finir.

Entraînement 1. Ranger une demande écrite en vrac

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Pascale est conseillère dans une agence de voyages de 5 personnes à Poitiers. Elle a écrit sa demande d'un seul jet. Rangez chacune de ses phrases dans la bonne rubrique (Rôle, Contexte, Tâche, Format), repérez celle qui reste trop vague, puis réécrivez la demande dans l'ordre des quatre lignes.

LE SUPPORT

« Fais un mail. C'est pour le CSE d'une usine de Châtellerault qui nous a demandé un devis pour un week-end à Barcelone pour 38 personnes, du vendredi 14 au dimanche 16 mai. Je suis conseillère dans une agence de voyages de 5 personnes à Poitiers. Le prix est de 465 € par personne, car et hôtel compris, sans les repas du soir. Il faut que ce soit court, ils le liront en réunion. Ils doivent répondre avant le 15 janvier pour que nous gardions l'hôtel. Ton chaleureux mais pro. Pas de liste de monuments. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque phrase du support est rangée dans une rubrique.
- [ ] « Ton chaleureux mais pro » est remplacé par une consigne mesurable.
- [ ] Le prix, les dates, le nombre de personnes et la date limite sont repris tels quels.
- [ ] « Court » devient un nombre de lignes.
- [ ] La demande réécrite suit l'ordre Rôle, Contexte, Tâche, Format.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le planning des fêtes d'une blanchisserie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Antoine est responsable d'exploitation d'une blanchisserie industrielle de 35 salariés à Mont-de-Marsan. À partir de ses notes, écrivez la demande en quatre lignes qui produira le message aux clients sur les tournées des fêtes. Attention : ses clients n'ont pas tous les mêmes besoins, et certains ont déjà été prévenus.

LE SUPPORT

Notes d'Antoine :
- clients : 14 hôtels et restaurants, 6 Ehpad, 2 cliniques
- jeudi 24 décembre : tournées normales le matin, aucune tournée l'après-midi
- vendredi 25 décembre : aucune tournée
- samedi 26 décembre : tournée exceptionnelle, Ehpad et cliniques seulement
- jeudi 31 décembre : comme le 24
- 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
- j'ai déjà appelé les Ehpad et les cliniques le 2 décembre pour la tournée du 26, ils ont tous confirmé
- message à envoyer avant le 10 décembre

Pour vous corriger seul

- [ ] Le rôle nomme le métier et la taille de la blanchisserie.
- [ ] Toutes les dates du support sont reprises, avec leur jour de la semaine.
- [ ] La demande distingue hôtels et restaurants d'un côté, Ehpad et cliniques de l'autre.
- [ ] Le contexte dit que les Ehpad et les cliniques ont déjà été prévenus du 26.
- [ ] Une seule tâche par demande : un message, puis une variante.
- [ ] Le format dit où le message sera lu et combien de lignes il fait.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Trois demandes ratées d'une mairie

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Nathalie est chargée de communication dans une mairie de 120 agents, à Bergerac. Voici trois demandes qu'elle a envoyées cette semaine et ce que chacune a donné. Pour chacune, nommez la

ligne qui manque ou qui est ratée, dites ce que cela a produit, puis réécrivez la demande en choisissant le format d'après l'endroit où le texte va finir.

LE SUPPORT

Demande 1 : « Écris un article pour le bulletin municipal sur la nouvelle déchetterie. »

Ce qu'elle a reçu : un article de vingt lignes qui annonce une déchetterie « ouverte du lundi au samedi de 9 h à 18 h », « accessible avec une carte gratuite » et « équipée d'une ressourcerie ». Nathalie n'avait donné aucune de ces informations. Les vrais éléments, dans ses notes : ouverture le lundi 4 janvier, route de Périgueux, du mardi au samedi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, sur présentation d'un justificatif de domicile, l'ancienne déchetterie ferme le samedi 2 janvier.

Demande 2 : « Tu es un expert en communication de haut niveau. Fais un post Facebook sur la fermeture de la piscine pour la vidange : du 1er au 14 février, réouverture le lundi 15 février, les cours d'aquagym sont reportés. »

Ce qu'elle a reçu : un texte de quinze lignes, très enthousiaste, qui parle de « faire peau neuve » et se termine par six mots-dièse.

Demande 3 : « Marché de Noël du 11 au 13 décembre, 40 exposants, navette gratuite depuis le parking de la gare toutes les 20 minutes. Rédige l'annonce pour le site, le communiqué pour la presse locale et le message aux exposants. »

Ce qu'elle a reçu : une annonce correcte, un communiqué de trois lignes et un message aux exposants qui leur souhaite « une belle visite ».

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande 1 est diagnostiquée : contexte absent, d'où des horaires et des conditions inventés.
- [ ] La demande 2 est diagnostiquée : rôle superlatif et format absent.
- [ ] La demande 3 est diagnostiquée : trois tâches dans une seule demande.
- [ ] Chaque demande réécrite a ses quatre lignes et un format tiré de l'usage final.
- [ ] Aucune information des notes de Nathalie n'est perdue ni ajoutée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 5 · 3 entraînements

Relancer, corriger, faire varier

Exercice : Mener un courriel jusqu'à sa version finale

Sophie est responsable administrative d'un transporteur de 25 salariés à Bègles. Elle doit annoncer aux clients la fin des enlèvements du samedi matin à partir du [date] ; les enlèvements restent assurés du lundi au vendredi, de 7 h à 17 h. Sa première demande, « Écris un mail pour dire que nous arrêtons le samedi », a donné un message long et très commercial, qui promet « un service toujours plus proche de vous ». Menez ce courriel jusqu'à une version envoyable, en quatre tours au plus.

1. Réécrivez la demande de départ en quatre lignes, en la modifiant avec le crayon plutôt qu'en ajoutant un message.
2. Corrigez par une consigne précise ce qui ne va pas encore dans la réponse.
3. Demandez trois variantes d'objet de courriel.
4. Demandez une version, même contenu, pour les clients qui faisaient enlever le samedi.
5. Notez la demande finale à garder dans votre bibliothèque.

Entraînement 1. Trois consignes pour un courriel de report

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Didier est assistant commercial chez un fabricant de fenêtres de 35 salariés à Niort. Voici sa demande et la réponse obtenue. Repérez ce qui ne va pas, puis écrivez les consignes de correction, une par tour, en commençant par le fond. Pour chaque consigne, dites ce qu'elle change et ce qu'elle garde.

LE SUPPORT

La demande de Didier :

Rôle : tu es assistant commercial chez un fabricant de fenêtres de 35 salariés à Niort.

Contexte : la livraison des huit fenêtres de M. et Mme [nom], prévue le jeudi 10 décembre, est décalée au jeudi 17 décembre, parce que le vitrage feuilleté arrive en retard chez nous. La pose suit le lendemain, comme prévu au devis.

Tâche : écris le courriel qui les prévient.

Format : vouvoiement, huit lignes au plus.

La réponse obtenue :

Objet : Information importante concernant votre commande

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,

Nous tenons tout d'abord à vous remercier pour la confiance que vous nous accordez. Votre projet nous tient à cœur et toute notre équipe est mobilisée pour vous offrir des menuiseries de grande qualité.

Malheureusement, en raison d'un retard d'approvisionnement, la livraison de vos fenêtres initialement prévue le jeudi 10 décembre est reportée au vendredi 18 décembre. La pose aura lieu le lendemain.

Pour nous faire pardonner, nous vous accordons une remise de 5 % sur votre facture.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

L'équipe commerciale

Pour vous corriger seul

- [ ] La première consigne corrige la date de livraison : jeudi 17 décembre, pose le vendredi 18.
- [ ] La remise de 5 %, que personne n'a décidée, est retirée, avec la raison.
- [ ] Les consignes sur le fond passent avant celles sur la forme.
- [ ] Chaque consigne dit ce qu'il faut garder, pas seulement ce qu'il faut changer.
- [ ] L'objet final donne la nouvelle date, au lieu d'« Information importante ».

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Un déménagement d'agence, trois publics

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Émilie est assistante d'agence dans une agence d'intérim de 12 salariés à Limoges. Son courriel d'annonce du déménagement est validé. À partir de ce texte, obtenez en une seule demande trois versions, même contenu : un SMS pour les intérimaires, un courriel pour les entreprises clientes, une affiche A4 pour la vitrine de l'ancienne agence. Contrôlez ensuite que les dates, les horaires et le numéro sont identiques dans les trois.

LE SUPPORT

Objet : Notre agence déménage le lundi 4 janvier

Bonjour,

À partir du lundi 4 janvier, notre agence de Limoges vous accueille au 12 avenue [nom de l'avenue], à cinq minutes à pied de l'ancienne adresse. L'agence sera fermée le jeudi 31 décembre pour le déménagement. Nos horaires ne changent pas : du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h. Le numéro de téléphone reste le même : 05 [numéro].

À bientôt dans nos nouveaux locaux,

Émilie, assistante d'agence

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande écrit « même contenu » et interdit d'ajouter une information.
- [ ] Chaque version a sa contrainte de format : 160 signes pour le SMS, une page lisible de loin pour l'affiche.
- [ ] Le SMS garde au moins la date, la nouvelle adresse et le numéro.
- [ ] Les trois versions donnent la même date de fermeture, le 31 décembre, et la même date d'ouverture, le 4 janvier.
- [ ] Aucune version n'ajoute de parking, d'accès ou de promesse que le texte d'origine ne contient pas.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Reprendre un fil de quatorze tours

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Xavier est responsable commercial d'une entreprise de location de matériel de chantier de 50 salariés à Villenave-d'Ornon. Il travaille depuis une heure sur une offre de location de deux mini-pelles pour une entreprise de maçonnerie de Cestas. Voici, dans l'ordre, les consignes qu'il a données, puis ce que contient la dernière réponse. 1. Faites la liste des consignes encore valables et de celles qui ont été annulées. 2. Écrivez la demande complète à coller dans une conversation neuve. 3. Notez les trois points que Xavier vérifiera dans la nouvelle réponse avant l'envoi.

LE SUPPORT

Le fil de Xavier, consigne par consigne :

Tour 1 : « Écris un courriel pour proposer à une entreprise de maçonnerie de Cestas notre offre de location longue durée de deux mini-pelles. »

Tour 2 : « Tutoie le client, c'est un habitué. »

Tour 3 : « Finalement, vouvoiement : c'est son associé qui lira. »

Tour 4 : « Le tarif est de 1 150 € HT par mois et par machine, entretien compris. »

Tour 5 : « Ajoute la livraison gratuite sur le chantier. »

Tour 6 : « Correction : 1 090 € HT par mois et par machine si le contrat dure au moins douze mois, 1 150 € HT sinon. »

Tour 7 : « Retire la livraison gratuite, la direction refuse. La livraison est facturée 180 € HT par machine, une seule fois. »

Tour 8 : « Plus court, huit lignes. »

Tour 9 : « Cite l'exemple du chantier de Léognan. »

Tour 10 : « Non, retire Léognan, le client ne doit pas savoir pour qui nous travaillons. »

Tour 11 : « Ajoute qu'en cas de panne, la machine de remplacement est livrée sous 48 heures. »

Tour 12 : « Dix lignes, finalement, huit c'est trop court. »

Tour 13 : « L'offre est valable jusqu'au 18 décembre. »

Tour 14 : « Mets l'offre de prix dans un petit tableau. »

La dernière réponse obtenue contient : « Livraison offerte sur votre chantier », le seul tarif de 1 150 € HT sans la condition des douze mois, un tableau de prix, et une phrase sur « nos références, comme le chantier de Léognan ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Les consignes annulées sont identifiées : tutoiement, livraison gratuite, tarif unique, Léognan, huit lignes.
- [ ] La demande neuve contient les deux tarifs avec leur condition, la livraison à 180 € HT par machine, le remplacement sous 48 heures et la date du 18 décembre.
- [ ] Elle interdit explicitement ce qui a été écarté : livraison gratuite, nom d'un chantier ou d'un client.
- [ ] Elle suit les quatre rubriques et garde le format retenu en dernier : dix lignes, vouvoiement, tableau de prix.
- [ ] Les points à vérifier portent sur ce qui a déjà dérivé une fois.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 6 · 3 entraînements

Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Exercice : Répondre à M. Lopes

Rédigez la demande qui permettra d'obtenir, avec ChatGPT, la réponse de Nadia à M. Lopes. Appliquez la méthode en quatre lignes, en vous appuyant sur les faits et les décisions de Thomas décrits dans la leçon. Écrivez ensuite la réponse que vous viseriez, et passez-la aux cinq contrôles.

1. Reprenez les trois listes : les faits, les reproches, les demandes.
2. Écrivez le rôle et le contexte, avec les décisions de Thomas et ce qui n'est pas décidé.
3. Écrivez la tâche et le format, en interdisant ce qui est dans le rouge.
4. Lancez la demande dans un chat temporaire et corrigez en deux tours au plus.
5. Passez la réponse aux cinq contrôles avant de la recopier dans votre messagerie.

Entraînement 1. Trier la réclamation d'un restaurant

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vincent est assistant commercial dans une blanchisserie industrielle de 18 salariés à Poitiers, qui loue et entretient le linge de restaurants. Avant toute réponse, triez ce courriel en trois listes (faits, reproches, demandes), puis listez ce que Vincent doit vérifier en interne, et où. Écrivez la demande de tri que vous donneriez à ChatGPT, courriel anonymisé.

LE SUPPORT

Objet : Linge de table, ça ne peut plus durer

Bonjour,

Deux semaines de suite, votre livraison du mardi est arrivée après 11 h 30 au lieu de 9 h, en plein milieu de la mise en place. Mardi dernier, sur les 60 nappes livrées, une douzaine avaient encore des taches de vin, et nous avons dû dresser avec des nappes de secours. Votre chauffeur m'a dit que ce n'était pas son problème. Je paie 640 € HT par mois pour ce service. Je veux que les nappes tachées ne soient pas facturées, et une livraison avant 9 h 30, sinon je change de prestataire au 1er janvier.

J. [nom], restaurant [nom], Poitiers

Pour vous corriger seul

- [ ] Les faits, les reproches et les demandes sont séparés, sans interprétation.
- [ ] La remarque prêtée au chauffeur est rangée dans les reproches, comme une affirmation du client à vérifier, pas comme un fait.
- [ ] Les deux demandes sont nettes : nappes tachées non facturées, livraison avant 9 h 30.
- [ ] Chaque point à vérifier dit où le vérifier : bons de livraison, contrôle qualité, chauffeur, contrat.
- [ ] La demande de tri remplace le nom du client et du restaurant avant de coller.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Une révision facturée plus cher que le devis

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Muriel est assistante d'accueil dans un garage automobile de 9 salariés à Brive. À partir de la réclamation et des décisions du chef d'atelier ci-dessous, écrivez la demande en quatre lignes qui produira la réponse, puis la réponse que vous viseriez. Passez-la ensuite aux cinq contrôles de la leçon.

LE SUPPORT

La réclamation, reçue le lundi 16 novembre :

Objet : Facture de ma révision

Bonjour,

J'ai déposé ma voiture jeudi 12 novembre pour la révision. Le devis signé à l'accueil était de 290 € TTC. À la sortie, vendredi, j'ai payé 380 € TTC : l'accueil m'a expliqué que les plaquettes de frein avant avaient été changées. Personne ne m'a appelé pour me demander mon accord, alors que j'avais laissé mon numéro. Je ne conteste pas que les plaquettes étaient usées, mais je n'ai rien accepté. Je demande le remboursement des 90 €.

M. [nom]

Ce que Muriel a vérifié :

- Devis signé : 290 € TTC. Facture : 380 € TTC. Écart : 90 € TTC, les plaquettes avant, main-d'œuvre comprise.
- La fiche d'atelier note l'usure des plaquettes, et la case « client appelé » n'est pas cochée.

Décisions du chef d'atelier :

- Excuses : le client aurait dû être appelé avant tout travail hors devis.
- Remboursement des 90 € TTC par virement, sous huit jours, sur le RIB que le client enverra.
- Les plaquettes posées restent sur le véhicule, sans frais.
- Désormais, aucun travail hors devis sans accord du client par téléphone ou par SMS, noté sur la fiche.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le contexte reprend les montants exacts : 290, 380 et 90 € TTC.
- [ ] Les quatre décisions sont dans la demande, et la demande interdit toute autre promesse.
- [ ] La réponse visée reconnaît l'absence d'appel dès les premières lignes et ne discute pas l'usure des plaquettes.
- [ ] Le RIB est demandé par un canal adapté, sans qu'aucune donnée bancaire passe par ChatGPT.
- [ ] Le contrôle des calculs est fait : 380 moins 290 font 90.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un séminaire raté, sans décision le jour de la plainte

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Samuel est le gérant d'un traiteur événementiel de 25 salariés à Biarritz. Son assistante reçoit la réclamation ci-dessous le vendredi 13 novembre ; Samuel ne décide que le mardi 17. Produisez, avec ChatGPT, les trois textes du dossier : 1. l'accusé de réception du vendredi ; 2. la note de trois quarts de page qui présente à Samuel les faits vérifiés et la demande du client, sans recommandation ; 3. la réponse complète du mardi, d'après ses décisions. Contrôlez les calculs du point 3.

LE SUPPORT

La réclamation, reçue le vendredi 13 novembre à 10 h :

Objet : Séminaire du 12 novembre

Bonjour,

Pour notre séminaire d'hier, 80 personnes, votre buffet du midi devait être servi à 12 h 15. Il a été prêt à 12 h 50, et notre programme de l'après-midi a pris 35 minutes de retard. Les plats chauds ont manqué pour la dernière table, une dizaine de personnes. La pause café de 16 h n'a jamais été servie. Votre maître d'hôtel s'est excusé, mais cela ne suffit pas. Votre devis était de 6 800 € HT. Je vous demande une remise de 30 % sur la facture.

L'assistante de direction, pour la direction de [l'entreprise cliente]

Ce que l'assistante de Samuel a vérifié dans la journée :

- Le camion est parti de la cuisine à 11 h 40 au lieu de 11 h 10 : chargement commencé en retard.
- Le devis prévoyait 80 couverts chauds ; la fiche de cuisine en indiquait 70, par une erreur de saisie.
- La pause café de 16 h figure au devis, pour 240 € HT, mais pas sur le bon de préparation.

Décisions de Samuel, le mardi 17 novembre :

- Des excuses sur les trois points, tous de notre fait.
- La pause café, non servie, est retirée de la facture : 240 € HT.
- Une remise de 15 % sur le reste de la facture.
- La remise de 30 % n'est pas acceptée ; la réponse ne le dit pas sèchement : elle présente ce qui est accordé.
- Samuel appelle la cliente le jeudi 19 novembre.
- Désormais, la fiche de cuisine est relue contre le devis la veille de chaque événement.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'accusé de réception du vendredi ne promet rien et donne une date de retour, au plus tard le mardi 17.
- [ ] La note à Samuel sépare les faits vérifiés de ce que dit la cliente, et ne recommande rien.
- [ ] La réponse du mardi reprend les trois manquements, sans excuse en cascade ni justification longue.
- [ ] Les montants sont justes : 6 800 − 240 = 6 560 € HT, remise de 15 % de 984 € HT, total de 5 576 € HT.
- [ ] La remise de 30 % n'est ni acceptée ni discutée par écrit au-delà de ce que Samuel a décidé.
- [ ] La réponse annonce l'appel du jeudi 19 et la nouvelle règle, rien d'autre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 7 · 3 entraînements

Résumer et interroger un document long

Exercice : Un document de votre entreprise, résumé puis interrogé

Choisissez un document long que vous avez le droit de joindre : un appel d'offres public, la notice d'une machine, un cahier des charges qu'un client vous autorise à traiter, ou votre convention collective téléchargée sur Légifrance. Obtenez un résumé qui sert une décision précise, puis posez trois questions en exigeant la citation et la page. Vérifiez au moins deux réponses dans le document.

1. Vérifiez sur quel compte vous êtes et, sur une offre individuelle, que l'option d'entraînement est désactivée si le document n'est pas public.
2. Joignez le document par le bouton + dans une nouvelle conversation.
3. Écrivez la demande de résumé : pour qui, pour quelle décision, avec quelles rubriques, et la page pour chaque point.
4. Posez trois questions précises, avec citation exacte et page, et « absent du document » si la réponse n'y est pas.
5. Ouvrez le document aux pages citées et vérifiez deux réponses avec Ctrl+F.

Entraînement 1. Le courrier d'un fournisseur d'emballages

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Inès est gérante d'une chocolaterie de 12 salariés à Bayonne. Elle reçoit le courrier ci-dessous et doit décider cette semaine si elle accepte ces conditions ou si elle consulte un autre fournisseur. Complétez la demande guidée en remplaçant chaque crochet, sans rien ajouter d'autre : « Tu es [métier de la personne qui lit]. Le courrier joint vient de notre fournisseur d'emballages. Je dois décider [la décision]. Résume-le pour cette décision en [nombre] rubriques : [les rubriques]. Pour chaque point, indique le paragraphe du courrier. Si une information manque, écris « non précisé ». » Puis écrivez le résumé que vous attendez.

LE SUPPORT

Objet : évolution de nos conditions commerciales au 1er janvier

Madame,

Premier paragraphe. Comme beaucoup d'entreprises du secteur, nous faisons face à une hausse durable du prix du carton et de l'énergie. Nous vous remercions de votre fidélité depuis maintenant six ans.

Deuxième paragraphe. À compter du 1er janvier, nos tarifs augmentent de 6 % sur l'ensemble des boîtes et étuis carton, et de 3 % sur les papiers de calage. Les rubans et étiquettes ne changent pas de prix.

Troisième paragraphe. Le franco de port passe de 400 € HT à 600 € HT par commande. En dessous, une participation de 25 € HT sera facturée.

Quatrième paragraphe. Notre délai de livraison standard passe de trois à cinq jours ouvrés. Pour les commandes de fin d'année passées avant le 15 octobre, nous garantissons toujours une livraison sous trois jours ouvrés.

Cinquième paragraphe. Vos conditions de paiement restent inchangées. Les commandes se passent désormais uniquement sur notre espace client en ligne.

Nous restons à votre disposition pour en parler.

Le service commercial

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit qui lit : la gérante de la chocolaterie.
- [ ] La décision est nommée : accepter ou consulter un autre fournisseur.
- [ ] Les rubriques suivent ce qui pèse sur la décision : prix, franco, délai, paiement, commande.
- [ ] La demande impose le paragraphe pour chaque point et prévoit « non précisé ».
- [ ] Le résumé attendu ne reprend rien du premier paragraphe, qui n'apporte aucune information pour décider.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le règlement d'une consultation pour le nettoyage de bâtiments communaux

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Chantal dirige une entreprise de propreté de 60 salariés à Périgueux. Une commune voisine publie la consultation ci-dessous. Chantal doit dire demain à son responsable d'exploitation si l'entreprise répond et, si oui, ce qu'il doit préparer. Écrivez la demande de résumé pour cette décision, puis trois questions précises avec citation et article, et rédigez le résumé que vous attendez. Le texte n'a pas de pages : faites citer l'article.

LE SUPPORT

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

Nettoyage des bâtiments communaux

Article 1 – Objet

La présente consultation porte sur le nettoyage courant de six bâtiments communaux : la mairie, l'école élémentaire, l'école maternelle, la salle polyvalente, la médiathèque et le gymnase. La liste des surfaces et les fréquences de passage figurent au cahier des clauses techniques particulières.

Article 2 – Durée

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter du 1er février 2027. Il peut être reconduit trois fois par périodes d'un an, sans que sa durée totale dépasse quatre ans.

Article 3 – Visite des sites

Une visite des six bâtiments est obligatoire. Deux dates sont proposées : le mardi 24 novembre 2026 à 9 h et le mardi 1er décembre 2026 à 14 h. L'inscription se fait par courriel auprès des services techniques au

plus tard deux jours avant la date choisie. Un certificat de visite, remis sur place, est joint à l'offre. Une offre sans certificat de visite n'est pas examinée.

Article 4 – Pièces à fournir

Le candidat remet : la lettre de candidature signée ; les attestations fiscales et sociales à jour ; une attestation d'assurance de responsabilité civile ; un mémoire technique de dix pages au plus ; le bordereau des prix complété ; le certificat de visite.

Article 5 – Critères de jugement des offres

Les offres sont jugées sur deux critères. Le prix, pour 40 %. La valeur technique, pour 60 %, appréciée au vu du mémoire technique : moyens humains affectés et encadrement (25 %), méthodologie et contrôle de la qualité (20 %), produits et démarche environnementale (15 %).

Article 6 – Date limite de remise des offres

Les offres sont remises sur le profil d'acheteur de la commune au plus tard le vendredi 11 décembre 2026 à 12 h.

Article 7 – Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

Article 8 – Renseignements

Les questions des candidats sont posées sur le profil d'acheteur au plus tard le vendredi 4 décembre 2026. Les réponses sont publiées à tous les candidats.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit qui lit (la dirigeante, puis le responsable d'exploitation) et quelle décision elle sert.
- [ ] Les rubriques sont celles qui pèsent : dates, visite, pièces, critères, durée, variantes.
- [ ] La demande fait citer l'article pour chaque point, puisque le texte n'a pas de pages.
- [ ] Les trois questions sont précises et vérifiables, chacune appelant un article.
- [ ] Le résumé attendu met la visite obligatoire en tête : la manquer écarte l'offre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le contrat de maintenance d'un parc de chariots élévateurs

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Hervé est directeur d'exploitation d'une plateforme logistique de 85 salariés près de Poitiers. Il est mécontent du prestataire qui entretient ses 14 chariots élévateurs et veut en changer. Nous sommes le 15 novembre 2026. À partir de l'extrait ci-dessous, obtenez un résumé qui serve sa décision, faites dire jusqu'à quand il peut résilier sans frais, calculez le plafond des pénalités de retard, et repérez ce qui manque à l'extrait pour décider. Écrivez les demandes, les réponses attendues et vos propres vérifications.

LE SUPPORT

CONTRAT DE MAINTENANCE – EXTRAIT (articles 1 à 8)

Article 1 – Objet

Le prestataire assure la maintenance préventive et curative de quatorze chariots élévateurs, dont la liste figure en annexe 1.

Article 2 – Durée

Le contrat prend effet le 1er avril 2024 pour une durée initiale de trente-six mois. À son échéance, il est reconduit tacitement par périodes de douze mois.

Article 3 – Résiliation

Chaque partie peut mettre fin au contrat à son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception reçue par l'autre partie au moins trois mois avant cette échéance. Toute résiliation avant l'échéance donne lieu au paiement d'une indemnité égale à 50 % du forfait restant à courir jusqu'à l'échéance.

Article 4 – Prix

Le forfait annuel de maintenance préventive est de 18 900 € HT, payable par trimestre. Il est révisé chaque 1er avril selon la formule de l'annexe 2.

Article 5 – Maintenance préventive

Le prestataire réalise deux visites préventives par chariot et par an, à des dates fixées d'un commun accord.

Article 6 – Interventions curatives

Le prestataire intervient dans un délai de huit heures ouvrées après l'appel du client. Tout retard donne lieu à une pénalité de 50 € HT par heure ouvrée de retard, dans la limite de 5 % du forfait annuel par année contractuelle. Les pièces sont facturées selon le tarif de l'annexe 2, avec une remise de 15 %.

Article 7 – Exclusions

Sont exclus du forfait : les dommages dus à une mauvaise utilisation, les batteries, sauf souscription de l'option décrite en annexe 3, et les pneumatiques.

Article 8 – Suivi

Le prestataire remet au client, après chaque intervention, un bon d'intervention signé indiquant l'heure d'appel, l'heure d'arrivée et les travaux réalisés.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit la décision : changer de prestataire, et à quel coût.
- [ ] Les réponses tirées du contrat viennent avec l'article cité mot pour mot.
- [ ] La date limite de résiliation est calculée, puis refaite par vous : échéance au 31 mars 2027, lettre reçue au plus tard le 31 décembre 2026.
- [ ] Le plafond des pénalités est calculé et refait : 5 % de 18 900 €, soit 945 € HT par année contractuelle.
- [ ] Les annexes 1, 2 et 3, absentes de l'extrait, sont signalées comme manquantes au lieu d'être devinées.
- [ ] Le résumé ne contient aucun avis juridique et renvoie la lettre de résiliation à une relecture.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 8 | 3 entraînements

Analyser un tableau Excel sans formule

Exercice : L'export de vos ventes ou de vos interventions

Exportez de votre logiciel (Sage, Pennylane, votre outil de caisse ou votre CRM comme HubSpot) un tableau d'au moins six mois : ventes, achats, devis ou interventions. Préparez-le, obtenez un tableau de totaux et un graphique, puis vérifiez deux chiffres dans Excel. Sans export à portée de main, construisez dans Excel un tableau d'une quarantaine de lignes sur le modèle de la leçon.

1. Faites une copie de l'export et préparez-la : une ligne d'en-tête, aucune fusion, aucun sous-total, aucune donnée personnelle inutile.
2. Joignez la copie dans une nouvelle conversation et décrivez chaque colonne, le séparateur et l'unité des montants.
3. Demandez un tableau de totaux en exigeant le calcul en code et le nombre de lignes lues.
4. Demandez les écarts qui vous intéressent et un graphique téléchargeable.
5. Vérifiez deux chiffres dans Excel avec un filtre et la barre d'état, et notez le résultat.

Entraînement 1. Les devis de deux commerciaux, signés ou perdus

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Valérie est assistante commerciale d'une entreprise de menuiserie aluminium de 14 salariés à Niort. Son gérant veut savoir lequel des deux commerciaux transforme le mieux ses devis. Copiez l'extrait ci-dessous dans un fichier texte enregistré en .csv, ou collez-le dans le champ de saisie. Complétez la demande guidée : « Tu es [rôle]. Voici nos devis de septembre et d'octobre. Colonnes : [décrivez chaque colonne]. En exécutant du code, calcule par commercial : [les indicateurs]. Définition du taux de transformation : [votre définition]. Format : [le format]. » Puis comparez votre résultat au corrigé et refaites un chiffre dans Excel.

LE SUPPORT

```
Date;Devis;Commercial;Statut;Montant_HT
02/09/2026;D-2601;A;Signé;6450
03/09/2026;D-2602;B;Perdu;3980
05/09/2026;D-2603;A;Perdu;12300
09/09/2026;D-2604;B;Signé;4720
11/09/2026;D-2605;A;Signé;8150
15/09/2026;D-2606;B;En attente;5600
17/09/2026;D-2607;A;Signé;2890
18/09/2026;D-2608;B;Signé;9340
23/09/2026;D-2609;A;Perdu;7200
25/09/2026;D-2610;B;Perdu;3150
```

29/09/2026;D-2611;A;En attente;10450
01/10/2026;D-2612;B;Signé;6080
06/10/2026;D-2613;A;Signé;4370
08/10/2026;D-2614;B;Perdu;11900
13/10/2026;D-2615;A;Perdu;5260
15/10/2026;D-2616;B;Signé;7730
20/10/2026;D-2617;A;Signé;3640
22/10/2026;D-2618;B;En attente;8820

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque colonne est décrite, avec l'unité des montants (euros HT).
- [ ] La demande exige le calcul en exécutant du code.
- [ ] Le taux de transformation est défini : en nombre de devis, en montant, ou les deux, en précisant si les devis en attente comptent.
- [ ] Le format demande une ligne de total.
- [ ] Un chiffre du résultat est refait dans Excel avec un filtre et la barre d'état.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Les achats d'un traiteur sur un trimestre

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Ludovic est gérant d'un traiteur de 20 salariés à Agen. Son expert-comptable lui signale une hausse des achats au troisième trimestre et il veut savoir d'où elle vient avant leur rendez-vous. Voici l'export de ses factures fournisseurs de juillet à septembre, codes fournisseurs à la place des noms. Écrivez seul la demande qui donne le total par famille et par mois, avoirs déduits, avec la part de chaque famille, puis indiquez les deux chiffres que vous refaites dans Excel.

LE SUPPORT

Date;Fournisseur;Famille;Montant_HT
03/07/2026;F01;Viandes;1842,60
04/07/2026;F02;Fruits et légumes;612,35
08/07/2026;F03;Épicerie;438,90
11/07/2026;F01;Viandes;2105,40
15/07/2026;F04;Boissons;976,00
18/07/2026;F02;Fruits et légumes;701,15
24/07/2026;F05;Emballages;355,80
29/07/2026;F01;Viandes;-148,20
05/08/2026;F02;Fruits et légumes;534,70
07/08/2026;F01;Viandes;1290,00
12/08/2026;F03;Épicerie;402,25
19/08/2026;F04;Boissons;1188,50
22/08/2026;F01;Viandes;1564,90
27/08/2026;F05;Emballages;298,40

02/09/2026;F01;Viandes;2380,75
04/09/2026;F02;Fruits et légumes;845,60
09/09/2026;F03;Épicerie;517,30
12/09/2026;F04;Boissons;1320,00
16/09/2026;F01;Viandes;1978,10
18/09/2026;F02;Fruits et légumes;-62,40
23/09/2026;F05;Emballages;412,90
25/09/2026;F03;Épicerie;296,85
29/09/2026;F04;Boissons;845,00
30/09/2026;F01;Viandes;1105,30

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande signale la virgule décimale et le point-virgule comme séparateur.
- [ ] Elle dit que les montants négatifs sont des avoirs, à déduire.
- [ ] Elle demande le calcul en code, le nombre de lignes lues et écartées.
- [ ] Le résultat donne le total par famille et par mois, avec un total général de 21 802,15 € HT.
- [ ] Deux chiffres sont refaits dans Excel, dont un qui contient un avoir.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un export brut qui donne un chiffre trois fois trop gros

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Justine est assistante de gestion chez un distributeur de pièces agricoles de 30 salariés à Marmande. Un collègue a joint l'export ci-dessous, sans le préparer, et ChatGPT lui a annoncé un chiffre d'affaires de 87 486,00 € sur la période. Le logiciel affiche 29 162,00 €. Expliquez l'écart, préparez la copie du fichier (dites ce que vous retirez, transformez et gardez), écrivez la demande, puis donnez les résultats attendus par mois, par famille et pour les cinq clients, et les deux chiffres que vous refaites.

LE SUPPORT

Export ventes par client - édité le 02/11/2026
Période : 01/08/2026 au 31/10/2026
Date;Facture;Client;Nom client;Téléphone;Famille;Montant
04/08/2026;F-7710;C112;GAEC R.;05 53 00 00 12;Pièces moteur;1 250,00 €
06/08/2026;F-7714;C087;EARL M.;05 53 00 00 87;Hydraulique;684,50 €
11/08/2026;F-7721;C140;SCEA G.;05 53 00 01 40;Pneumatiques;2 380,00 €
13/08/2026;F-7725;C112;GAEC R.;05 53 00 00 12;Hydraulique;412,80 €
19/08/2026;F-7733;C203;M. B.;06 00 00 02 03;Pièces moteur;926,40 €
25/08/2026;F-7740;C087;EARL M.;05 53 00 00 87;Pneumatiques;1 745,00 €
28/08/2026;F-7744;C140;SCEA G.;05 53 00 01 40;Hydraulique;-320,00 €
Total août;;;;;;7 078,70 €
02/09/2026;F-7751;C056;CUMA V.;05 53 00 00 56;Pièces moteur;3 105,60 €

05/09/2026;F-7756;C112;GAEC R.;05 53 00 00 12;Pneumatiques;1 980,00 €
09/09/2026;F-7762;C203;M. B.;06 00 00 02 03;Hydraulique;537,25 €
12/09/2026;F-7769;C087;EARL M.;05 53 00 00 87;Pièces moteur;1 468,90 €
18/09/2026;F-7775;C056;CUMA V.;05 53 00 00 56;Hydraulique;842,00 €
23/09/2026;F-7781;C140;SCEA G.;05 53 00 01 40;Pièces moteur;2 214,30 €
29/09/2026;F-7788;C112;GAEC R.;05 53 00 00 12;Pièces moteur;-185,40 €
Total septembre;;;;;;9 962,65 €
01/10/2026;F-7792;C203;M. B.;06 00 00 02 03;Pneumatiques;1 320,00 €
07/10/2026;F-7799;C056;CUMA V.;05 53 00 00 56;Pneumatiques;4 460,00 €
10/10/2026;F-7804;C087;EARL M.;05 53 00 00 87;Hydraulique;759,60 €
15/10/2026;F-7811;C140;SCEA G.;05 53 00 01 40;Pièces moteur;1 893,75 €
21/10/2026;F-7818;C112;GAEC R.;05 53 00 00 12;Hydraulique;628,40 €
27/10/2026;F-7826;C056;CUMA V.;05 53 00 00 56;Pièces moteur;2 670,00 €
30/10/2026;F-7831;C203;M. B.;06 00 00 02 03;Pièces moteur;388,90 €
Total octobre;;;;;;12 120,65 €
Total période;;;;;;29 162,00 €

Pour vous corriger seul

- [ ] L'écart est expliqué : les trois lignes « Total » de mois et la ligne « Total période » ont été additionnées avec les ventes, ce qui compte chaque vente trois fois.
- [ ] La copie préparée retire les deux lignes de titre, les quatre lignes de total, les colonnes Nom client et Téléphone.
- [ ] Les montants sont transformés en nombres, sans espace ni signe €, ou la demande décrit précisément leur format.
- [ ] La demande précise si les montants sont HT ou TTC, après vérification dans le logiciel.
- [ ] Les résultats donnent 29 162,00 € au total, avoirs de 505,40 € déduits, et 21 lignes lues.
- [ ] Deux chiffres sont refaits dans Excel sur la copie préparée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 9 · 3 entraînements

Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions

Exercice : Les notes de Karim, réunion du 10 novembre

Karim n'a pas pu enregistrer la réunion : il a tapé ses notes en vrac sur son téléphone. Les voici telles quelles. « Réu chantier groupe scolaire mardi 10/11 9h. Présents moi, Léa archi, Sébastien plaquiste lot 3. Élec lot 5 excusé. Menuisier lot 6 pas venu pas prévenu. Plaquiste a fini cloisons RDC, étage commencé lundi, fini fin de semaine prochaine. Saignées élec RDC toujours pas faites, ça bloque les doublages, relancer. Léa ok pour changer la faïence des sanitaires, réf équivalente même prix, à confirmer par écrit au MO. Menuiseries : fournisseur dit semaine 48, pas confirmé. Benne pleine, à faire enlever avant jeudi. Prochaine réu mardi prochain même heure. » Obtenez le compte rendu en quatre parties et le tableau des actions, puis relisez-le.

1. Repérez dans les notes les dates relatives, les abréviations et les actions sans responsable.
2. Adaptez la demande de la leçon : des notes au lieu d'une transcription, la date de référence, les abréviations expliquées, la règle du [à confirmer].
3. Demandez le tableau des actions avec « responsable à désigner » et « date à fixer ».
4. Relisez avec la liste de la leçon, puis complétez vous-même ce que vous seul savez.

Entraînement 1. Le point du lundi du service technique d'une commune

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Karine est assistante administrative au service technique d'une commune de Charente-Maritime, qui compte neuf agents. Elle a pris les notes ci-dessous pendant le point du lundi 23 novembre 2026. Complétez les trois trous de la demande fournie, lancez-la, puis comparez le tableau des actions obtenu à celui du corrigé.

LE SUPPORT

Les notes de Karine :

« Réu service tech lundi 23/11 8h30. Présents : moi, resp service, 2 agents espaces verts. Agent voirie en congé. Illuminations de Noël : pose semaine prochaine, nacelle louée du 1er au 3/12. Salle des fêtes : chauffage en panne depuis vendredi, plombier contacté, passe jeudi. Marché de Noël samedi 12/12 : barrières à sortir la veille. Feuilles avenue de la Gare : souffleur en réparation, retour pas connu. Prochaine réu lundi 30/11. »

La demande à compléter :

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 [TROU 1 : jour et date complets].

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, [TROU 2 : la règle sur les dates relatives], [TROU 3 : la règle quand personne n'est désigné ou qu'aucune date n'est dite].

Notes :

[collez les notes]

Pour vous corriger seul

- [ ] Le trou 1 donne le jour et la date en entier : lundi 23 novembre 2026.
- [ ] Le trou 2 demande de convertir chaque date relative à partir de cette date.
- [ ] Le trou 3 impose « responsable à désigner » et « date à fixer ».
- [ ] Dans le tableau, « la veille » du marché devient le 11/12/2026 et « jeudi » le 26/11/2026.
- [ ] Le souffleur, dont le retour n'est pas connu, reste en points en suspens, sans date inventée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La réunion de production d'une imprimerie, transcription brute

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Thibault est chef de fabrication dans une imprimerie de 20 salariés à Angoulême. Il a lancé la transcription automatique pendant le point de production du mercredi 18 novembre 2026, après avoir prévenu les présents. Voici l'extrait utile, tel que Teams l'a rendu. Nettoyez-le, écrivez la demande, puis obtenez le compte rendu et le tableau des actions.

LE SUPPORT

[00:00] Thibault : Point production du mercredi. Tout le monde m'entend ?

[00:05] Intervenant 2 : Oui, c'est bon.

[00:09] Thibault : La presse au fait, où en est la réparation ?

[00:14] Intervenant 2 : Le technicien vient demain matin. Si la pièce est là, elle tourne vendredi. Sinon, je ne sais pas.

[00:25] Intervenant 3 : Du coup, les catalogues du client jardinerie, ils partent quand ?

[00:29] Thibault : Ils devaient partir vendredi. Là, au mieux lundi. Il faut prévenir le commercial pour qu'il appelle le client.

[00:38] Intervenant 3 : Je m'en occupe, je l'appelle cet après-midi.

[00:42] Intervenant 4 : Au passage, quelqu'un a vu mes clés de la camionnette ?

[00:46] Intervenant 2 : Sur le bureau de l'accueil.

[00:50] Thibault : Pour la pelle culage, la nouvelle bobine est arrivée ?

[00:54] Intervenant 4 : Arrivée hier, mais ce n'est pas la bonne finition, mat au lieu de brillant. J'ai renvoyé un mail au fournisseur.

[01:03] Thibault : D'accord. Et les bat de la mairie ?

[01:06] Intervenant 3 : Envoyés lundi, toujours pas validés.

[01:10] Thibault : Il faudrait les relancer. Et pour les congés de Noël, je fais le planning et je vous l'envoie avant la fin de la semaine prochaine.

[01:19] Intervenant 2 : Ça marche.

Correspondance des intervenants, gardée par Thibault : Intervenant 2, le conducteur offset ; Intervenant 3, l'assistante de fabrication ; Intervenant 4, le responsable du façonnage.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les termes mal transcrits sont corrigés : presse offset, pelliculage, BAT (bons à tirer).
- [ ] L'aparté sur les clés de la camionnette a disparu.
- [ ] Les intervenants sont désignés par leur fonction, pas par « Intervenant 2 ».
- [ ] Les dates sont converties à partir du mercredi 18 novembre 2026 : demain le 19, vendredi le 20, lundi le 23, hier le 17, fin de la semaine prochaine le 27.
- [ ] « Il faudrait les relancer » donne une action avec « responsable à désigner ».
- [ ] La réparation de la presse reste conditionnelle : la date du vendredi porte un [à confirmer].

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La revue de contrat avec un client mécontent

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Alain est responsable d'exploitation d'une entreprise de nettoyage industriel de 60 salariés à Limoges. Le mardi 24 novembre 2026, il a tenu la revue mensuelle du contrat avec une clinique de la ville, dans les locaux du client, après un incident. Le compte rendu sera envoyé au client : il peut servir plus tard si la clinique réclame la pénalité du contrat. À partir des notes ci-dessous, obtenez un compte rendu qui constate sans reconnaître ni accuser, le tableau des actions, et la liste des points à lever avant l'envoi.

LE SUPPORT

Les notes d'Alain :

« Revue mensuelle contrat clinique, mardi 24/11, 14h, dans leurs locaux. Présents : moi, chef d'équipe du site, resp services généraux clinique, cadre de santé du bloc. Notre commercial excusé.

1. Incident du 12/11 : bloc 2 pas nettoyé à 6h, équipe arrivée 6h40, première opération retardée selon la clinique. Chez nous : badge d'accès de l'agent désactivé, qui l'a désactivé, à vérifier. La clinique demande la pénalité prévue au contrat. J'ai répondu : je relis le contrat et je réponds par écrit.
2. Couloirs du 3e étage : qualité ok depuis le changement de produit.
3. Demande clinique : passage en plus le samedi aux urgences, devis à faire.
4. Cadre du bloc veut un contrôle commun mensuel, d'accord sur le principe, fréquence à caler.
5. Geste commercial : j'ai évoqué une heure de prestation offerte, rien promis.
6. Prochaine revue mardi 22/12 même heure. »

Pour vous corriger seul

- [ ] L'incident est décrit par les faits et attribué à qui les rapporte : « selon la clinique », « la cause est en cours de vérification ».
- [ ] Aucune phrase ne reconnaît une faute, ni n'accepte ou ne refuse la pénalité : une réponse écrite est annoncée.
- [ ] Le geste commercial figure, s'il figure, comme évoqué et sans engagement, jamais en décision.

- [ ] Le contrôle commun est une décision de principe, sa fréquence reste en suspens.
- [ ] Chaque action a un responsable et une date, ou la mention prévue, et la réponse écrite sur la pénalité y figure.
- [ ] La demande précise que le compte rendu est lu par le client.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 10 · 3 entraînements

La recherche web et ses sources

Exercice : Une question réelle de votre métier

Prenez une question qui vous a réellement été posée ce mois-ci et dont la réponse dépend d'une règle publique : un délai de paiement, une formalité d'embauche, une règle de TVA, une obligation d'affichage, une durée de conservation de documents. Faites-la traiter par la recherche web en cadrant les sources, puis vérifiez deux points en ouvrant les liens.

1. Écrivez la question avec votre contexte : métier, taille de l'entreprise, situation précise.
2. Activez la recherche web et imposez les sources officielles, le lien, la phrase citée et la date de chaque page.
3. Ouvrez deux liens, retrouvez les passages avec Ctrl+F et notez la date des pages.
4. Classez chaque point de la réponse : confirmé, non retrouvé, ou appuyé seulement sur une source non officielle.

Entraînement 1. Classer quatre points d'une réponse sourcée

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Sabrina est assistante d'exploitation chez un paysagiste de 9 salariés à Mont-de-Marsan. Une route d'accès à un chantier de la semaine prochaine serait fermée pour travaux. Elle a posé la question avec la recherche web, puis ouvert chaque lien. Voici la réponse reçue et ce qu'elle a trouvé sur chaque page. Classez chaque point en « confirmé », « non retrouvé » ou « source non officielle », puis écrivez la relance à envoyer.

LE SUPPORT

La réponse reçue :

1. La route d'accès à la zone d'activités est fermée du lundi 16 au vendredi 27 novembre. (Lien : site de la commune, page « Travaux en cours »)
2. Une déviation est mise en place par la zone artisanale. (Lien : site de la commune, même page)
3. Les travaux pourraient se prolonger jusqu'à mi-décembre. (Lien : forum d'habitants du quartier)
4. L'accès reste ouvert aux livraisons, sur présentation d'un justificatif. (Lien : article d'un journal local)

Ce que Sabrina a trouvé en ouvrant les liens :

- Page de la commune : mise à jour le 2 novembre 2026. Elle contient la phrase « La route d'accès à la zone d'activités sera fermée à la circulation du lundi 16 au vendredi 27 novembre inclus. » Elle ne parle d'aucune déviation.
- Forum : un message sans date, d'un habitant qui « a entendu dire » que les travaux dureraient plus longtemps.
- Article du journal local : daté du 30 octobre 2026. Il contient la phrase « L'accès sera maintenu pour les riverains et les livraisons, sur présentation d'un justificatif. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le point 1 est classé confirmé : lien officiel, phrase retrouvée, page datée.
- [ ] Le point 2 est classé non retrouvé : le lien est officiel, mais la page ne dit rien de la déviation.
- [ ] Le point 3 est classé source non officielle, et n'est pas retenu.
- [ ] Le point 4 est classé source non officielle : la phrase existe, mais dans un article antérieur à la page de la commune.
- [ ] La relance demande une source officielle pour les points 2 et 4, ou l'aveu qu'il n'y en a pas.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Cadrer la recherche demandée par le gérant

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Marion est assistante de gestion dans une SCOP de 18 salariés à Rennes, un bureau d'études en environnement. Elle reçoit le courriel ci-dessous. Écrivez la demande de recherche web cadrée, lancez-la, ouvrez au moins trois liens et remplissez la grille de vérification du corrigé. Rédigez enfin la demi-page attendue, avec les seuls points confirmés.

LE SUPPORT

Objet : télétravail, avant la réunion d'équipe

Bonjour Marion,

Trois salariés me demandent de passer à deux jours de télétravail par semaine. Avant d'en parler à la réunion d'équipe du jeudi 3 décembre, peux-tu me dire ce que nous devons formaliser (un accord, une charte, un avenant au contrat ?), ce que nous devons prendre en charge comme frais, et s'il y a des règles sur l'équipement ou l'assurance ?

Pas besoin d'un roman : une demi-page, avec les sources.

Merci,

Le gérant

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne le contexte : SCOP, 18 salariés, la convention collective nommée.
- [ ] Elle reprend les trois questions du gérant, et seulement elles.
- [ ] Elle impose des sites officiels et la phrase exacte, le lien et la date de chaque page.
- [ ] Chaque point de la demi-page est confirmé par une page ouverte, ou signalé comme non confirmé.
- [ ] La demi-page distingue ce que dit la loi et ce que peut prévoir la convention collective.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Démêler la lettre d'information d'un éditeur de logiciel

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Jean-Luc dirige un garage automobile de 11 salariés à Périgueux. Son associé lui transfère la lettre d'information ci-dessous, reçue de l'éditeur d'un logiciel de facturation, avec ce mot : « Il faut signer avant le 15 ? » Vérifiez chaque affirmation de la lettre par une recherche web cadrée sur les sites officiels, classez-les, puis rédigez la réponse de Jean-Luc à son associé, huit lignes au plus, avec les liens des pages officielles et la liste des questions pour l'expert-comptable.

LE SUPPORT

Objet : Facturation électronique : êtes-vous prêt ?

Madame, Monsieur,

Dès le 1er janvier prochain, toutes les entreprises devront émettre leurs factures au format électronique.

Les garages qui ne seront pas équipés s'exposent à une amende pour chaque facture non conforme.

Seuls les logiciels certifiés par l'administration seront autorisés : notre logiciel l'est déjà.

Pour être en règle à temps, profitez de notre offre spéciale, valable jusqu'au 15 décembre : trois mois offerts pour tout abonnement annuel.

L'équipe commerciale

Pour vous corriger seul

- [ ] Les quatre affirmations de la lettre sont isolées : la date, le périmètre (toutes les entreprises), l'amende, la certification.
- [ ] La demande précise la taille et l'activité du garage, puisque les obligations peuvent dépendre de la taille de l'entreprise.
- [ ] La recherche est cadrée sur impots.gouv.fr, entreprendre.service-public.fr et legifrance.gouv.fr, avec la phrase exacte et la date de chaque page.
- [ ] Chaque affirmation reçoit un verdict appuyé sur une page ouverte, ou reste « non confirmée ».
- [ ] La réponse à l'associé ne reprend aucune affirmation de l'éditeur sans page officielle, et ne conclut pas sur l'offre commerciale.
- [ ] Les questions pour l'expert-comptable portent sur ce que la recherche n'a pas tranché.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 11 · 3 entraînements

Vérifier une réponse en quatre contrôles

Exercice : Trois réponses à passer aux quatre contrôles

Voici trois réponses rédigées avec ChatGPT dans un négoce de matériaux du Libournais, 20 salariés. Pour chacune, appliquez les quatre contrôles et dites si elle peut partir, et sinon pourquoi. 1. À un client : « Votre commande de 2 400 € HT bénéficie d'une remise de 10 % puis d'une remise de fin d'année de 5 %, soit un net de 2 040 € HT. » 2. À un salarié : « Le délai de prévenance pour poser vos congés est fixé par l'article L. 3141-99 du Code du travail. » 3. À un fournisseur : « Nous accusons réception de votre facture n° 2026-118 et la réglerons à l'échéance convenue. »

1. Soulignez dans chaque réponse les faits, les chiffres, les références et les calculs.
2. Refaites le calcul de la réponse 1 à la calculette ou dans Excel.
3. Cherchez sur Légifrance l'article cité dans la réponse 2.
4. Relisez la réponse 3 comme le fournisseur la lira.
5. Concluez pour chacune : elle part, elle part corrigée, ou elle ne part pas.

Entraînement 1. Deux erreurs dans un courriel de commande

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes assistante commerciale chez un fabricant de palettes de 25 salariés en Lot-et-Garonne. ChatGPT a rédigé la confirmation de commande ci-dessous. Passez-la aux quatre contrôles à l'aide de l'extrait des conditions générales, trouvez les deux erreurs et écrivez la demande qui fait refaire le calcul.

LE SUPPORT

La commande du client : 3 palettes de caisses-palettes réf. CP-120, à 420 € HT la palette. Remise commerciale de 8 %, puis remise de fidélité de 2 % sur le prix remisé. Livraison demandée le jeudi 19 novembre.

Extrait de nos conditions générales de vente : « Les frais de port sont offerts pour toute commande d'un montant net supérieur à 1 500 € HT. En dessous, ils sont facturés selon la grille en vigueur. »

La confirmation rédigée par ChatGPT :

« Bonjour,

Nous vous confirmons votre commande de 3 caisses-palettes CP-120 au prix unitaire de 420 € HT. Après votre remise commerciale de 8 % et votre remise de fidélité de 2 %, soit 10 %, le montant net s'élève à 1 134,00 € HT. Conformément à nos conditions générales, les frais de port vous sont offerts dès 1 000 € HT. La livraison est prévue le jeudi 19 novembre.

Bien cordialement, »

Pour vous corriger seul

- [ ] Vous avez repéré que les remises ont été additionnées au lieu d'être appliquées l'une après l'autre.
- [ ] Vous trouvez un montant net de 1 136,02 € HT (1 260 × 0,92 × 0,98).
- [ ] Vous avez repéré que le seuil de franco de port est de 1 500 € HT, pas de 1 000 € HT : les frais de port sont dus.
- [ ] Votre demande exige un calcul exécuté en code, avec le détail de chaque étape.
- [ ] Vous avez vérifié que le 19 novembre est bien un jeudi et que la date correspond à la demande du client.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Une fiche fournisseur qui ne dit pas ce que la réponse lui prête

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Vous êtes responsable des services généraux dans un cabinet d'architectes de 12 salariés à Pau. Vous comparez deux imprimantes multifonctions. ChatGPT a rédigé, avec la recherche sur le web, le paragraphe ci-dessous. Vous avez ouvert la page citée : son extrait est recopié sous la réponse. Écrivez la relecture en tableau attendue, puis le paragraphe corrigé.

LE SUPPORT

La réponse de ChatGPT :

« Le modèle A est livré sous 48 heures, avec une garantie de trois ans pièces et main-d'œuvre (source : page produit du fabricant, lien 1). Son coût par page en couleur est d'environ 6 centimes, le plus bas du marché pour cette gamme (source : comparatif d'un magazine spécialisé, lien 2). Il est compatible avec les formats A3 et A3+. »

Extrait de la page du lien 1, consultée aujourd'hui (page datée de mars de l'an dernier) :

« Livraison sous 72 heures ouvrées. Garantie constructeur : 2 ans pièces, 1 an main-d'œuvre. Extension de garantie disponible. Formats acceptés : A4, A3. »

Lien 2 : la page s'ouvre sur la page d'accueil du magazine ; le comparatif n'y est pas retrouvé.

Pour vous corriger seul

- [ ] Votre tableau liste les cinq éléments : délai, garantie, coût par page, « le plus bas du marché », formats.
- [ ] Vous signalez que la page du lien 1 contredit le délai, la garantie et le format A3+.
- [ ] Vous écartez le coût par page et la comparaison au marché, faute de passage retrouvé.
- [ ] Vous notez la date de la page et la date de votre consultation.
- [ ] Le paragraphe corrigé ne garde que ce qui est lu sur la page, et dit ce qui reste à demander au revendeur.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le courrier de litige qui cumule les pièges

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes responsable de l'administration des ventes chez un distributeur de boissons de 55 salariés à Bayonne. Un bar client a refusé deux cartons abîmés à la livraison. ChatGPT a rédigé le courrier ci-dessous. Passez-le aux quatre contrôles avec les pièces fournies, classez chaque problème par contrôle, décidez pour chacun (corriger, retirer, garder), puis écrivez la demande qui produit la version à envoyer.

LE SUPPORT

Le bon de livraison n° BL-4471 : 12 cartons de 24 bouteilles de jus de fruits, prix net 28,40 € HT le carton. Réserves écrites par le client à la livraison : « 2 cartons écrasés, refusés ».

Extrait de nos conditions générales de vente : « Toute réclamation relative à une livraison doit être formulée par écrit sur le bon de livraison ou dans les 48 heures suivant la livraison. Les marchandises refusées et reprises donnent lieu à un avoir au prix net facturé. »

Ce que la direction a décidé : avoir pour les 2 cartons refusés, pas de geste supplémentaire, aucune reconnaissance de faute du transporteur avant son retour d'enquête.

Le courrier rédigé par ChatGPT :

« Madame, Monsieur,

Nous reconnaissons que notre chauffeur a commis une faute lors du déchargement, et nous vous présentons nos excuses. Conformément à nos conditions générales, qui vous laissent 8 jours pour formuler une réclamation, nous vous adressons un avoir de 66,80 € HT pour les deux cartons refusés, soit 10 % de votre commande. Comme le rappelle une jurisprudence constante, le vendeur reste responsable de la marchandise jusqu'à sa remise au client. En dédommagement, nous vous offrons les frais de port de votre prochaine commande.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées. »

Pour vous corriger seul

- [ ] L'avoir est recalculé : 2 × 28,40 = 56,80 € HT, et non 66,80 € ; et 2 cartons sur 12 font 16,67 % de la commande, pas 10 %.
- [ ] Le délai de réclamation est corrigé : 48 heures selon les conditions générales, pas 8 jours.
- [ ] La phrase sur la jurisprudence est retirée : aucune source n'est donnée et la direction n'en a pas besoin.
- [ ] La reconnaissance de faute du chauffeur et le port offert sont retirés : la direction ne les a pas décidés.
- [ ] Chaque problème est rattaché au bon contrôle (faits, sources, calculs, ton et cible).
- [ ] La demande finale donne les montants justes, interdit tout ajout et fixe le ton.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 12 · 3 entraînements

Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez

Exercice : Dix informations à classer, un courriel à anonymiser

Dans une entreprise de transport de Bègles, 35 salariés, classez en vert, orange ou rouge les dix informations suivantes, puis anonymisez le courriel de la dixième. 1. La fiche de service-public.fr sur le contrat d'apprentissage. 2. Le planning des tournées de la semaine, avec les prénoms des chauffeurs. 3. L'arrêt de travail d'un chauffeur. 4. Le modèle de lettre de relance d'impayé, sans nom. 5. Le fichier des clients avec leurs contacts. 6. Le mot de passe du portail d'un client donneur d'ordre. 7. La procédure interne de chargement à quai. 8. Le prix de revient au kilomètre calculé par le contrôle de gestion. 9. Le RIB d'un sous-traitant. 10. Le courriel d'un client mécontent, avec sa signature complète.

1. Classez chaque information avec le schéma des trois couleurs.
2. Pour chaque orange, notez ce qu'il faut retirer ou remplacer.
3. Anonymisez le courriel 10 dans Word avec Rechercher et remplacer.
4. Relisez la version anonymisée : signature, en-tête, numéro de commande, historique des échanges.

Entraînement 1. Huit documents d'un garage à classer

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes secrétaire dans un garage automobile de 6 salariés à Bazas. Classez en vert, orange ou rouge les huit documents ci-dessous, avec le schéma des trois couleurs. Pour chaque orange, dites ce qu'il faut retirer. Puis écrivez la demande qui fait reformuler le document 3, une fois anonymisé.

LE SUPPORT

1. La notice d'entretien d'un modèle de voiture, téléchargée sur le site du constructeur.
2. Le devis d'une réparation d'embrayage, avec le nom du client, son téléphone et l'immatriculation du véhicule.
3. Le courriel d'une cliente qui conteste le montant d'une facture, avec sa signature complète.
4. Le relevé des heures de l'atelier du mois, par mécanicien, pour préparer la paie.
5. Le texte de l'affichette « Nos tarifs de main-d'œuvre », affichée à l'accueil.
6. Le mot de passe du portail de commande de pièces du fournisseur.
7. La procédure interne de restitution d'un véhicule de prêt, sans aucun nom.
8. Le tableau des marges par type de prestation, préparé par l'expert-comptable.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les documents 1, 5 et 7 sont en vert.
- [ ] Les documents 2 et 3 sont en orange, avec la liste de ce qu'il faut remplacer : nom, téléphone, immatriculation, signature.
- [ ] Les documents 4, 6 et 8 sont en rouge, avec la bonne raison pour chacun.
- [ ] La demande garde les repères entre crochets et interdit de les deviner.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Un courriel complet à anonymiser

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Vous êtes assistante commerciale chez un installateur de panneaux solaires de 20 salariés à Mont-de-Marsan. Anonymisez le courriel ci-dessous comme si vous alliez le coller dans ChatGPT : réécrivez la version collée, établissez la table de correspondance, puis écrivez la demande qui produit la réponse au client.

LE SUPPORT

De : Jean-Marc Lafitte <jm.lafitte@[messagerie].fr>

À : contact@[installateur].fr

Objet : Dossier 2026-0384 - toujours pas de mise en service

Bonjour,

Vos techniciens ont posé nos 12 panneaux le 14 octobre au 8 chemin des Pins à Saint-Pierre-du-Mont, mais l'installation n'est toujours pas mise en service. Votre collègue Karine m'avait dit au téléphone que ce serait fait sous quinze jours. J'ai payé l'acompte de 4 200 € et je n'ai aucune nouvelle. Je souhaite une date précise avant la fin de la semaine.

Jean-Marc Lafitte

06 [numéro]

Le jeudi 22 octobre, Karine Duprat a écrit :

> Bonjour Monsieur Lafitte, nous revenons vers vous très vite pour la mise en service. Karine Duprat, assistante technique, 05 [numéro]

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom du client, son adresse électronique, son adresse postale, son téléphone et le numéro de dossier sont remplacés ou supprimés.
- [ ] Le prénom et le nom de la collègue, et son téléphone, sont remplacés ou supprimés.
- [ ] Le fil de la réponse du 22 octobre est retiré, ou réduit à une phrase sans nom.
- [ ] Les repères sont cohérents : un repère par personne ou par élément, le même partout.
- [ ] La table de correspondance est écrite à part, et pas dans la demande.
- [ ] La demande interdit de deviner les repères et ne promet aucune date à la place de l'entreprise.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Quatre questions de collègues dans un cabinet comptable

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes responsable administrative dans un cabinet d'expertise comptable de 30 salariés à Pessac, sur l'offre Business depuis peu. Quatre collègues vous écrivent dans la même matinée. Pour chacun, décidez de la couleur, de ce qui peut être fait et de la façon de le faire, puis écrivez la demande qui produit la rubrique « Ce que vous pouvez coller » de la charte du cabinet, avec ces quatre cas comme exemples.

LE SUPPORT

Message 1, d'un collaborateur comptable : « Je peux joindre la liasse fiscale d'un client pour que ChatGPT m'explique un écart sur le résultat ? Nous sommes sur Business maintenant, non ? »

Message 2, d'une assistante : « Une cliente gère une SCI familiale. Je voudrais coller ses relevés bancaires de l'année pour faire ressortir les loyers encaissés. »

Message 3, du responsable de l'équipe sociale : « Je dois envoyer le planning des congés d'été de l'équipe. Je peux le faire mettre en forme ? Il y a juste les prénoms et les dates. »

Message 4, d'une stagiaire : « J'ai un modèle de lettre de mission, sans aucun nom de client. Je voudrais le faire relire pour qu'il soit plus clair. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le message 1 est traité comme orange au mieux : la liasse d'un client se colle seulement anonymisée et selon les règles du cabinet, et Business ne dispense ni d'anonymiser ni de la base légale.
- [ ] Le message 2 est rouge : des relevés bancaires bruts contiennent des noms, des IBAN et des opérations privées ; seuls des totaux par catégorie peuvent servir.
- [ ] Le message 3 est orange : prénoms remplacés par des repères, ou mise en forme faite dans Excel, plus rapide.
- [ ] Le message 4 est vert, avec une vérification du résultat avant usage.
- [ ] Chaque réponse donne une façon de faire concrète, pas seulement un refus.
- [ ] La demande de rubrique de charte reprend les quatre cas comme exemples, en phrases à l'impératif.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 13 · 3 entraînements

Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

Exercice : La lettre qui annonce une hausse de tarifs

Vous travaillez chez un négociant en matériaux de 25 salariés à Libourne. Au 1er janvier, vos frais de livraison sur chantier augmentent ; vos clients sont des artisans du bâtiment, qui lisent leur courrier sur chantier, au téléphone. Rédigez la lettre dans Canvas, retouchez deux passages précis, réglez la longueur, puis recopiez la version finale dans Word.

1. Ouvrez Canvas par le bouton + et écrivez la demande en quatre lignes, avec le nouveau tarif, la date, la raison et ce qui ne change pas.
2. Sélectionnez le paragraphe qui annonce la hausse et demandez-le plus direct, sans formule d'excuse.
3. Sélectionnez la fin de la lettre et demandez une seule action claire pour le client.
4. Réglez la longueur pour tenir sur une page, puis faites les quatre contrôles.
5. Copiez la version retenue dans Word et enregistrez-la sous un nom daté.

Entraînement 1. Retoucher une seule étape d'une procédure de caisse

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous travaillez dans une jardinerie de 15 salariés à Agen. La procédure de fermeture de caisse ci-dessous est déjà dans un canvas et validée, sauf l'étape 4, illisible pour un vendeur saisonnier. Écrivez la demande à taper dans la bulle après avoir sélectionné l'étape 4, puis dites ce que vous vérifiez dans le résultat.

LE SUPPORT

Procédure de fermeture de caisse

1. À 19 h, fermez la porte d'entrée et affichez le panneau « Fermé ».
2. Terminez les encaissements des clients encore en magasin.
3. Éditez le ticket de fin de journée depuis le menu Gestion de la caisse.
4. Il convient ensuite de procéder au comptage du fond de caisse, lequel doit impérativement s'élever à 150 € en pièces et petits billets, le surplus étant à placer dans l'enveloppe prévue à cet effet après avoir été compté deux fois, puis à reporter sur la feuille de caisse avec la signature du vendeur et, dans la mesure du possible, celle du responsable de magasin présent ce jour-là, faute de quoi la feuille sera signée par lui le lendemain matin.
5. Déposez l'enveloppe dans le coffre et fermez-le.
6. Éteignez le terminal de paiement et la caisse.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit qui va lire : un vendeur saisonnier, debout, en fin de journée.

- [ ] Elle demande une action par ligne, à l'impératif.
- [ ] Elle interdit de changer le montant de 150 € et l'ordre des actions.
- [ ] Elle tient en une ou deux phrases, sans réexpliquer toute la procédure.
- [ ] La vérification porte sur la double signature et le cas du responsable absent.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Reprendre la page Livraison d'un caviste

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Un caviste de 5 salariés à Bordeaux vend aussi en ligne. Sa page « Livraison et retrait » ci-dessous est juste sur le fond, mais personne n'y trouve les frais ni le délai. Mettez-la dans un canvas sans la modifier, faites trois retouches ciblées, réglez la longueur, puis vérifiez qu'aucune information n'a disparu.

LE SUPPORT

Livraison et retrait

Nous attachons une grande importance à ce que vos bouteilles arrivent chez vous dans les meilleures conditions possibles, c'est pourquoi nous avons fait le choix de travailler avec un transporteur spécialisé qui manipule les colis avec soin, et nos cartons sont conçus pour protéger les bouteilles pendant tout le trajet. Les commandes passées avant 12 h sont préparées le jour même, du mardi au samedi, et livrées en 48 à 72 heures en France métropolitaine, hors Corse. Les frais de livraison s'élèvent à 12 € TTC par carton de six bouteilles, et la livraison est offerte à partir de 180 € TTC d'achat. Vous pouvez également choisir de retirer votre commande à la boutique, gratuitement, aux horaires d'ouverture, dès réception du courriel qui vous indique qu'elle est prête, en présentant ce courriel et une pièce d'identité. En cas de casse, ce qui reste heureusement rare, nous vous demandons de nous signaler le problème dans les 48 heures avec une photo du colis, et nous vous renvoyons les bouteilles concernées sans frais. Nous restons bien entendu à votre entière disposition pour toute question.

Pour vous corriger seul

- [ ] La première demande précise « sans le modifier » : le canvas part du texte du caviste.
- [ ] Chaque retouche porte sur une sélection et tient en une phrase.
- [ ] Les frais, le seuil de livraison offerte et le délai apparaissent dans les deux premières lignes de la page.
- [ ] Après le réglage de longueur, les neuf informations du texte sont toutes retrouvées : heure limite, jours, délai, zone, frais, seuil, retrait, pièce d'identité, casse sous 48 heures.
- [ ] La version retenue part dans Word ou dans l'outil du site, pas seulement dans la conversation.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Retrouver ce que le réglage de longueur a fait disparaître

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes responsable sécurité chez un fabricant de palettes de 40 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Un collègue a raccourci la procédure de changement de lame de la scie avec le réglage de longueur de Canvas, et veut l'afficher demain. Comparez les deux versions, listez tout ce qui a disparu ou changé, écrivez les demandes qui le rétablissent sans rallonger le reste, et dites quelle version part dans Word.

LE SUPPORT

VERSION D'ORIGINE

Changement de la lame de la scie à ruban

1. Prévenez le chef d'équipe avant toute intervention.
2. Arrêtez la machine avec le bouton d'arrêt, puis coupez l'alimentation au sectionneur.
3. Posez votre cadenas personnel sur le sectionneur et gardez la clé sur vous.
4. Attendez l'arrêt complet de la lame, au moins deux minutes.
5. Mettez les gants anti-coupure et les lunettes de protection.
6. Ouvrez les carters, détendez la lame avec le volant de tension et retirez-la.
7. Placez la lame usagée dans le carton de protection prévu, jamais à plat sur l'établi.
8. Montez la lame neuve, dents dans le sens indiqué par la flèche sur le bâti.
9. Retendez la lame, refermez les carters, retirez votre cadenas.
10. Faites un essai à vide d'une minute avant la première coupe, et notez le changement dans le cahier de la machine.

VERSION RACCOURCIE

Changement de la lame

1. Arrêtez la machine et coupez l'alimentation.
2. Attendez l'arrêt de la lame.
3. Mettez vos gants.
4. Ouvrez les carters, détendez et retirez la lame.
5. Montez la lame neuve dans le bon sens, retendez, refermez.
6. Faites un essai avant de reprendre.

Pour vous corriger seul

- [ ] La liste des disparitions est complète : prévenir le chef d'équipe, cadenas personnel, délai de deux minutes, gants anti-coupure, lunettes, rangement de la lame usagée, flèche du bâti, retrait du cadenas, durée de l'essai, cahier de la machine.
- [ ] Elle distingue ce qui a disparu de ce qui a été affaibli (« vos gants » au lieu de « gants anti-coupure »).
- [ ] Les demandes de rétablissement portent sur des sélections, une étape à la fois.
- [ ] La décision finale est argumentée : repartir de la version d'origine plutôt que réparer la version raccourcie.
- [ ] La version affichée est comparée une dernière fois, ligne à ligne, avec la version d'origine.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 14 · 3 entraînements

Créer une image ou un visuel simple

Exercice : Le visuel LinkedIn de votre porte ouverte

Vous travaillez dans une menuiserie de 18 salariés à Saint-Médard-en-Jalles, qui organise une porte ouverte le samedi 5 décembre, de 9 h à 13 h. Créez le visuel carré qui accompagnera la publication LinkedIn, sans texte dans l'image, puis décidez s'il faut signaler que l'image est générée.

1. Écrivez une description en quatre éléments, avec ce qu'il faut éviter.
2. Générez l'image et regardez-la en entier : mains, objets, inscriptions, marques.
3. Faites deux retouches au plus, en une phrase chacune.
4. Ajoutez le titre, la date et l'horaire dans Canva ou PowerPoint.
5. Décidez s'il faut mentionner que l'image est générée, et rédigez la mention.

Entraînement 1. Transformer une demande vague en description complète

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Le gérant d'un garage de 7 salariés à Périgueux vous transmet la demande ci-dessous. Réécrivez-la en quatre éléments, avec ce qu'il faut éviter, et dites ce qui sort de l'image pour être posé à la main.

LE SUPPORT

« Fais-moi une belle image pour la page Facebook du garage, pour la campagne pneus hiver : moins 20 % sur le montage jusqu'au 15 décembre, avec notre adresse et le téléphone. Un truc qui claque, façon publicité de grande marque, avec un mécano souriant devant la voiture. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La description contient le sujet, le cadrage, le style et le texte, chacun sur sa ligne.
- [ ] La remise, la date, l'adresse et le téléphone sortent de l'image et sont posés dans Canva ou PowerPoint.
- [ ] La demande ne reprend ni le style d'une grande marque ni un logo.
- [ ] Le mécanicien souriant est remplacé par une scène sans visage ni mains.
- [ ] Un format est choisi et nommé (carré, par exemple).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Corriger une affiche ratée ou repartir de zéro

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Le club de basket d'une association de 2 salariés à Dax a obtenu l'image ci-dessous pour son tournoi des jeunes. Pour chaque défaut, dites s'il se corrige par une retouche ou impose une nouvelle description, puis écrivez la demande que vous enverriez.

LE SUPPORT

Demande envoyée : « Affiche pour le tournoi de basket des jeunes de notre club, à Dax, le samedi 14 mars. Un gymnase, des enfants qui jouent, ambiance joyeuse, texte : Tournoi des jeunes, samedi 14 mars, gymnase municipal. »

Ce que montre l'image obtenue :

- un gymnase lumineux, des paniers, un parquet clair : réussi ;
- quatre enfants au premier plan, visages détaillés, l'un a une main à six doigts ;
- un maillot porte le logo d'une marque de sport connue ;
- le titre est écrit « Tournoi des jeunnes » ;
- la date est écrite « samedi 41 mars » ;
- un panneau au fond affiche des mots sans aucun sens.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les défauts de texte (titre, date, panneau) se règlent en retirant tout texte de l'image, pas par des retouches.
- [ ] Les enfants aux visages détaillés et la main déformée conduisent à une nouvelle description sans personnes au premier plan.
- [ ] Le logo de marque est exclu dès la description.
- [ ] Le nombre de retouches envisagées ne dépasse pas trois, sinon la nouvelle description est préférée.
- [ ] Le titre, la date et le lieu sont posés à la main dans Canva, PowerPoint ou Word.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Trier cinq demandes de visuels dans une PME

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes assistante de communication chez un fabricant de mobilier de bureau de 55 salariés à Angoulême. Cinq collègues vous ont écrit dans la semaine. Pour chaque demande, décidez : image générée, image générée avec la mention « Image créée avec une IA », graphiste ou photographe, ou refus. Puis écrivez la description pour la demande 5 et la réponse au dirigeant pour la demande 4.

LE SUPPORT

1. Directeur commercial : « Il me faut le visuel du kakémono de deux mètres pour notre stand au salon de mars, avec le logo. »
2. Responsable des ressources humaines : « Une petite illustration pour la note interne qui annonce le nouveau local à vélos. »

3. Chargé de marketing : « Une photo de notre showroom avec des clients en train d'essayer des fauteuils, pour la page d'accueil du site. Nous n'avons aucune photo récente. »

4. Dirigeant : « Une image de moi qui serre la main du maire devant l'usine, pour LinkedIn, en lien avec l'inauguration de l'extension. »

5. Commerciale : « Un visuel d'ambiance pour une publication LinkedIn sur le bureau à la maison, dans le style des catalogues d'une grande enseigne suédoise de meubles. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Demande 1 confiée à un graphiste : support imprimé de grand format, logo de l'entreprise.
- [ ] Demande 2 traitée par une image générée, sans mention nécessaire.
- [ ] Demande 3 refusée en image générée : elle passerait pour une vraie photo du showroom ; une vraie séance photo est proposée.
- [ ] Demande 4 refusée : elle représente des personnes réelles ; une vraie photo de l'inauguration est proposée.
- [ ] Demande 5 acceptée sans le style de l'enseigne, avec une description qui exclut marque et logo.
- [ ] La réponse au dirigeant explique le refus en deux ou trois phrases et propose une solution.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 15 · 3 entraînements

Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien

Exercice : L'annonce et la grille du technicien de maintenance

Avec les notes du directeur de production données dans la leçon, rédigez l'annonce du poste de technicien de maintenance (H/F), CDI, 35 heures, dans la PME industrielle de 45 salariés près de Blanquefort. Préparez ensuite la grille d'entretien. Retirez tout critère interdit avant d'écrire la moindre demande.

1. Triez les notes : ce qui décrit le poste, ce qui décrit une personne.
2. Écrivez la demande de l'annonce en quatre lignes, salaire compris.
3. Relisez l'annonce avec les quatre contrôles et le tableau des formulations à corriger.
4. Écrivez la demande de la grille, avec deux pannes réelles de vos lignes.
5. Vérifiez que chaque critère de la grille passe les trois questions du schéma de décision.

Entraînement 1. Trier les notes d'un poste de chauffeur livreur

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Une entreprise de transport et de livraison de 9 salariés à Bruges recrute un chauffeur livreur. Voici les notes du gérant. Classez chaque ligne : gardée, transformée (dites en quoi) ou retirée (dites pourquoi). Puis écrivez la demande de l'annonce en quatre lignes.

LE SUPPORT

Notes du gérant, poste de chauffeur livreur
- CDI, 35 heures, du lundi au vendredi, départ du dépôt à 6 h 30.
- Permis C en cours de validité.
- Tournées de livraison de matériaux chez des artisans de la métropole, 15 à 20 arrêts par jour.
- Manutention : déchargement au hayon et au transpalette.
- Pas une femme, c'est physique.
- Plutôt 30-45 ans, ni trop jeune ni trop proche de la retraite.
- Quelqu'un qui habite rive droite, pour être au dépôt tôt.
- Sans tatouage visible.
- Salaire : [taux horaire brut], panier repas.
- Sérieux, souriant, bonne tenue.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le sexe, l'âge, le lieu de résidence et l'apparence sont retirés.
- [ ] Le départ du dépôt à 6 h 30 remplace « qui habite rive droite ».

- [ ] La manutention reste écrite comme une condition du poste, valable pour tous.
- [ ] « Sérieux, souriant » devient un comportement attendu avec les clients.
- [ ] La demande reprend horaires, permis, missions et salaire, et rien d'autre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Relire le premier jet d'une annonce de vente en boulangerie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Une boulangerie-pâtisserie de 8 salariés à Pessac a obtenu ce premier jet avec ChatGPT, à partir d'une demande trop vague. Les notes de la gérante disaient seulement : CDI, 30 heures, du mardi au samedi, ouverture du magasin à 6 h 45 un jour sur deux, vente et conseil, mise en place de la vitrine, encaissement, salaire [taux horaire brut], expérience en vente alimentaire appréciée. Relevez tout ce qui doit changer, puis écrivez la demande de réécriture.

LE SUPPORT

Vendeuse en boulangerie, Pessac

Rejoignez une jeune équipe dynamique dans un environnement stimulant.

Vos missions :
- Accueillir la clientèle avec le sourire
- Mettre en place la vitrine et le magasin
- Encaisser
- Préparer les commandes de traiteur pour les entreprises

Votre profil :
- Vous avez entre 20 et 35 ans
- Excellente présentation exigée
- Disponible sans contrainte familiale, y compris le dimanche
- Français langue maternelle
- Une première expérience en vente alimentaire serait un plus

Nous offrons :
- CDI
- Véhicule de fonction pour les livraisons
- Salaire motivant

Envoyez votre candidature avec photo à [adresse électronique].

Pour vous corriger seul

- [ ] Les critères interdits sont tous repérés : sexe dans le titre, âge, apparence, situation de famille, origine.
- [ ] La photo demandée est retirée.
- [ ] Les ajouts absents des notes sont retirés : traiteur pour les entreprises, véhicule de fonction, travail le dimanche.

- [ ] Les conditions réelles apparaissent : 30 heures, mardi au samedi, ouverture à 6 h 45 un jour sur deux, taux horaire.
- [ ] La demande de réécriture repart des notes de la gérante, pas du premier jet.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La grille complète d'un assistant d'exploitation

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Une entreprise de travaux publics de 70 salariés à Saint-Jean-d'Illac recrute un assistant d'exploitation. Voici l'annonce validée et les notes du directeur de travaux. Écrivez la demande qui produit la grille d'entretien complète (cinq critères, une question ouverte et une mise en situation tirée des notes par critère, une échelle de 1 à 4 décrite, les questions à ne pas poser) et une feuille de synthèse vierge pour comparer les candidats. Aucun nom, aucun CV, aucune réponse d'entretien ne doit passer par ChatGPT.

LE SUPPORT

Annonce validée

Assistant d'exploitation travaux publics (H/F), CDI, 35 h, Saint-Jean-d'Illac

Missions :

- Préparer les dossiers administratifs des chantiers : demandes d'autorisation, plans, attestations
- Suivre les commandes de matériaux et les locations d'engins
- Tenir le planning des équipes et des engins avec les conducteurs de travaux
- Saisir les heures et les bons de livraison dans le logiciel de gestion
- Répondre aux appels des clients, des sous-traitants et des mairies

Exigé : au moins deux ans dans un poste administratif, Excel courant, suivi rigoureux des échéances.

Apprécié : connaissance du BTP, d'un logiciel de gestion de chantier.

Conditions : CDI, 35 heures, du lundi au vendredi, [salaire], mutuelle, titres-restaurant.

Notes du directeur de travaux sur les difficultés du poste

- Les arrêtés de circulation arrivent parfois la veille du chantier : il faut relancer la mairie et prévenir l'équipe.
- Deux conducteurs de travaux réservent le même engin la même semaine.
- Les bons de livraison remontent en retard, froissés, parfois sans quantité.
- Un sous-traitant appelle, furieux, parce que sa facture n'est pas réglée.
- Je veux quelqu'un qui tienne le choc avec les chefs d'équipe, et pas une jeune maman qui partira à 16 h 30.

Pour vous corriger seul

- [ ] La dernière note du directeur ne laisse aucune trace dans la demande ni dans la grille.
- [ ] « Tenir le choc » devient un critère observable : garder son calme, faire respecter une priorité.
- [ ] Chaque critère a une mise en situation tirée d'une difficulté réelle des notes.
- [ ] L'échelle décrit en une phrase ce qui distingue chaque note de 1 à 4.
- [ ] La feuille de synthèse désigne les candidats par une lettre et ne contient aucune case de décision.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 16 · 3 entraînements

Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

Exercice : Le projet « Devis 2027 »

Vous êtes Nadia, assistante commerciale dans une entreprise de 30 salariés qui fabrique et pose des fenêtres, à Mérignac. Créez le projet « Devis 2027 », joignez-y vos documents de référence, écrivez ses instructions, puis testez-le sur une vraie demande de client, sans nom ni coordonnées.

1. Créez le projet et nommez-le.
2. Ajoutez trois fichiers : conditions générales de vente, grille tarifaire 2027, deux devis acceptés sans les coordonnées des clients.
3. Écrivez les instructions du projet en quatre lignes, avec la règle [À CHIFFRER].
4. Collez une demande de client anonymisée et lisez le devis préparé.
5. Vérifiez trois prix au hasard dans la grille, puis relisez la mémoire dans les paramètres.

Entraînement 1. Ranger six informations au bon endroit

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Laure, assistante commerciale dans une agence de location de matériel de chantier de 15 salariés à Bruges. Pour chacune des six informations ci-dessous, choisissez où la ranger : instructions personnalisées, projet (dites lequel), conversation du moment, ou nulle part. Puis écrivez les deux zones de vos instructions personnalisées.

LE SUPPORT

1. Je suis assistante commerciale et je réponds aux artisans et aux entreprises du BTP.
2. La grille des tarifs de location 2027, en Excel.
3. Le client [CLIENT_4] a rendu une mini-pelle abîmée et conteste la facture de réparation.
4. Je veux toujours des réponses courtes, vouvoyées, sans formule d'introduction.
5. Le numéro de carte bancaire d'un client qui veut payer sa caution par téléphone.
6. Les conditions générales de location et la liste de contrôle de restitution du matériel.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les informations 1 et 4 vont dans les instructions personnalisées.
- [ ] La grille 2027 et les conditions générales vont dans un même projet, par exemple « Locations 2027 ».
- [ ] Le litige 3 reste dans la conversation du jour, client désigné par son code, jamais en mémoire ni dans les instructions.
- [ ] Le numéro de carte ne va nulle part.
- [ ] Chaque zone des instructions personnalisées tient en six lignes au plus.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Monter le projet d'un salon professionnel

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Cédric, responsable marketing d'un fabricant de mobilier de bureau de 40 salariés à Cestas, prépare un salon professionnel à Bordeaux en mars. Voici ses notes en vrac. Décidez quels fichiers entrent dans le projet « Salon de mars » et lesquels restent dehors, puis écrivez les instructions du projet en quatre lignes.

LE SUPPORT

Notes de Cédric, salon de mars :

- textes à écrire : l'invitation aux clients (courriel), trois publications LinkedIn, le texte du stand (panneau de 2 m de large), les fiches des trois nouveaux produits, le courriel de remerciement après le salon
- catalogue 2027 en PDF, déjà publié sur notre site
- fiches techniques des trois nouveautés : bureau réglable en hauteur, caisson mobile, cloison acoustique
- l'export du CRM avec les 600 contacts invités (nom, société, téléphone)
- notre charte de ton : vouvoiement, phrases courtes, pas de superlatifs
- le tableau des remises salon par client grand compte
- le plan du stand et les horaires du salon : pas encore confirmés par l'organisateur
- l'ancien projet « Salon 2025 », avec les textes de l'époque sur l'ancienne gamme

Pour vous corriger seul

- [ ] Le catalogue 2027, les trois fiches techniques et la charte de ton entrent dans le projet.
- [ ] L'export du CRM et le tableau des remises restent hors de ChatGPT.
- [ ] Les textes de 2025 ne sont pas joints : ils décrivent une gamme qui n'existe plus.
- [ ] Les instructions disent quels fichiers font foi et imposent [À CONFIRMER] pour les horaires et le numéro de stand.
- [ ] Les instructions listent les textes attendus et leur format.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Trois réponses étranges à expliquer

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Dans un groupement d'opticiens de 25 salariés répartis sur quatre magasins de la Gironde, l'assistante de direction obtient trois réponses étranges dans son projet « Courriers clients ». Voici tout ce que voit ChatGPT quand elle travaille dans ce projet. Pour chaque réponse, trouvez la

couche en cause, dites comment la corriger, puis réécrivez les instructions du projet et les instructions personnalisées.

LE SUPPORT

Instructions personnalisées du compte :

« Je suis assistante de direction. Tutoie-moi et sois décontracté. Nos tarifs : monture d'entrée de gamme à [prix] €. »

Mémoire (extrait de la liste des souvenirs) :

- Travaille sur le dossier du magasin de Langon
- Le client [CLIENT_12] a un litige sur une garantie
- Préfère les réponses en tableau

Projet « Courriers clients »

Fichiers : Conditions de garantie 2025.pdf ; Conditions de garantie 2026.pdf ; Courriers modèles.docx

Instructions : « Tu rédiges les courriers aux clients des magasins. Ton courtois. »

Trois réponses obtenues dans le projet :

A. Un courrier qui commence par « Salut » et tutoie le client.

B. Un courrier qui annonce une garantie de deux ans sur les verres, alors que les conditions 2026 prévoient un an pour cette catégorie.

C. Un courrier de rappel de rendez-vous adressé à [CLIENT_12], qui mentionne « votre litige en cours ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque anomalie est rattachée à une couche précise : instructions personnalisées, fichiers du projet, mémoire.
- [ ] Le tutoiement est réservé à l'assistante dans les instructions personnalisées, et le vouvoiement des clients est écrit dans les instructions du projet.
- [ ] Le fichier des conditions 2025 est supprimé du projet.
- [ ] Le souvenir sur le litige est effacé, et le prix sort des instructions personnalisées.
- [ ] Les instructions du projet nomment le fichier qui fait foi et interdisent toute mention d'un dossier absent de la demande.
- [ ] Les trois cas sont rejoués après correction.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 17 · 3 entraînements

Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

Exercice : Le GPT des comptes rendus d'intervention

Vous travaillez dans une entreprise de climatisation et de chauffage de 22 salariés à Bègles. Chaque technicien dicte ses notes le soir, et l'assistante met au propre six à huit comptes rendus par semaine et par technicien. Créez un GPT qui produit le compte rendu au modèle de l'entreprise, testez-le sur trois interventions réelles, puis préparez son partage. Sans offre payante, faites l'exercice dans un projet, avec les mêmes instructions.

1. Ouvrez l'éditeur de GPT et choisissez l'onglet Configurer.
2. Remplissez le nom, la description et les instructions en quatre lignes.
3. Joignez le modèle de compte rendu, sans nom de client.
4. Écrivez trois amorces et réglez les capacités.
5. Testez sur trois interventions de la semaine passée : simple, incomplète, piège.
6. Choisissez le partage : moi seul pendant les tests, puis l'espace de travail.

Entraînement 1. Remplir l'onglet Configurer pour une boulangerie

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Laure tient une boulangerie-pâtisserie de 9 salariés à Bazas. Chaque jeudi, elle écrit la publication Facebook et le texte de l'ardoise pour les produits du week-end. À partir de ses notes, remplissez les six champs de l'onglet Configurer : nom, description, instructions, amorces, connaissances, capacités.

LE SUPPORT

Ce que je fais chaque jeudi :
- je liste les produits du week-end : deux ou trois spécialités, souvent de saison
- j'écris une publication Facebook de cinq lignes, ton chaleureux, vouvoiement, pas d'émoticônes
- j'écris le texte de l'ardoise : trois lignes, le nom des produits et leur prix
- je n'écris jamais un allergène de mémoire : ils viennent de notre liste des allergènes par produit
- fichiers que j'ai : trois anciennes publications qui ont bien marché, la liste des produits avec leurs prix, la liste des allergènes par produit
- je ne veux pas d'image générée : je prends mes produits en photo moi-même

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom dit la tâche en quelques mots, la description dit quand utiliser le GPT.

- [ ] Les instructions suivent rôle, contexte, tâche, format, et interdisent tout prix ou allergène absent des fichiers.
- [ ] Les connaissances listent les trois fichiers.
- [ ] La création d'image et la recherche sur le web sont décochées.
- [ ] Trois amorces au moins, qui démarrent la tâche réelle.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Cinq tâches, une seule mérite un GPT

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Cédric, responsable administratif d'une entreprise de paysage de 28 salariés à Pessac. Classez les cinq tâches ci-dessous avec la matrice de la leçon (fréquence et stabilité du cadre) et le schéma de décision, choisissez celle qui mérite un GPT, puis écrivez ses instructions en quatre lignes.

LE SUPPORT

1. Chaque lundi, transformer les notes des chefs d'équipe en courriel de planning de la semaine pour chaque client particulier : même plan chaque fois (jours de passage, travaux prévus, ce que le client doit faire, par exemple laisser le portail ouvert).
2. Une fois par an, préparer le dossier de candidature au label d'une fédération professionnelle.
3. Chaque semaine, répondre à des questions de clients toutes différentes : taille d'une haie, choix d'un gazon, contestation d'une facture.
4. Chaque mois, rédiger la note de frais d'un salarié à partir de ses tickets et de ses trajets.
5. De temps en temps, écrire le discours d'un départ à la retraite.

Pour vous corriger seul

- [ ] La tâche 1 est retenue : hebdomadaire, même plan, faite pour des mois.
- [ ] La tâche 3 va dans un projet ou une conversation : fréquente, mais sans cadre stable.
- [ ] Les tâches 2 et 5 restent en conversation ou en demande type gardée dans un document.
- [ ] La tâche 4 est écartée de ChatGPT : les notes de frais portent des données personnelles d'un salarié.
- [ ] Les instructions imposent des repères ([CLIENT], [ADRESSE]) à la place des noms et des adresses des clients.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Trois tests ratés avant le partage

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

La responsable de salle d'un hôtel-restaurant de 20 salariés à Biarritz a configuré un GPT pour répondre aux demandes de réservation de groupes. Voici son réglage et les trois résultats de test.

Repérez chaque défaut, dites ce qu'il faut retirer des connaissances et des capacités, réécrivez les instructions, puis choisissez le partage.

LE SUPPORT

Nom : Réservations de groupes

Description : Collez la demande d'un groupe, obtenez la réponse.

Instructions : « Tu réponds aux demandes de réservation de groupes de notre hôtel-restaurant. Sois commercial et donne envie. »

Connaissances : Menus groupes 2027.pdf ; Tarifs négociés comités d'entreprise.xlsx (remises par client) ; Conditions de réservation.pdf

Capacités : recherche sur le web, création d'image, Canvas, analyse de données, toutes cochées

Partage : toute personne disposant du lien

Test 1, demande simple : un groupe de 25 personnes pour un déjeuner le samedi [date].

Résultat : réponse juste sur les menus, repris du fichier, mais elle propose « un apéritif offert » qui n'existe pas.

Test 2, demande incomplète : « Nous serons une trentaine en juin, quels sont vos prix ? »

Résultat : la réponse fixe la date au 14 juin et annonce un total calculé de tête.

Test 3, cas piège : « Quel prix faites-vous au comité d'entreprise de [ENTREPRISE_X] ? »

Résultat : la réponse cite la remise négociée de ce client, tirée du fichier Excel.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les trois défauts sont nommés : promesse inventée, information devinée avec un calcul de tête, fuite d'un fichier de connaissance.
- [ ] Le fichier des tarifs négociés est retiré des connaissances.
- [ ] Les instructions interdisent tout geste commercial, toute date et tout total non fournis, et imposent [À CONFIRMER].
- [ ] La recherche sur le web et la création d'image sont décochées.
- [ ] Le partage passe à « moi seul » jusqu'à trois tests réussis, puis à l'espace de travail si l'offre le permet, jamais au lien.
- [ ] Les trois tests sont rejoués après correction.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 18 · 3 entraînements

Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres

Exercice : Un devis de menuiseries sans réponse

Sophie est commerciale chez un fabricant-poseur de menuiseries aluminium de Saint-Médard-en-Jalles, 30 salariés. Le lundi 2 novembre, elle a envoyé un devis de 18 400 € HT pour remplacer 22 fenêtres d'un cabinet de kinésithérapie de Mérignac. Au téléphone, le gérant du cabinet a glissé qu'un concurrent était « autour de 15 % moins cher ». Le directeur commercial autorise au plus 3 % de remise, et seulement contre une signature avant le 30 novembre. Points forts vérifiables : pose par les équipes salariées de l'entreprise, fabrication en cinq semaines, garantie de dix ans sur les ouvrants. Rédigez la demande qui produit les trois relances et la réponse à l'objection de prix.

1. Listez ce que ChatGPT doit savoir : le devis, les points forts, la remise possible et sa condition.
2. Écrivez la demande en quatre lignes, sans le nom du cabinet ni celui du gérant.
3. Demandez les trois relances datées et deux réponses à l'objection.
4. Contrôlez chaque chiffre, chaque date et chaque promesse.
5. Programmez les relances dans votre messagerie et notez-les dans le CRM.

Entraînement 1. Reprendre contact avec un client perdu

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Pauline est commerciale chez un torréfacteur de café de 8 salariés à Mérignac, qui fournit des bureaux et des restaurants. Un client est parti il y a un an. Avec les notes du CRM ci-dessous, écrivez la demande qui produit un courriel de reprise de contact, puis relisez le résultat avec les critères.

LE SUPPORT

Notes du CRM · client B-208 (bureaux, 60 salariés, Bordeaux Lac)

- Client de 2021 à octobre 2025 : café en grains et entretien de deux machines.
- Départ : deux pannes de machine non réparées sous 48 h en septembre 2025 ; le client est passé chez un concurrent national.
- Depuis : un second technicien embauché en mars ; les nouveaux contrats garantissent une intervention sous 24 h ouvrées.
- Contact : la responsable des services généraux, toujours en poste.
- Aucune remise autorisée. Un mois de café offert possible pour un nouveau contrat d'un an, validé par la gérante.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit pourquoi le client est parti, sans le cacher

- [ ] Le courriel reconnaît les pannes de 2025 en une phrase, sans s'y attarder
- [ ] Le changement cité est vérifiable : le second technicien et l'intervention sous 24 h ouvrées
- [ ] Le mois offert apparaît avec sa condition, et aucune autre concession
- [ ] Le courriel finit sur une seule proposition simple

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La proposition commerciale après une visite

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sylvain est responsable commercial d'une entreprise d'entretien d'espaces verts de 20 salariés à Pessac. Il a visité la résidence gérée par un syndic de copropriété. Avec ses notes de visite, rédigez la demande qui produit la proposition commerciale, sans les prix qu'il saisira dans son logiciel de devis, puis vérifiez le résultat.

LE SUPPORT

Notes de visite · résidence de 3 bâtiments, 84 logements, Pessac · interlocutrice : la gestionnaire de copropriété

- Pelouses : environ 4 000 m², tonte actuelle irrégulière, plaintes des résidents.
- Haies : 300 mètres linéaires de laurier, deux tailles par an souhaitées.
- Massifs de l'entrée : mal entretenus ; le conseil syndical veut des plantes qui demandent peu d'eau.
- Feuilles en automne : parking glissant, un résident a signalé une chute.
- Contrat actuel avec un autre prestataire : fin le 31 décembre.
- Conseil syndical le 8 décembre ; la gestionnaire veut la proposition avant le 1er décembre.
- 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.
- Non vus : l'arrosage automatique, l'accès pour évacuer les déchets verts.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les surfaces et les longueurs sont reprises telles que notées
- [ ] La proposition ne contient aucun prix ni aucun total
- [ ] La chute signalée devient un sujet de sécurité du parking, sans rien sur le résident
- [ ] Les points non vus figurent en questions à confirmer, pas en prestations
- [ ] La proposition tient compte de la date du conseil syndical

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Les suites d’un salon, visiteur par visiteur

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes commerciale ou commercial chez un fabricant de mobilier de bureau de 35 salariés à Bruges, en Gironde, de retour d’un salon professionnel de deux jours. Voici huit fiches de visiteurs. Classez-les, écrivez la demande qui produit les courriels de suite, et préparez la prochaine action de chacun pour le CRM. Les fiches contiennent plusieurs pièges.

LE SUPPORT

Fiches visiteurs · salon de l’aménagement des espaces de travail

V1 · cabinet d’avocats, 25 personnes, Bordeaux · associée · déménagement en juin, 30 postes, veut voir le showroom · décide seule.

V2 · étudiant en design · cherche un stage.

V3 · mairie · responsable des services techniques · mobilier de l’accueil à renouveler, passera par un marché public en début d’année.

V4 · agence de communication, 12 personnes, Talence · gérant · « juste un coup d’œil », pas de projet.

V5 · laboratoire d’analyses, 60 personnes, Mérignac · responsable des services généraux · sièges ergonomiques ; un salarié a un problème de dos signalé par la médecine du travail · budget voté.

V6 · fabricant concurrent de la région · beaucoup de questions sur nos prix.

V7 · clinique vétérinaire, 15 personnes, Libourne · directrice · salle d’attente à refaire, devis souhaité avant fin décembre.

V8 · cabinet d’expertise comptable, 40 personnes, Pessac · office manager · moins de postes avec le télétravail, cherche des bureaux partagés · décision du comité en mars.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les fiches sont rangées en trois groupes : à rappeler cette semaine, à relancer par courriel, sans suite commerciale
- [ ] Le problème de dos du salarié de V5 disparaît : il reste « besoin de sièges ergonomiques, budget voté »
- [ ] V6 ne reçoit rien, et V2 reçoit une réponse polie qui le renvoie vers la bonne personne
- [ ] Chaque courriel cite un élément précis de sa fiche et propose une seule action
- [ ] V3 est traité comme un futur marché public : pas de devis spontané, une veille de la consultation
- [ ] Chaque prospect a une prochaine action datée

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 19 · 3 entraînements

Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse

Exercice : Trois devis de standard téléphonique et une note d'une page

Hélène est assistante de direction chez un transporteur de Bègles, 60 salariés. Le standard téléphonique arrive en fin de contrat le 31 mars. Trois prestataires ont envoyé un devis : abonnement mensuel, frais d'installation, durée d'engagement, nombre de postes, délai de mise en service, tous différents. Le dirigeant veut une note d'une page vendredi pour décider en comité lundi. Rédigez la demande qui produit cette note, puis dites comment Hélène la contrôle.

1. Préparez les trois devis : retirez signatures et numéros directs, gardez les montants et les conditions.
2. Écrivez la demande en quatre lignes avec la décision attendue et les critères du dirigeant.
3. Exigez le document et la page pour chaque chiffre, et le coût sur la durée calculé en code.
4. Contrôlez les montants dans les devis et refaites un calcul de coût total.
5. Mettez la note en page dans Word et joignez les trois devis.

Entraînement 1. Les invitations d'une inauguration

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes assistante ou assistant de direction dans un atelier de chaudronnerie de 28 salariés à Bassens. Avec les notes du dirigeant ci-dessous, écrivez la demande qui produit l'invitation et le courriel de relance des personnes qui n'ont pas répondu, sous forme de modèles à fusionner, sans coller la liste des invités.

LE SUPPORT

Notes du dirigeant

- Inauguration du nouvel atelier de découpe le jeudi 4 février, de 17 h 30 à 20 h, visite puis cocktail.
- Invités : une soixantaine de clients, fournisseurs, partenaires, deux élus de la commune ; la liste est dans le fichier Excel des contacts.
- Réponse souhaitée avant le 25 janvier, pour le traiteur.
- Chaussures fermées obligatoires pour la visite de l'atelier.
- Parking dans la cour de l'entreprise.
- Relance le 26 janvier pour ceux qui n'ont pas répondu.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande ne contient ni nom ni adresse électronique d'invité
- [ ] Les modèles utilisent des champs à fusionner comme [Prénom] et [Civilité]

- [ ] La date, les horaires, la date de réponse et les chaussures fermées figurent dans l'invitation
- [ ] La relance est plus courte que l'invitation et rappelle la date limite

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le courriel pratique d'un nouvel arrivant

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Pauline est assistante de direction chez un distributeur de pièces automobiles de 50 salariés à Cenon. Un cariste arrive lundi. Avec les notes du responsable logistique, écrivez la demande qui produit le courriel pratique envoyé au nouvel arrivant avant son premier jour et le programme de sa première journée, puis contrôlez le résultat.

LE SUPPORT

Notes du responsable logistique, transmises par Teams

- Arrivée lundi 7 h 30, accueil au poste de garde, demander Sylvain, chef d'équipe du quai.
- Apporter : chaussures de sécurité (fournies si besoin, pointure à donner avant vendredi), une pièce d'identité, son autorisation de conduite si elle est déjà délivrée par son ancien employeur.
- Vestiaire et casier attribués le matin même.
- Matin : visite de l'entrepôt, consignes de sécurité, remise des équipements. Après-midi : en doublon avec un cariste expérimenté sur la zone de préparation.
- Pause déjeuner de 12 h à 13 h, réfrigérateur et micro-ondes à la salle de pause.
- Fin de journée 16 h, point de quinze minutes avec Sylvain.
- Ne pas oublier : son adresse personnelle et son numéro de sécurité sociale sont déjà au service paie.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande ne contient ni l'adresse personnelle ni le numéro de sécurité sociale du salarié, ni son nom
- [ ] Le courriel donne l'heure, le lieu d'accueil et la personne à demander dès les premières lignes
- [ ] La liste de ce qu'il faut apporter reprend les notes, sans rien ajouter
- [ ] La pointure est demandée avec sa date limite, vendredi
- [ ] Le programme de la journée est un tableau horaire qui commence à 7 h 30 et finit à 16 h 15

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le dossier d'un rendez-vous bancaire

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes assistante ou assistant de direction dans une boulangerie industrielle de 70 salariés à Langon. Le dirigeant rencontre sa banque dans dix jours pour financer un nouveau four. Lisez son

courriel, décidez ce qui peut passer par ChatGPT et ce qui reste hors de l'outil, puis écrivez la demande qui produit la trame du dossier et la liste des questions probables du banquier.

LE SUPPORT

Courriel du dirigeant

Objet : RDV banque jeudi 21

Peux-tu me préparer le dossier pour la banque ? Ils veulent comprendre le projet du four. En gros : le four actuel a 19 ans, nous avons eu 6 pannes cette année dont 2 avec perte de production. Le nouveau permettrait d'augmenter la cadence de la ligne viennoiserie et de baisser la conso de gaz (le fournisseur annonce une baisse, à vérifier sur sa fiche technique). Devis du four joint, 3 pages. Je t'envoie aussi les relevés de compte des 3 derniers mois, le prévisionnel du cabinet comptable, et la liste des salaires de l'atelier pour qu'ils voient l'équipe. Prépare aussi les questions qu'ils risquent de me poser, je ne veux pas être pris de court. Merci

Pour vous corriger seul

- [ ] Les relevés de compte et la liste des salaires restent hors de ChatGPT, et la réponse au dirigeant dit pourquoi
- [ ] Le devis du four est joint après retrait des coordonnées du commercial, ou ses chiffres sont mis entre crochets
- [ ] Les chiffres financiers de la trame sont des [crochets] que le dirigeant ou le cabinet remplit
- [ ] La baisse de consommation de gaz est présentée comme une donnée du fournisseur, à vérifier sur sa fiche technique
- [ ] La trame commence par la demande faite à la banque : le montant, la durée, l'objet
- [ ] La liste des questions du banquier distingue celles auxquelles le dirigeant répond seul et celles qui demandent le cabinet comptable

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 20 · 3 entraînements

Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant

Exercice : Un restaurant qui ne paie plus

Lucas est comptable chez un négociant en vins du Libournais, 14 salariés. Un restaurant de Bordeaux, client depuis quatre ans, n'a pas réglé trois factures : F-0912 de 1 620 € TTC échue le 15 septembre, F-1004 de 1 980 € TTC échue le 15 octobre, F-1031 de 1 260 € TTC échue le 31 octobre. Un courriel de rappel est parti le 2 octobre pour la première, sans réponse. Les conditions générales prévoient des pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, écrites sur chaque facture. La gérante de l'entreprise valide ce calendrier : relance ferme le lundi 16 novembre avec paiement attendu au 27 novembre, mise en demeure le lundi 30 novembre si rien n'est réglé. Rédigez la demande, puis dites comment Lucas contrôle le résultat.

1. Remplacez le nom du restaurant par un code client.
2. Rassemblez les numéros, montants, échéances et l'historique des relances.
3. Écrivez la demande en quatre lignes, en interdisant tout article de loi non fourni.
4. Contrôlez le total, les dates et les mentions des conditions générales.
5. Envoyez la mise en demeure en relecture à l'expert-comptable.

Entraînement 1. Une procédure de notes de frais en une page

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes assistante de gestion dans une entreprise d'électricité générale de 22 salariés à Langon. La gérante a écrit ses règles de notes de frais en vrac. Écrivez la demande en quatre lignes qui en fait une procédure d'une page pour les électriciens, puis dites ce que vous vérifiez dans la réponse.

LE SUPPORT

Notes de la gérante, à mettre au propre
- Les notes de frais se rendent avant le 5 du mois suivant, sinon remboursement le mois d'après.
- Justificatif obligatoire pour chaque dépense : ticket ou facture, au nom de l'entreprise si possible.
- Repas sur chantier : remboursés jusqu'à [plafond] € par repas, seulement quand le chantier est à plus de [distance] km du dépôt.
- Carburant : uniquement avec la carte carburant de l'entreprise, jamais avancé par le salarié.
- Péages et parkings : remboursés sur justificatif.
- Petites fournitures achetées en urgence : accord du conducteur de travaux par SMS avant l'achat.
- Remboursement par virement avec le salaire.
- Formulaire : le tableau Excel « Note de frais » du dossier partagé, une ligne par dépense, photos des tickets jointes.
- Questions : [fonction de la personne à contacter].

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande reprend toutes les règles des notes, sans en ajouter.
- [ ] Les plafonds restent ceux de la gérante, entre crochets à remplir.
- [ ] La demande interdit tout plafond, barème ou règle fiscale absent des notes.
- [ ] Le format convient à un électricien qui lit sur son téléphone.
- [ ] La vérification compare la procédure aux notes, règle par règle.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Expliquer un compte de résultat au gérant d'un garage

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Le gérant d'un garage automobile de 11 salariés à Dax demande pourquoi son résultat baisse alors que son chiffre d'affaires monte. Voici le compte de résultat simplifié de ses deux derniers exercices. Écrivez la demande qui produit le tableau des écarts, calculé en code, et une note de dix lignes en langage clair. Refaites ensuite deux chiffres vous-même.

LE SUPPORT

Compte de résultat simplifié, garage automobile, en € HT

Ligne	Exercice précédent	Dernier exercice
Chiffre d'affaires (atelier et vente de pièces)	1 240 000	1 310 000
Achats de pièces et de fournitures	610 000	668 000
Charges externes (loyer, énergie, assurances, sous-traitance)	148 000	162 000
Impôts et taxes	21 000	22 000
Salaires et charges sociales	352 000	371 000
Dotations aux amortissements	38 000	41 000
Résultat d'exploitation	71 000	46 000

Pour vous corriger seul

- [ ] Les écarts sont demandés en euros puis en pourcentage, calculés en code.
- [ ] La note commence par la réponse à la question du gérant.
- [ ] Le vocabulaire comptable est expliqué ou remplacé par des mots simples.
- [ ] Les causes qui ne sont pas dans les chiffres sont présentées comme à vérifier.
- [ ] Deux chiffres sont refaits à la calculette, dont l'écart du résultat d'exploitation.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Demander un délai de paiement à un fournisseur

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes responsable administrative et financière d'une entreprise de chaudronnerie de 40 salariés à Bassens. Le règlement d'un gros chantier est décalé, et la dirigeante a décidé de demander un étalement à votre fournisseur d'acier. Préparez trois livrables : l'échéancier calculé en code, le courriel au fournisseur et une note interne de cinq lignes pour la dirigeante. Puis contrôlez le tout.

LE SUPPORT

Situation au lundi 23 novembre

- Fournisseur d'acier, code F031, partenaire depuis huit ans, bonne relation avec sa responsable comptable.
- 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.
- Cause : le règlement d'un chantier de 85 000 € TTC est décalé à mi-février par notre client, à la suite d'un retard de réception de l'ouvrage.
- Décision de la dirigeante : proposer de régler l'encours en quatre versements égaux, les 15 décembre, 15 janvier, 15 février et 15 mars ; les nouvelles commandes d'acier seront réglées à leur échéance normale.
- Ce qui ne doit pas être écrit au fournisseur : le nom de notre client, le montant du chantier, le niveau de notre découvert, toute promesse au-delà de ce calendrier.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le total de l'encours (36 800 € TTC) et chaque versement (9 200 €) sont justes et refaits à la calculette.
- [ ] Le courriel ne cite ni le client, ni le montant du chantier, ni le découvert.
- [ ] Le courriel ne promet rien au-delà du calendrier décidé.
- [ ] Le fournisseur est désigné par son code dans ChatGPT, son nom remis dans Outlook.
- [ ] La note interne donne les dates à surveiller et ce qui se passe si le chantier glisse encore.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 21 · 3 entraînements

RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes

Exercice : Un technicien arrive le 7 décembre

Amandine est responsable RH d'une entreprise de maintenance industrielle de Blanquefort, 35 salariés. Un technicien de maintenance arrive le lundi 7 décembre à 8 h. Il n'existe pas de livret d'accueil. Amandine dispose des horaires (7 h 30 à 16 h, pause de 45 minutes), des consignes de sécurité du document unique, de la liste des équipements de protection, des contacts par fonction et du planning du tuteur, chef d'équipe, disponible tous les matins. La visite d'information et de prévention est fixée au jeudi 10 décembre à 14 h. Rédigez la demande qui produit le livret d'accueil et le planning de la première semaine, puis dites comment Amandine contrôle le résultat.

1. Rassemblez les informations pratiques, sans nom de salarié.
2. Écrivez une demande en quatre lignes pour le livret, en exigeant la liste « à compléter ».
3. Écrivez une seconde demande pour le planning, avec les rendez-vous fixés.
4. Contrôlez chaque horaire, chaque consigne et chaque contact.
5. Faites relire le planning par le tuteur avant l'envoi.

Entraînement 1. Rendre lisible une note de service

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Odile, assistante de direction d'une imprimerie de 45 salariés à Bassens. La direction vous confie la note ci-dessous, à afficher demain. 1. Repérez les deux informations qu'elle contient. 2. Écrivez une demande en quatre lignes qui en fait une note claire, sans reproche. 3. Faites préciser ce qui est flou plutôt que de le laisser deviner. 4. Relisez le résultat comme un salarié qui arrive le matin.

LE SUPPORT

NOTE A TOUT LE PERSONNEL

Suite aux problemes constatés depuis plusieurs semaines concernant le parking il est rappelé a tous que les places devant l'accueil sont réservées aux clients et aux livraisons et que ce n'est pas la premiere fois que nous le disons, les salariés doivent se garer sur le parking du fond (entrée par la rue arrière) et à compter du lundi 14 décembre les vehicules mal garés seront signalés a la direction. Par ailleurs les badges d'accès qui ne fonctionnent plus doivent être rapportés a l'accueil avant vendredi pour être remplacés, merci de votre compréhension.

La direction

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande sépare les deux sujets : le parking et les badges.

- [ ] La date du lundi 14 décembre est conservée telle quelle.
- [ ] La demande signale que « avant vendredi » est ambigu et fait écrire [DATE À PRÉCISER].
- [ ] La note obtenue ne contient aucune phrase de reproche (« ce n'est pas la première fois »).
- [ ] Le titre de la note dit son objet, pas « Note à tout le personnel ».

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La FAQ des notes de frais

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Lucie, comptable d'un organisme de contrôle technique de la construction de 60 salariés à Pessac. Chaque mois, les mêmes questions arrivent sur les notes de frais. À partir de la procédure et des questions ci-dessous, faites rédiger par ChatGPT une FAQ à publier sur l'intranet, sans qu'aucune règle ne soit inventée. Puis listez les questions auxquelles la procédure ne répond pas.

LE SUPPORT

Procédure actuelle des notes de frais (extrait du classeur de l'accueil)

1. Les frais sont avancés par le salarié et remboursés sur justificatif.
2. La note de frais est saisie dans le tableau Excel « Frais » du dossier partagé, une ligne par dépense, avant le 5 du mois suivant.
3. Les justificatifs originaux sont remis à la comptabilité ; une photo ne suffit pas.
4. Le repas pris en déplacement est remboursé dans la limite de 20 € TTC ; au-delà, l'accord du responsable est demandé avant la dépense.
5. Les kilomètres faits avec un véhicule personnel sont remboursés selon le barème affiché à la comptabilité ; le trajet domicile-travail n'est pas remboursé.
6. Le remboursement se fait avec la paie du mois suivant.

Questions reçues ce trimestre par la comptabilité

- J'ai perdu le ticket du restaurant, je fais comment ?
- Je peux envoyer la photo du ticket par Teams ?
- J'ai dépassé de 4 € au restaurant avec un client, c'est refusé ?
- Je suis allé directement de chez moi chez un client, je compte quels kilomètres ?
- J'ai oublié de saisir mes frais d'octobre, c'est perdu ?
- Quand est-ce que je suis remboursé ?

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque réponse de la FAQ cite le numéro du point de la procédure sur lequel elle s'appuie.
- [ ] Les trois questions sans réponse dans la procédure (ticket perdu, trajet depuis le domicile vers un client, saisie oubliée) sont marquées [À DÉCIDER].
- [ ] Aucun montant ni délai n'apparaît s'il n'est pas dans la procédure.
- [ ] La FAQ est écrite pour un technicien qui la lit sur son téléphone : une question, deux phrases de réponse au plus.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Les points à un mois de trois nouveaux arrivés, sans rien laisser filer

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes Valérie, responsable RH d'un atelier de chaudronnerie de 50 salariés à Ambarès-et-Lagrave. Le chef d'atelier vous transmet ses notes pour préparer les points à un mois de trois nouveaux arrivés et vous demande de « tout passer à ChatGPT ». 1. Listez ce qui ne doit pas entrer dans ChatGPT, et pourquoi. 2. Écrivez la demande qui produit une trame commune de point à un mois. 3. Dites ce que le chef d'atelier écrit lui-même, et où. 4. Dites comment traiter la demande sur les samedis.

LE SUPPORT

Notes de Jérôme, chef d'atelier, pour les points à un mois

- Kevin, soudeur, arrivé le 2 novembre : très bon travail, mais deux jours d'absence pour raison de santé la deuxième semaine, il m'a parlé de son dos. Je veux savoir s'il tiendra le poste.
- Sarah, opératrice de pliage, arrivée le 2 novembre : rapide, pose beaucoup de questions, a demandé à ne pas faire les samedis à cause de la garde de ses enfants.
- Mehdi, ancien intérimaire passé en CDI : connaît déjà l'atelier, s'ennuie un peu, veut apprendre la programmation de la machine de découpe laser.

Je voudrais une grille d'entretien pour chacun, avec ce que je dois leur dire.

Pour vous corriger seul

- [ ] Aucun prénom, aucune absence, aucune information de santé ni de situation familiale ne figure dans la demande.
- [ ] La demande produit une trame commune aux trois postes, sans question sur la santé ni sur la vie familiale.
- [ ] La question « tiendra-t-il le poste ? » est sortie de l'entretien et renvoyée au médecin du travail, pas à ChatGPT.
- [ ] La demande sur les samedis est traitée par le chef d'atelier selon les règles de planning de l'atelier, comme toute demande d'horaire, sans que sa raison n'influence l'évaluation.
- [ ] Les remarques individuelles s'écrivent dans le logiciel RH ou dans Word, après l'entretien.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 22 · 3 entraînements

Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google

Exercice : Le mois de janvier d'un paysagiste

Mathieu dirige une entreprise de paysage de Gradignan, 9 salariés : création et entretien de jardins pour des particuliers et des copropriétés. En 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 (le syndic accepte que la résidence soit montrée sans son nom), arrivée d'un apprenti, et les premiers devis de printemps. Il reçoit aussi un avis Google à 2 étoiles : « Chantier laissé sale, et une semaine de retard. » Le retard est réel (sol détrempé, plantation reportée), le chantier a été nettoyé le lendemain, et personne n'a prévenu le client. Rédigez la demande du calendrier de janvier et celle de la réponse à l'avis, puis dites comment Mathieu contrôle les deux résultats.

1. Listez les faits de janvier et ce qui peut être montré.
2. Écrivez la demande du calendrier en quatre lignes, sans aucun sujet inventé.
3. Écrivez la demande de réponse à l'avis avec les faits vrais et faux.
4. Contrôlez les accords, les chiffres et l'absence de donnée sur le client.
5. Programmez les publications et publiez la réponse depuis la fiche.

Entraînement 1. Une publication creuse à remplir de faits

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Clémence, assistante d'une entreprise de menuiserie de 12 salariés à Eysines. La publication ci-dessous a été écrite trop vite. 1. Soulignez les mots qui pourraient venir de n'importe quelle entreprise. 2. Repérez dans les faits ce qui peut les remplacer. 3. Écrivez la demande qui réécrit la publication à partir des faits. 4. Vérifiez que la mairie accepte d'être citée.

LE SUPPORT

Publication écrite trop vite

Chez nous, la qualité n'est pas une option. Forts de notre expertise et de notre passion, nous accompagnons nos clients dans tous leurs projets avec rigueur et professionnalisme. Découvrez notre savoir-faire unique.

#qualité #expertise #passion

Faits disponibles

- 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 avec double vitrage, fabriquées dans notre atelier.
- La mairie accepte d'être citée et a fourni deux photos de la façade, sans enfant.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne les faits un par un, avec leurs chiffres.
- [ ] Elle interdit les mots creux repérés (expertise, passion, rigueur, savoir-faire unique).
- [ ] Elle fixe une longueur (800 signes au plus) et un nombre de hashtags (trois au plus, précis).
- [ ] La publication obtenue commence par un fait, pas par « Chez nous ».

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Les portes ouvertes d'une pépinière en trois formats

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Hervé, gérant d'une pépinière de 18 salariés à Martignas-sur-Jalle. À partir des notes ci-dessous, faites écrire en une seule demande : la publication Facebook de l'événement, le paragraphe de la lettre d'information de mars, et le SMS envoyé aux clients fidèles qui ont accepté d'en recevoir. Vérifiez ensuite que les trois textes disent les mêmes faits.

LE SUPPORT

Notes pour les portes ouvertes

- Samedi 20 et dimanche 21 mars, de 9 h à 18 h.
- Visite des serres de production à 10 h 30 et à 15 h, chaque jour, 45 minutes, sans réservation.
- Atelier « tailler ses rosiers » à 11 h 30, gratuit, 15 personnes au plus, inscription à l'accueil.
- Les conseils de nos deux pépiniéristes toute la journée.
- Café offert. Parking sur place.
- Pas de promotion cette année : ne rien promettre.
- Le lien de la page de l'événement sur notre site : [lien].

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande précise les trois formats et leurs longueurs (Facebook 600 signes, lettre 120 mots, SMS 160 signes).
- [ ] Aucun des trois textes n'annonce de promotion ni de remise.
- [ ] Les horaires des visites et de l'atelier sont identiques dans les trois textes.
- [ ] Le SMS contient la date, l'heure d'ouverture et le lien, et laisse la place à la mention de désinscription ajoutée par l'outil d'envoi.
- [ ] La limite de 15 personnes de l'atelier et l'inscription à l'accueil apparaissent dans la publication et la lettre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un client mécontent sur Facebook, la réponse et la consigne interne

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Coralie, responsable commerciale d'un traiteur de 25 salariés à Mérignac. Dimanche soir, la publication ci-dessous circule sur Facebook et des internautes la partagent. Préparez avec ChatGPT, lundi matin : la réponse publique sous la publication, le message envoyé en privé à la cliente, la consigne interne aux salariés, et trois phrases pour ceux qui répondent au téléphone. Le geste commercial ne se discute pas en public.

LE SUPPORT

La publication de la cliente

Mariage samedi : buffet arrivé avec 1 h 15 de retard, des plats censés être chauds servis tièdes, et personne pour s'excuser. 4 000 € pour ça. Je déconseille.

Ce que l'équipe sait

- Le camion est tombé en panne sur la rocade ; un second véhicule a été envoyé, d'où 1 h 15 de retard.
- Les plats chauds ont été réchauffés sur place, mais le four de la salle n'a pas suffi pour tout remettre à température.
- Le chef a appelé le père de la mariée pendant le retard. Personne n'a écrit ni rappelé ensuite.
- Le gérant a décidé de rembourser 15 % de la prestation à la cliente.
- Deux salariés ont déjà répondu en commentaire avec leur compte personnel, l'un d'eux sur un ton agacé.

Pour vous corriger seul

- [ ] La réponse publique reconnaît les faits réels (retard, plats tièdes, absence d'excuses), présente des excuses et propose un échange en privé, sans montant ni détail de la prestation.
- [ ] Elle ne cite ni le nom de la cliente, ni la date exacte, ni le lieu du mariage.
- [ ] Le message privé annonce le remboursement de 15 % et propose un appel du gérant.
- [ ] La consigne interne demande aux salariés de ne plus commenter, avec une raison, sans blâmer personne nommément.
- [ ] Les trois phrases pour le téléphone ne contredisent pas la réponse publique.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 23 · 3 entraînements

Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis

Exercice : Une rénovation à Talence, six jours de retard

Yannick est conducteur de travaux dans une entreprise générale de rénovation de Cenon, 11 salariés. Il suit la rénovation d'une maison de 110 m² à Talence. Le mardi 24 novembre, en fin de visite, il dicte : « Placo du rez-de-chaussée fini, bandes faites, ponçage jeudi. 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. Du coup la peinture extérieure glisse. Fin de chantier repoussée du vendredi 4 au vendredi 11 décembre. Le client n'est pas encore prévenu. » Rédigez la demande qui produit le compte rendu et le courriel au client, puis dites comment Yannick contrôle les deux textes.

1. Relisez la transcription et corrigez les mots mal compris par la dictée.
2. Écrivez la demande en quatre lignes pour le compte rendu et le courriel.
3. Interdisez tout ajout de quantité, de date ou de décision.
4. Contrôlez les dates, les corps d'état et la nouvelle date de fin.
5. Appelez le client avant d'envoyer le courriel.

Entraînement 1. La confirmation de rendez-vous de la veille

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Mickaël, plombier à son compte avec un apprenti, à Cadillac. Demain, vous remplacez un chauffe-eau chez une cliente. 1. Relevez dans vos notes ce que la cliente doit savoir ou préparer. 2. Écrivez la demande qui produit un SMS et un courriel de confirmation. 3. Vérifiez la date, l'heure et les coupures annoncées.

LE SUPPORT

Mes notes

Rendez-vous demain mardi à 8 h, remplacement du chauffe-eau électrique de 200 litres, chez une cliente particulière à Langoiran.

Durée : la matinée.

Coupure d'eau chaude toute la matinée, coupure d'eau froide une heure environ.

Besoin : accès dégagé au cellier, une place pour la camionnette devant la maison.

L'ancien chauffe-eau est emporté par nous.

Facture envoyée par courriel, règlement sous 15 jours.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne la date, l'heure et la durée, et demande de ne rien ajouter.

- [ ] Le SMS fait 300 signes au plus et ne contient ni astérisque ni dièse.
- [ ] Les deux coupures (eau chaude, eau froide) sont annoncées avec leur durée.
- [ ] Ce que la cliente prépare (cellier dégagé, place devant la maison) figure dans les deux textes.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Répondre à une réclamation sur des fissures d'enduit

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Grégory, gérant d'une entreprise de façades de 8 salariés à Saint-Loubès. Vous recevez le courriel ci-dessous. Faites rédiger une réponse qui propose une visite de constat, sans reconnaître de responsabilité ni donner de diagnostic avant d'avoir vu. Vérifiez ensuite le texte avec les quatre contrôles.

LE SUPPORT

Le courriel du client

Objet : fissures dans l'enduit

Bonjour,

Vous avez refait l'enduit de notre façade en septembre. Depuis deux semaines, des fissures fines apparaissent au-dessus de la porte du garage et sous une fenêtre. Pour le prix payé, c'est inadmissible. J'attends que vous veniez constater et réparer à vos frais, rapidement.

Cordialement.

Ce que vous savez

- Enduit monocouche réalisé du 7 au 12 septembre.
- Les fissures peuvent venir du support (ancien mur en parpaing, linteau en béton au-dessus du garage) ou de l'application : impossible de le dire sans voir.
- Visite possible jeudi 19 novembre à 17 h ou samedi 21 novembre à 9 h.

Pour vous corriger seul

- [ ] La réponse reconnaît la gêne du client et le remercie de son signalement.
- [ ] Elle propose les deux créneaux de visite, avec leur jour et leur heure exacts.
- [ ] Elle ne reconnaît aucune responsabilité et n'avance aucune cause avant la visite.
- [ ] Elle ne cite aucune garantie ni aucun texte de loi.
- [ ] Elle tient en dix lignes au plus et ne contient aucune formule toute faite (« nous accusons bonne réception »).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le compte rendu d'une réunion de chantier aux notes contradictoires

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Hugo, conducteur de travaux d'une entreprise générale de 30 salariés, chargée de la réhabilitation d'une maison de santé sur deux niveaux à Carbon-Blanc. Vous avez les notes de trois intervenants présents et le courriel de l'architecte, absent. Faites produire le compte rendu de la réunion n° 6 avec son tableau d'actions, en faisant ressortir chaque contradiction au lieu de la trancher, puis le courriel à l'architecte.

LE SUPPORT

Réunion de chantier n° 6, mercredi 18 novembre

Notes du chef de chantier gros œuvre

Dalle de l'étage coulée le 12 novembre. Décoffrage prévu le 2 décembre. Le plaquiste peut commencer au rez-de-chaussée le 23 novembre. L'électricien est en retard sur les gaines du rez-de-chaussée.

Notes du plaquiste

Je ne démarre pas le rez-de-chaussée tant que les gaines électriques ne sont pas passées. Démarrage possible le 30 novembre si l'électricien a fini le 27.

Notes de l'électricien

Gaines du rez-de-chaussée finies le 25 novembre. Il me manque le plan de réservation de la cuisine du personnel, demandé à l'architecte le 9 novembre, sans réponse.

Courriel de l'architecte, absent

Plan de la cuisine du personnel envoyé à l'électricien le 16 novembre. Merci de me confirmer la date de fin des cloisons du rez-de-chaussée, qui conditionne le démarrage du carreleur, prévu le 7 décembre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le compte rendu liste les trois contradictions : démarrage du plaquiste (23 ou 30 novembre), fin des gaines (25 ou 27 novembre), plan de la cuisine (envoyé le 16 ou jamais reçu).
- [ ] Aucune contradiction n'est tranchée par ChatGPT : chacune devient une action avec un responsable.
- [ ] La date de fin des cloisons, que personne n'a donnée, apparaît comme [À CONFIRMER], pas comme une date inventée.
- [ ] Le tableau d'actions a quatre colonnes : action, responsable, échéance, statut.
- [ ] Le courriel à l'architecte répond à sa question en disant ce qui est su et ce qui ne l'est pas encore.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 24 · 3 entraînements

La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes

Exercice : La veille concurrentielle d'un paysagiste

Vous êtes Julien, gérant d'une entreprise de paysage de 14 salariés à Pessac. Vous voulez développer l'entretien des espaces verts de copropriétés dans Bordeaux Métropole. Lancez une recherche approfondie sur vos concurrents dans cette activité, puis vérifiez deux lignes du rapport à la main.

1. Passez les trois questions du schéma de choix : la recherche approfondie se justifie-t-elle ?
2. Rédigez la demande en cinq points : contexte, périmètre avec ses exclusions, période, sources, format.
3. Répondez aux questions de cadrage en un seul message numéroté.
4. Demandez au rapport la liste de ses points faibles.
5. Vérifiez deux lignes du tableau en ouvrant les liens, et classez-les : confirmé, à confirmer, écarté.

Entraînement 1. Transformer une question floue en demande en cinq points

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Benoît, assistant de direction d'une scierie de 40 salariés à Morcenx, dans les Landes. Votre directeur vous laisse le message ci-dessous. 1. Écrivez la décision que le rapport doit éclairer. 2. Fixez le périmètre et la période. 3. Écrivez la ligne « Exclus ». 4. Dites quelles sources vous attendez. 5. Fixez le format.

LE SUPPORT

Message du directeur

Tu peux regarder ce qui existe comme aides pour remplacer nos chariots élévateurs diesel par des électriques ? Nous en avons six. Merci

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande nomme la décision : remplacer ou non tout ou partie des six chariots, et quand.
- [ ] Le périmètre précise la France et la région Nouvelle-Aquitaine, et les aides ouvertes aux entreprises de cette taille.
- [ ] La ligne « Exclus » écarte au moins les aides aux particuliers et les aides réservées aux collectivités.
- [ ] Les sources attendues sont officielles (sites des financeurs publics, de la région), avec lien et date.
- [ ] Le format fixe une longueur et un tableau (aide, financeur, conditions, montant ou taux, date limite, lien).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Classer les lignes d'un rapport de veille concurrentielle

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Inaya, gérante d'une entreprise de nettoyage de bureaux de 20 salariés à Mérignac. Vous préparez vos tarifs de l'an prochain, et une recherche approfondie vous a rendu l'extrait ci-dessous. Pour chaque ligne, dites dans quelle case de la matrice « enjeu × solidité de la source » elle se place, et ce que vous en faites. Puis écrivez la demande de relance qui fait reprendre les lignes faibles.

LE SUPPORT

Extrait du rapport

Synthèse : six concurrents proposent le nettoyage de bureaux dans la métropole.

Ligne 1. Concurrent A : à partir de 18 € HT de l'heure, contrat sans engagement. Source : page Tarifs du site du concurrent A, non datée.

Ligne 2. Concurrent B : utilise uniquement des produits écolabellisés. Source : article d'un blog de conseil aux entreprises, mars 2022.

Ligne 3. Concurrent C : a remporté le marché de nettoyage des locaux d'une communauté de communes en 2025. Source : avis d'attribution publié sur une plateforme publique de marchés, consulté le 10 novembre 2026.

Ligne 4. Concurrent D : chiffre d'affaires en hausse de 30 % en 2025. Source : page d'un annuaire d'entreprises, réservée aux abonnés.

Ligne 5. Concurrent E : intervient le soir après 19 h et le samedi. Source : page Services du site du concurrent E, mise à jour en octobre 2026.

Ligne 6. Les six concurrents appliquent une hausse de prix de 5 % au 1er janvier. Source : aucune.

Pour vous corriger seul

- [ ] La ligne 6 est écartée : enjeu fort, aucune source.
- [ ] La ligne 4 est signalée : la page était réservée aux abonnés, son contenu a pu être deviné.
- [ ] La ligne 1 est à vérifier avant tout : enjeu fort (le prix), page non datée.
- [ ] La ligne 3 est solide : avis officiel daté, passage à retrouver.
- [ ] La demande de relance reprend les lignes faibles une par une et interdit de compléter sans source.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Mettre en place la veille mensuelle des prix de l'acier

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Patrick, responsable des achats d'une métallerie de 30 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Le dirigeant veut, le premier lundi de chaque mois, une page sur l'évolution des prix de l'acier et de l'aluminium pour décider s'il faut réviser la validité des devis. Construisez le dispositif complet : les instructions du projet « Veille métaux », la première demande, la grille de vérification et la demande de mise à jour mensuelle. Attention aux chiffres : un écart en pourcentage se recalcule.

LE SUPPORT

Notes du dirigeant

- Nos devis restent valables 60 jours. Faut-il passer à 30 jours ?
- Ce qui compte pour nous : tôles d'acier, tubes et profilés en acier, profilés en aluminium.
- Les prix de nos fournisseurs arrivent par grille, chaque mois, et ne sont pas publics : ils ne doivent pas sortir de l'entreprise.
- Je veux une page, pas un rapport : la tendance, la source, et ce que cela change pour nos devis.
- Le mois dernier, un fournisseur annonçait « +8 % en un trimestre », je ne sais pas d'où il le tenait.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les instructions du projet fixent ce qui ne change pas : les produits suivis, les sources attendues (indices publiés, fédérations professionnelles, presse économique), le format d'une page.
- [ ] Aucune grille de prix des fournisseurs n'est jointe ni recopiée dans la demande.
- [ ] La grille de vérification impose de retrouver chaque indice ou pourcentage dans sa source, avec la date de publication.
- [ ] Chaque variation en pourcentage est recalculée à partir des deux valeurs publiées, dans Excel ou par l'analyse de données.
- [ ] La mise à jour mensuelle ne demande que ce qui a changé depuis le dernier rapport vérifié.
- [ ] La décision sur la validité des devis reste au dirigeant : le rapport la prépare, ne la prend pas.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 25 · 3 entraînements

Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire

Exercice : Annoncer un retard de chantier à un syndic

Vous êtes Sandrine, responsable administrative et commerciale d'une entreprise de charpente et couverture de 22 salariés à Libourne. La réfection de la toiture d'une copropriété prendra trois semaines de retard, à cause d'une livraison de tuiles décalée par le fournisseur. Vous appelez le gestionnaire de la copropriété cet après-midi. Répétez l'appel en mode vocal, puis dictez le courriel de confirmation.

1. Écrivez le contexte du jeu de rôle : qui est le gestionnaire, ce qu'il craint, ce que vous pouvez proposer, ce que vous ne pouvez pas promettre.
2. Collez-le, passez en mode vocal et jouez l'appel jusqu'au bout, puis dites « stop ».
3. Lisez le retour, notez les trois phrases reformulées, et rejouez en demandant un interlocuteur plus dur.
4. Dictez les points convenus, et faites-en un courriel de confirmation.
5. Relisez le courriel avec le quatrième contrôle : ton et cible.

Entraînement 1. Remettre en forme la dictée d'une visite d'appartement

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Franck, négociateur dans une agence immobilière de 6 salariés au Bouscat. Vous avez dicté en sortant d'une visite d'estimation. 1. Repérez ce qui ne doit pas partir dans ChatGPT ni dans l'annonce. 2. Collez la dictée sans ces éléments. 3. Demandez un descriptif et la liste des points à vérifier. 4. Relisez les chiffres que la dictée a pu déformer.

LE SUPPORT

La transcription de la dictée

bon alors appartement T3 au deuxième étage sans ascenseur, 68 mètres carrés environ à vérifier avec le diagnostic, séjour plein sud, cuisine séparée à refaire, deux chambres dont une petite de neuf mètres carrés, salle d'eau refaite il y a deux ans, chauffage individuel gaz, cave, pas de parking, madame Lefèvre la propriétaire est au 06 [numéro] et elle est pressée parce qu'elle part à Lyon en mars, copropriété de 12 lots, charges à demander au syndic

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom de la propriétaire, son téléphone et la raison de son départ sont retirés avant l'envoi.
- [ ] La demande précise que la surface est « environ 68 m², à confirmer par le diagnostic ».
- [ ] Le descriptif ne mentionne ni l'urgence de la vente ni la situation de la propriétaire.

- [ ] La liste des points à vérifier contient au moins la surface, les charges et l'année de la rénovation de la salle d'eau.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Répéter un appel de prise de rendez-vous

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Lina, commerciale sédentaire chez un loueur de bennes et de matériel de chantier de 25 salariés à Mérignac. Vous appelez demain des artisans qui ne vous connaissent pas pour leur proposer un rendez-vous. Préparez la demande qui lance un jeu de rôle en mode vocal avec un artisan pressé, faites trois tours, puis demandez un retour écrit.

LE SUPPORT

Votre offre

- Location de bennes de 8 à 30 m³, livrées sous 24 h dans la métropole.
- Un compte artisan : prix fixés pour l'année, facture mensuelle unique.
- Le rendez-vous proposé : 15 minutes sur un chantier de l'artisan, cette semaine ou la suivante.

Les objections que vous entendez le plus

1. « Je n'ai pas le temps, je suis sur un chantier. »
2. « J'ai déjà un loueur. »
3. « Envoyez-moi un mail. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne à ChatGPT le rôle d'un artisan précis (métier, taille, état d'esprit pressé).
- [ ] Elle fournit les trois objections et demande qu'elles soient utilisées, une par tour.
- [ ] Elle demande de durcir le ton au deuxième tour.
- [ ] Elle demande, à la fin, un retour écrit : trois phrases à garder, trois à changer.
- [ ] La répétition dure trois tours de deux minutes au plus, et se fait au calme, pas en open space.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Les règles du téléphone pour six techniciens itinérants

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes Nicolas, responsable technique d'une entreprise de maintenance de portes automatiques et de portails de 35 salariés à Villenave-d'Ornon. Six techniciens vont utiliser ChatGPT sur leur téléphone professionnel. À partir de vos notes, préparez : la fiche de règles d'une

page, trois demandes types à ranger dans le projet « Interventions », et la liste de ce que vous vérifiez avant d'ouvrir les comptes.

LE SUPPORT

Mes notes

- Les techniciens interviennent chez des syndics, des commerces et des sites industriels.
- Ce qu'ils veulent faire : dicter le rapport d'intervention, photographier la plaque d'un moteur de portail pour commander une pièce, se faire expliquer une notice en anglais.
- Ce qui m'inquiète : les photos qui montrent des personnes ou des plaques d'immatriculation, les codes d'accès des sites notés partout, un technicien qui parle à ChatGPT en conduisant.
- Nous avons ChatGPT Business, géré par l'administratrice de l'entreprise.
- Les rapports d'intervention signés restent dans notre logiciel de maintenance.

Pour vous corriger seul

- [ ] La fiche interdit d'envoyer les codes d'accès, les badges et les visages ou plaques d'immatriculation, et demande de recadrer avant l'envoi.
- [ ] Elle interdit tout usage du mode vocal ou de la dictée en conduisant.
- [ ] Les trois demandes types couvrent le rapport dicté, la plaque photographiée et la notice traduite, chacune avec ses crochets à remplacer.
- [ ] La demande « notice traduite » rappelle qu'une consigne de sécurité ne se réécrit pas à partir d'une traduction de ChatGPT.
- [ ] La liste d'avant ouverture comprend : comptes Business attribués nominativement, verrouillage des téléphones, déconnexion en cas de prêt, chat temporaire connu de tous.
- [ ] Le rapport final reste dans le logiciel de maintenance, pas dans ChatGPT.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 26 · 3 entraînements

Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils

Exercice : Préparer un séminaire d'équipe avec l'agent

Vous êtes Élodie, responsable administrative d'un cabinet d'expertise comptable de 15 salariés à Mérignac. Le cabinet organise une journée de séminaire pour toute l'équipe, dans le bassin d'Arcachon, en [mois]. Budget : [montant] € HT par personne, repas compris. Faites comparer trois lieux par le mode agent, puis faites-lui remplir la demande de devis du lieu retenu, sans l'envoyer.

1. Écrivez la consigne avec le modèle : rôle, contexte, tâche, limites, point d'arrêt, format.
2. Lancez-la en mode agent et suivez le déroulé à l'écran.
3. Vérifiez deux informations du tableau en ouvrant les liens.
4. Faites remplir la demande de devis du lieu retenu, et arrêtez-vous à l'écran « prêt à envoyer ».
5. Relisez, prenez la main et décidez vous-même de l'envoi.

Entraînement 1. Ajouter des limites et un point d'arrêt à une consigne d'agent

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Sylvie, assistante dans une entreprise de transport frigorifique de 40 salariés à Bègles. Une collègue a préparé la consigne ci-dessous. 1. Soulignez ce qui ne doit pas être confié à l'agent. 2. Retirez les données personnelles inutiles. 3. Ajoutez une ligne « Limites » et un « Point d'arrêt ». 4. Dites ce que vous faites vous-même ensuite.

LE SUPPORT

Consigne préparée par une collègue

Mode agent. Va sur le site de l'organisme de formation [adresse du site] et inscris Thierry Garnier, Nadège Roux et Kévin Diallo à la session de formation aux premiers secours du 12 janvier. Utilise la carte bancaire de l'entreprise, numéro 4970 XXXX XXXX 1234, et envoie la confirmation à tout le monde.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le paiement et le numéro de carte sont retirés de la consigne.
- [ ] Les noms des trois salariés ne figurent plus dans la consigne : l'inscription nominative se fait par vous.
- [ ] La consigne contient une ligne « Limites » (ni paiement, ni envoi, ni création de compte).
- [ ] Le point d'arrêt est le formulaire rempli avec les informations de l'entreprise, avant validation.
- [ ] L'envoi de la confirmation aux salariés est fait par vous, après l'inscription.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le relevé des déchetteries professionnelles autour d'un dépôt

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Joël, chef d'entreprise d'une société de rénovation intérieure de 12 salariés à Libourne. Vous voulez savoir où vos équipes peuvent déposer leurs déchets de chantier. Écrivez la consigne d'agent qui relève, sur les sites publics, les déchetteries ouvertes aux professionnels dans un rayon de 25 km, avec leurs conditions, puis dites comment vous vérifiez le tableau.

LE SUPPORT

Ce que vous savez

- Vos déchets : plâtre et plaques de plâtre, gravats, bois, métaux, emballages en carton, pots de peinture vides et entamés.
- Vos véhicules : deux fourgons et un camion benne de moins de 3,5 tonnes.
- Vous voulez : les horaires d'accès des professionnels, les déchets acceptés, le mode de paiement (badge, compte, facture), et le tarif publié s'il existe.
- Vous ne voulez pas : créer de compte, demander un devis, ni recevoir de prospection.

Pour vous corriger seul

- [ ] La consigne commence par « Mode agent » et donne le rôle, la zone (25 km autour de Libourne) et la liste des déchets.
- [ ] Elle demande un tableau avec une colonne source (lien de la page et date).
- [ ] Elle interdit de créer un compte, de demander un devis ou de laisser une adresse.
- [ ] Elle demande de signaler les pages sans date ou les informations trouvées sur un site non officiel.
- [ ] La vérification prévue consiste à ouvrir chaque lien et, pour la déchetterie retenue, à appeler avant le premier dépôt.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La revue trimestrielle des accès d'une agence de voyages

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes Hélène, gérante d'une agence de voyages de groupes de 14 salariés à Bordeaux. Vous faites la revue des accès du trimestre. Pour chaque ligne du relevé ci-dessous, décidez : garder, retirer, ou modifier, et dites où le geste se fait. Puis rédigez la procédure de départ d'un salarié pour ChatGPT, et la règle sur les comptes personnels à ajouter à la charte.

LE SUPPORT

Relevé des applications connectées, au 15 novembre

Compte	Application connectée	Autorisations	Dernier usage	Remarque
Gérante	Google Drive (compte professionnel)	Lecture de tout le Drive	Hier	Le Drive contient le dossier Paie
Gérante	Gmail (compte professionnel)	Lecture et brouillons	Il y a 3 mois |	
Commercial 1	Google Drive (compte personnel)	Lecture de tout le Drive	Il y a 2 semaines	Devis de clients copiés sur son Drive personnel
Commercial 2	Google Agenda (compte professionnel)	Lecture	Il y a 8 mois |	
Ancienne assistante, partie le 30 septembre	Gmail (compte professionnel)	Lecture et brouillons	30 septembre	Son compte ChatGPT Business est toujours actif
Comptable	Aucune	| |		

Pour vous corriger seul

- [ ] Le compte de l'ancienne assistante est désactivé dans l'espace ChatGPT Business, et l'accès Gmail retiré côté Google, le jour même.
- [ ] Le Drive personnel du commercial 1 est déconnecté, et les devis copiés sur son Drive personnel sont rapatriés puis supprimés de ce Drive.
- [ ] L'accès Drive de la gérante est restreint ou le dossier Paie déplacé hors de la portée de l'application, plutôt que laissé tel quel.
- [ ] L'agenda du commercial 2, inutilisé depuis 8 mois, est déconnecté.
- [ ] La procédure de départ fixe le jour (le dernier jour du salarié), les deux endroits (ChatGPT et compte Google) et qui le fait.
- [ ] La règle de charte interdit de connecter un compte personnel pour des données de l'agence.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 27 · 3 entraînements

Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

Exercice : Le bilan d'un contrat d'entretien

Vous êtes Thomas, responsable d'agence d'une entreprise de maintenance de chauffage et de climatisation de 28 salariés à Pessac. Vous présentez mardi, en quinze minutes, le bilan annuel d'un contrat d'entretien de chaudières collectives au bailleur social client, et une proposition de renouvellement. Préparez le plan, les diapositives avec leurs notes, puis le tableau Excel de suivi des visites.

1. Écrivez la phrase clé : ce que le bailleur doit décider à la fin.
2. Demandez le plan en huit diapositives, et corrigez-le.
3. Faites rédiger les diapositives et les notes de l'orateur, avec la règle [CHIFFRE À FOURNIR].
4. Faites préparer le tableau Excel des visites, avec ses formules expliquées, et testez-les sur trois lignes.
5. Récupérez le fichier .pptx, puis passez-le au modèle de l'entreprise.

Entraînement 1. Une diapositive de douze lignes à ramener à l'essentiel

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Bérénice, assistante d'une entreprise de dépannage d'électroménager de 15 salariés à Gujan-Mestras. Le gérant vous donne le texte ci-dessous pour une diapositive de son bilan annuel. 1. Repérez les trois messages. 2. Demandez un titre-phrase et trois points de huit mots au plus. 3. Demandez que le reste passe dans les notes de l'orateur. 4. Vérifiez qu'aucun chiffre n'a été modifié.

LE SUPPORT

Texte de la diapositive « Bilan de l'année »

Cette année, nous avons réalisé 1 240 interventions, soit 8 % de plus que l'an dernier, grâce à l'arrivée de deux techniciens en mars et à la nouvelle organisation des tournées par secteur, même si le délai moyen d'intervention a légèrement augmenté, passant de 2,1 à 2,4 jours, principalement en raison des difficultés d'approvisionnement en pièces détachées constatées au printemps et à l'été. Le taux de satisfaction mesuré par notre questionnaire est de 91 %.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le titre-phrase dit le message principal (« Plus d'interventions, un délai à reprendre en main »), pas « Bilan de l'année ».
- [ ] Les trois points reprennent 1 240 interventions (+ 8 %), le délai de 2,1 à 2,4 jours, la satisfaction de 91 %.
- [ ] Les causes (techniciens, tournées, pièces détachées) passent dans les notes de l'orateur.

- [ ] Aucun chiffre n’est arrondi ni recalculé sans le dire.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Compter les factures en retard par commercial

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Annabelle, comptable d’un grossiste en boissons de 22 salariés à Libourne. À partir de l’extrait ci-dessous, faites écrire les formules qui donnent, pour chaque commercial, le nombre et le montant des factures non payées dont l’échéance est dépassée. La date du jour est en H1. Puis calculez à la main le résultat attendu, et comparez-le à celui d’Excel.

LE SUPPORT

Extrait du tableau, lignes 2 à 9 (A : n° de facture, B : commercial, C : montant HT, D : échéance, E : payée)

F2026-101	Léa	1 200	15/10/2026	oui
F2026-102	Marc	3 450	20/10/2026	non
F2026-103	Léa	860	31/10/2026	non
F2026-104	Sofiane	2 100	05/11/2026	oui
F2026-105	Marc	540	10/11/2026	non
F2026-106	Léa	4 300	30/11/2026	non
F2026-107	Sofiane	1 750	12/11/2026	non
F2026-108	Marc	980	25/11/2026	non

Cellule H1 : 16/11/2026

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande précise Excel en français, le point-virgule, les plages et la cellule H1.
- [ ] Les formules utilisent NB.SI.ENS et SOMME.SI.ENS avec trois critères : commercial, « non », échéance antérieure à H1.
- [ ] Les références des plages et de H1 sont figées par des dollars.
- [ ] Le résultat calculé à la main est : Léa 1 facture, 860 € ; Marc 2 factures, 3 990 € ; Sofiane 1 facture, 1 750 € ; total 4 factures, 6 600 €.
- [ ] La facture F2026-106, non payée mais à échéance au 30/11, n’est pas comptée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le budget d'un chantier d'insertion présenté à son conseil d'administration

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Vous êtes Gilles, directeur d'un chantier d'insertion en maraîchage biologique à Bègles : 32 salariés en parcours d'insertion et 6 permanents. Vous présentez au conseil d'administration, en quinze minutes, le réalisé 2026 et le budget 2027, avec une décision à prendre : le prix du panier hebdomadaire passe-t-il de 14 à 15 € ? Préparez le plan, les diapositives avec leurs notes, puis le plan de la note Word de deux pages remise aux administrateurs. Une incohérence s'est glissée dans vos notes : trouvez-la avant ChatGPT.

LE SUPPORT

Mes notes

Réalisé 2026

Produits : ventes de paniers 182 000 € ; subventions 410 000 € ; autres produits 28 000 €. Total 620 000 €.

Charges : salaires et charges sociales 548 000 € ; achats et entretien 61 000 € ; autres charges 23 000 €. Total 632 000 €.

Déficit 2026 : 14 000 €.

Budget 2027

Produits : ventes de paniers 205 000 € (hausse du prix du panier à 15 € et deux nouveaux points de dépôt) ; subventions 400 000 € ; autres 30 000 €. Total 635 000 €.

Charges : salaires et charges sociales 560 000 € ; achats et entretien 58 000 € ; autres 22 000 €. Total 640 000 €.

Déficit prévu 2027 : 5 000 €.

Ce que le conseil doit décider : le prix du panier à 15 € à partir du 1er mars.

Ce qui inquiète les administrateurs : la baisse des subventions, et la réaction des adhérents au prix.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'incohérence est repérée avant toute demande : 620 000 - 632 000 = - 12 000 €, pas - 14 000 €.
- [ ] Les totaux 2027 sont vérifiés (635 000 et 640 000 €) et le déficit prévu de 5 000 € confirmé.
- [ ] Le plan tient en huit diapositives au plus et commence par la décision attendue.
- [ ] Une diapositive répond à l'inquiétude sur les subventions (410 000 puis 400 000 €, soit 10 000 € de moins).
- [ ] Les notes de l'orateur tiennent en trois phrases par diapositive.
- [ ] La note Word suit le même ordre que la présentation, avec un encadré « En bref » en tête.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 28 · 3 entraînements

Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs

Exercice : Choisir et tester dans un négoce de vins

Vous êtes Mathilde, assistante de direction d'un négoce de vins du Libournais de 12 salariés, sous Microsoft 365. Le gérant vous demande quel assistant d'IA ouvrir à l'équipe. Passez la situation au tableau de choix, puis testez la même demande dans Copilot Chat et dans ChatGPT sur un vrai dossier anonymisé : la réponse à un importateur qui demande les conditions pour un premier achat.

1. Situez l'entreprise dans le tableau de choix et notez ce qu'il faut vérifier.
2. Passez les trois questions du schéma « Puis-je utiliser cet assistant » pour chacun des deux outils.
3. Écrivez la demande en quatre lignes, avec les trois lignes finales (hypothèses, incertitudes, sources).
4. Collez-la dans les deux outils, le même jour, avec la même grille tarifaire jointe.
5. Comparez les deux réponses avec les quatre contrôles, dans un tableau.

Entraînement 1. Rendre une demande indépendante de l'outil

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Yvan, assistant commercial d'un fabricant de menuiseries extérieures de 50 salariés à Marmande. L'entreprise passe de ChatGPT à Copilot Chat. 1. Repérez dans la demande ci-dessous ce qui ne fonctionne que dans ChatGPT. 2. Remplacez chaque référence par l'information elle-même. 3. Vérifiez que la demande tient en quatre lignes : rôle, contexte, tâche, format.

LE SUPPORT

Demande enregistrée dans la bibliothèque de l'équipe

Comme d'habitude, utilise ce que tu sais de nous dans ta mémoire et le ton de notre GPT « Devis ». Réponds au client de la conversation d'hier sur les fenêtres de la maison de Tonneins avec le tableau que tu m'as fait la semaine dernière, en plus court.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les références à la mémoire, au GPT, à la conversation d'hier et au tableau de la semaine dernière ont disparu.
- [ ] Le contexte décrit l'entreprise (secteur, taille, ville) et la demande du client, collée sans ses coordonnées.
- [ ] Le ton est décrit en clair, en une phrase, au lieu de renvoyer au GPT.
- [ ] Le tableau utile est collé dans la demande, ou ses lignes décrites.
- [ ] Le format fixe une longueur.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Choisir l'assistant d'une entreprise de services informatiques

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Margot, responsable administrative d'une entreprise de services informatiques de 19 salariés à Mérignac. Le dirigeant vous demande quel assistant d'IA ouvrir à l'équipe. À partir de la situation ci-dessous, faites votre choix à l'aide du tableau de la leçon, justifiez-le en cinq lignes, et préparez les questions à poser au fournisseur ou au prestataire avant de signer.

LE SUPPORT

La situation

- Messagerie et agendas sous Microsoft 365 (Outlook, Teams) ; documents sur SharePoint, dont un dossier RH et un dossier Paie.
- Trois techniciens utilisent déjà ChatGPT avec leur compte personnel pour écrire des procédures et des scripts.
- Deux clients sont des collectivités ; l'une demande dans son dernier contrat que les sous-traitants « justifient l'encadrement de leurs usages d'IA ».
- Budget annoncé par le dirigeant : « raisonnable, pas une licence chère pour tout le monde ».
- Usage attendu : courriels, comptes rendus de réunions Teams, procédures, réponses aux appels d'offres.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le choix part des outils en place (Microsoft 365) : Copilot Chat d'abord, et Microsoft 365 Copilot pour les quelques postes qui passent leur journée dans Outlook et Teams.
- [ ] La revue des droits de partage de SharePoint (RH, Paie) est posée comme préalable à toute licence Microsoft 365 Copilot.
- [ ] L'usage des comptes personnels des trois techniciens est traité : arrêt pour le travail, compte géré à la place.
- [ ] La demande de la collectivité trouve sa réponse : charte d'usage et comptes gérés, documentés.
- [ ] Les questions au fournisseur portent sur le prix par utilisateur selon l'offre, l'usage des données, l'administration des comptes et la durée d'engagement.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Noter deux réponses à la même demande, sur une grille

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Delphine, responsable administrative d'une entreprise de plomberie de 28 salariés à Mérignac. Vous avez posé la même demande à deux assistants. Notez les deux réponses sur une

grille à quatre critères (les quatre contrôles), sur 5 points chacun, en refaisant le calcul vous-même. Puis dites quelle réponse vous enverriez, après quelles corrections, et ce que ce test prouve ou ne prouve pas.

LE SUPPORT

La demande posée aux deux assistants

Rôle : tu es contrôleur de gestion. Contexte : notre flotte de 6 utilitaires consommait en moyenne 8,4 L aux 100 km en 2025. Sur les dix premiers mois de 2026 : 9,1 L aux 100 km, pour 152 000 km parcourus. Prix moyen payé : 1,65 € TTC le litre. Tâche : calcule le surcoût de carburant de 2026 dû à cette hausse, et rédige une note de dix lignes au gérant. Format : le calcul détaillé, puis la note.

Réponse de l'assistant A

Calcul : (9,1 - 8,4) = 0,7 L aux 100 km de plus. 152 000 km ÷ 100 = 1 520. 0,7 × 1 520 = 1 064 litres. 1 064 × 1,65 = 1 755,60 € TTC.

Note : La consommation de la flotte a augmenté de 0,7 L aux 100 km en 2026, soit un surcoût d'environ 1 756 € TTC sur dix mois. Selon une étude récente, une conduite souple réduit la consommation de 15 %. Nous recommandons une formation à l'écoconduite pour tous les conducteurs, qui serait rentabilisée en quelques mois.

Réponse de l'assistant B

Calcul : (9,1 - 8,4) × 152 000 ÷ 100 = 1 064 litres. 1 064 × 1,65 = 17 556 € TTC.

Note : Sur les dix premiers mois de 2026, la consommation de la flotte est passée de 8,4 à 9,1 L aux 100 km. Le surcoût est de 17 556 € TTC. Trois causes possibles sont à vérifier avant toute décision : l'âge des véhicules, le type de trajets (plus de ville), la pression des pneus. Je propose de comparer la consommation véhicule par véhicule avant de choisir une action.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le calcul est refait à la main : 0,7 × 152 000 ÷ 100 = 1 064 L ; 1 064 × 1,65 = 1 755,60 € TTC.
- [ ] L'erreur de B est repérée : 17 556 € au lieu de 1 755,60 €, une virgule décalée, dix fois trop.
- [ ] L'« étude récente » et les 15 % de A sont repérés comme un fait sans source, à retirer.
- [ ] La promesse de A (« rentabilisée en quelques mois ») est relevée : rien ne la justifie.
- [ ] La réponse retenue est une version corrigée qui garde le calcul de A et la démarche prudente de B.
- [ ] La conclusion dit qu'un seul essai ne départage pas deux assistants : il en faut plusieurs, sur des dossiers différents.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 29 · 3 entraînements

Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD

Exercice : La charte et le plan d'un cabinet de géomètres-experts

Vous êtes le gérant d'un cabinet de géomètres-experts de 20 salariés, avec deux bureaux à Bordeaux et Arcachon. Huit collaborateurs utilisent déjà ChatGPT avec un compte personnel. Rédigez la charte d'usage d'une page et le plan de déploiement en quatre semaines, avec un référent nommé.

1. Listez les données du cabinet et classez-les en vert, orange et rouge.
2. Faites rédiger la charte avec la demande du cours, puis tranchez chaque [À DÉCIDER].
3. Choisissez l'offre et notez qui sera administrateur.
4. Repérez les usages qui traitent des données personnelles et préparez leur fiche de registre.
5. Écrivez le plan semaine par semaine, avec le nom du référent et la date du bilan.

Entraînement 1. Classer dix usages d'un office de tourisme

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes Claire, référente IA d'un office de tourisme intercommunal de 18 agents à Blaye, sous ChatGPT Business. Classez chacun des dix usages ci-dessous en vert (autorisé), orange (autorisé après anonymisation ou avis de la référente) ou rouge (interdit), selon le classement de la leçon. Puis écrivez la demande qui rend l'usage n° 2 acceptable.

LE SUPPORT

Les dix usages relevés à l'inventaire

1. Traduire en anglais la description d'une balade publiée sur le site.
2. Rédiger la réponse à la réclamation d'un visiteur, en collant son courriel avec son nom et son adresse.
3. Faire écrire les publications de la semaine à partir des événements publics de l'agenda.
4. Coller le fichier des 2 300 abonnés de la lettre d'information pour le classer par commune.
5. Préparer la trame de l'entretien annuel des conseillers en séjour, sans aucun nom.
6. Coller l'évaluation écrite d'une conseillère pour en améliorer la formulation.
7. Comparer les tarifs publics de trois campings pour le guide de l'été.
8. Résumer le compte rendu interne d'une réunion d'équipe, sans données personnelles.
9. Résumer le cahier des charges d'un appel d'offres reçu sous accord de confidentialité.
10. Corriger l'orthographe d'un communiqué de presse avant sa diffusion.

Pour vous corriger seul

- [ ] Vert : 1, 3, 5, 7 et 10.

- [ ] Orange : 2 (après anonymisation) et 8 (compte rendu interne).
- [ ] Rouge : 4 (fichier de contacts), 6 (évaluation d'un agent), 9 (document sous accord de confidentialité).
- [ ] La demande pour l'usage 2 ne contient ni le nom, ni l'adresse, ni le courriel du visiteur.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La FAQ d'une charte d'usage

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes Antoine, référent IA d'un cabinet de diagnostics immobiliers de 12 salariés à Arcachon. La charte vient d'être adoptée ; six questions sont déjà arrivées. Faites rédiger une FAQ qui répond à partir de la seule charte, et repérez les questions auxquelles la charte ne répond pas.

LE SUPPORT

Charte d'usage de l'IA du cabinet (version du 2 novembre)

Outils autorisés : ChatGPT Business, avec le compte du cabinet. Aucun compte personnel pour le travail.

Données. Vert : textes publics, documentation technique, modèles de courriers sans nom. Orange, après anonymisation : courriels de clients sans coordonnées, devis. Rouge : coordonnées des clients, adresses des biens diagnostiqués, rapports de diagnostic nominatifs, mots de passe.

Relecture : tout texte qui sort du cabinet est relu par son auteur avec les quatre contrôles.

Mention de l'IA : sur demande d'un client, ou quand un contrat l'exige.

Référent : Antoine, réponse sous deux jours ouvrés.

Incidents : une donnée rouge collée par erreur : supprimer la conversation, prévenir le référent le jour même.

Questions reçues

1. Je peux utiliser ChatGPT sur mon téléphone personnel avec le compte du cabinet ?
2. Une adresse sans le nom du client, c'est orange ?
3. Si je demande à ChatGPT d'expliquer un point d'un rapport à un client, je dois le dire au client ?
4. J'ai collé un devis avec le nom du client dedans, je fais quoi ?
5. Pouvons-nous utiliser l'outil de génération d'images de notre logiciel de diagnostic ?
6. Combien de temps les conversations sont-elles gardées ?

Pour vous corriger seul

- [ ] Les réponses s'appuient sur la charte et citent la rubrique utilisée.
- [ ] La question 2 est réglée par la charte : l'adresse d'un bien diagnostiqué est rouge, avec ou sans nom.
- [ ] La question 4 renvoie à la rubrique Incidents (supprimer, prévenir le référent le jour même).
- [ ] Les questions 1, 5 et 6 sont marquées [À DÉCIDER] ou renvoyées au référent : la charte ne les tranche pas.
- [ ] La FAQ ne contient aucune règle inventée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Remplacer une charte de dix pages par une charte d'une page

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Vous êtes Stéphane, directeur administratif d'une entreprise de travaux publics de 85 salariés à Libourne. La charte en vigueur, copiée d'un modèle trouvé en ligne, fait dix pages et personne ne l'a lue. À partir de l'extrait et du contexte ci-dessous, produisez : la charte d'une page, le plan de déploiement en quatre semaines adapté à des équipes de chantier, et la fiche de registre de l'usage le plus sensible.

LE SUPPORT

Extrait de la charte actuelle

Article 3. Les utilisateurs s'engagent à faire un usage raisonnable et responsable des outils d'intelligence artificielle, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 7. Toute donnée à caractère sensible est proscrite, sauf autorisation préalable de la direction.

Article 12. Les manquements à la présente charte pourront donner lieu à des sanctions.

Le contexte

- 85 salariés : 60 sur les chantiers, 25 au siège (bureau d'études, conducteurs de travaux, administration).
- ChatGPT Business ouvert pour 20 comptes au siège ; les chefs de chantier utilisent leur compte personnel sur leur téléphone.
- Usages au siège : comptes rendus de chantier, réponses aux appels d'offres publics, courriers aux riverains, notes au dirigeant.
- Documents sensibles du métier : dossiers de consultation reçus des acheteurs publics, plans des réseaux enterrés transmis par les exploitants, prix et sous-détails de prix, dossiers du personnel.
- Une collectivité cliente a demandé en octobre comment l'entreprise encadre ses usages de l'IA.

Pour vous corriger seul

- [ ] La charte tient sur une page, en six rubriques, et cite les documents du métier (dossiers de consultation, plans de réseaux, sous-détails de prix).
- [ ] Les formules vagues (« usage raisonnable », « donnée à caractère sensible ») sont remplacées par des exemples précis classés vert, orange, rouge.
- [ ] Les chefs de chantier sont traités : compte géré sur le téléphone professionnel ou aucun usage pour le travail, plus de compte personnel.
- [ ] Le plan en quatre semaines prévoit une formation courte adaptée aux équipes de chantier, sur le téléphone, pas seulement au siège.
- [ ] La fiche de registre porte sur un usage qui touche des données personnelles (par exemple les courriers aux riverains nommés), avec finalité, données, fournisseur et durée de conservation.
- [ ] Aucun article de loi n'est cité au-delà de l'article 4 de l'AI Act et du RGPD, et la charte est relue par la direction et, s'il existe, par le CSE.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 30 · 3 entraînements

Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles

Exercice : Les rappels de pièces d'un cabinet comptable

Hélène est assistante dans un cabinet d'expertise comptable de Mérignac, 18 salariés. Chaque fin d'année, elle relance les clients qui n'ont pas envoyé leurs pièces pour la clôture. Martine, l'associée, écrit des rappels très appréciés : courts, directs, jamais culpabilisants. Hélène dispose de trois rappels de Martine. 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. » Le cas du jour : un artisan électricien client du cabinet n'a pas envoyé le relevé de son emprunt ni l'inventaire de son stock au 31 décembre ; la date souhaitée est le 20 janvier. Rédigez la demande qui produit le rappel dans le ton de Martine.

1. Vérifiez que les trois modèles ne contiennent aucun nom de client ni montant.
2. Balisez les modèles et séparez-les des faits du jour.
3. Dites ce qu'il faut imiter et ce qu'il ne faut pas reprendre.
4. Donnez le cas du jour et la longueur attendue.
5. Relisez le rappel obtenu comme le client le lirait.

Entraînement 1. Compléter une demande à modèles

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Un garage indépendant de Mérignac, 7 salariés, envoie un courriel de confirmation à chaque prise de rendez-vous. Voici deux confirmations réussies et le cas du jour. Recopiez la demande à trous du corrigé et complétez-la, puis lancez-la dans ChatGPT.

LE SUPPORT

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

Cas du jour :

Permutation et équilibrage des pneus, mercredi 20 à 14 h, durée 45 minutes environ. Le client peut attendre sur place.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les deux modèles sont balisés et séparés du cas du jour.
- [ ] La demande dit ce qu'il faut imiter : longueur, ouverture, durée annoncée, phrase pour décaler, signature.
- [ ] La demande dit de ne pas reprendre les travaux ni les dates des modèles.
- [ ] Le courriel obtenu annonce mercredi 20 à 14 h et 45 minutes, rien d'autre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La fiche de ton d'un artisan menuisier

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Un menuisier agenceur de Bègles, 5 salariés, répond lui-même aux demandes de devis reçues par son site. Ses réponses ont un style net. À partir des trois réponses ci-dessous, écrivez la demande qui produit sa fiche de ton, corrigez la fiche obtenue, puis écrivez la demande qui répond au nouveau message avec cette fiche.

LE SUPPORT

Réponse 1 :

Bonjour, merci pour les photos. Un dressing sous pente comme le vôtre se fabrique à vos mesures en trois à quatre semaines d'atelier. Avant de chiffrer, je dois mesurer : je peux passer mardi ou jeudi en fin de journée. Lequel vous arrange ? Franck

Réponse 2 :

Bonjour, une cuisine complète, nous ne la faisons pas : nous travaillons le bois, pas l'électroménager ni la plomberie. En revanche, les façades, le plan de travail en chêne et l'îlot, oui. Si cela vous intéresse, envoyez-moi le plan de la pièce. Franck

Réponse 3 :

Bonjour, une bibliothèque de 3 mètres en contreplaqué de bouleau, c'est tout à fait notre travail. Comptez quatre semaines entre la validation du plan et la pose. Je vous envoie une première estimation sous 48 heures avec deux finitions possibles. Franck

Nouveau message reçu :

« 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. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande de fiche de ton exige des règles prouvées par un extrait.
- [ ] La fiche corrigée ne garde que des règles vérifiables (longueur, ouverture, délai annoncé, question finale, signature).
- [ ] La seconde demande donne la fiche, les faits du nouveau message, et interdit d'inventer un délai.

- [ ] La réponse obtenue tient en quatre à cinq phrases et se termine par une proposition concrète, signée Franck.
- [ ] Le délai annoncé dans la réponse est fourni par le menuisier, pas deviné.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Les publications d'un négociant du Libournais, modèles et contre-modèle

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Un négociant en vins du Libournais, 20 salariés, publie deux fois par mois sur LinkedIn. Trois publications ont bien marché ; une quatrième, écrite par ChatGPT sans modèle, a été jugée « publicitaire » par le gérant. Construisez la demande complète : trois modèles, un contre-modèle, ce qu'il faut imiter, ce qu'il ne faut pas reprendre. Testez-la sur les deux faits du mois, puis comparez les deux publications obtenues avec les modèles.

LE SUPPORT

Publication 1 (appréciée) :

Lundi, 6 h 30, chai de Saint-Émilion. Les premières barriques du millésime arrivent de la tonnellerie. 48 barriques, chêne français, chauffe moyenne. Elles serviront aux deux cuvées de nos vignerons partenaires de Castillon. Prochaine étape : l'entonnage, fin novembre.

Publication 2 (appréciée) :

Un caviste de Lille nous a demandé pourquoi nos bordeaux supérieurs se vendent mieux en magnum. Réponse de Claire, notre responsable export : le format rassure à table et se garde mieux. Nous en avons tiré 1 200 cette année, contre 800 l'an dernier.

Publication 3 (appréciée) :

Ce matin, dégustation à l'aveugle avec six restaurateurs bordelais. Trois vins, aucun nom, une seule question : lequel mettriez-vous à votre carte au verre ? Le moins cher a gagné, de peu. Nous le referons au printemps.

Publication 4 (jugée publicitaire, contre-modèle) :

Nous sommes ravis de vous présenter notre sélection d'exception, fruit d'un savoir-faire unique et d'une passion authentique. Découvrez sans attendre des vins élégants, gourmands et raffinés qui sublimeront vos tables de fêtes.

Faits du mois :

Fait A : le 2 décembre, l'entrepôt de Libourne a expédié la plus grosse commande de l'année vers un importateur belge, 14 palettes, chargement de 7 h à 11 h.

Fait B : deux saisonniers des vendanges, étudiants à Bordeaux, rejoignent l'équipe logistique en CDD jusqu'en mars.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les trois modèles et le contre-modèle sont balisés et distingués.
- [ ] La demande dit ce qu'il faut imiter : heure ou lieu en ouverture, chiffres concrets, une personne citée par sa fonction, une fin qui annonce la suite.
- [ ] La demande interdit de reprendre les chiffres, lieux et personnes des modèles.

- [ ] Le contre-modèle est accompagné de ce qu'il illustre : adjectifs en série, « ravis de », aucune information.
- [ ] Chacune des deux publications obtenues contient seulement les faits A ou B, sans chiffre ajouté.
- [ ] Les noms des saisonniers n'apparaissent pas sans leur accord ; leur fonction suffit.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 31 · 3 entraînements

Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape

Exercice : Le rapport d'activité d'une association d'insertion

Isabelle dirige une association d'insertion par l'activité économique à Bègles, 25 salariés permanents. Elle doit remettre le 15 février un rapport d'activité de huit à dix pages à son conseil d'administration et à deux financeurs. Elle dispose de trois pièces : le tableau Excel des parcours de l'année (sans noms, un code par personne), le compte rendu de l'assemblée générale précédente, et ses notes sur les faits marquants (ouverture d'un second atelier de ressourcerie, départ d'une encadrante technique, nouveau partenariat avec un bailleur social). Le conseil veut lire en premier les sorties vers l'emploi. Découpez le travail en cinq étapes et écrivez les deux premières demandes, puis le point d'étape de fin de matinée.

1. Écrivez les cinq étapes et le résultat attendu de chacune.
2. Rédigez la demande de cadrage et de plan, avec l'ordre imposé par le conseil.
3. Rédigez la demande d'analyse des chiffres, avant toute rédaction.
4. Écrivez la demande de point d'étape.
5. Listez les contrôles à faire à chaque étape.

Entraînement 1. Couper une demande trop large

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici une demande écrite d'un seul bloc par le gérant d'un cabinet de géomètres de 8 personnes à Libourne. Découpez-la en quatre étapes, avec le résultat attendu de chacune, puis écrivez la première demande seulement.

LE SUPPORT

« Écris-moi la présentation du cabinet pour notre nouveau site internet, avec nos métiers, nos références, notre équipe, nos tarifs et une FAQ, et fais en sorte que ce soit bien référencé sur Google. Voici notre plaquette de 2021 en pièce jointe. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les étapes sont au nombre de quatre ou cinq, chacune avec un résultat court.
- [ ] La première demande ne demande qu'un plan des pages et ne rédige rien.
- [ ] La demande signale que la plaquette date de 2021 et que les informations sont à mettre à jour.
- [ ] Les tarifs ne sont pas demandés à ChatGPT : ils viennent du cabinet.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La procédure de réception des marchandises

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Un négoce de matériaux de construction de Gironde, 40 salariés et deux dépôts, n'a pas de procédure écrite de réception des marchandises. Le chef de dépôt a dicté ses notes. Écrivez la chaîne complète de quatre demandes (ordre des gestes, rédaction, fiche plastifiée, test) et indiquez ce que vous validez entre chaque demande.

LE SUPPORT

Notes dictées par le chef de dépôt :

« Alors la réception. Le camion arrive, d'abord vérifier le bon de livraison avec la commande dans le logiciel, avant de décharger, ça c'est important. Après, déchargement au chariot, zone de réception devant le quai 2. Compter les palettes, regarder s'il y a de la casse, les films abîmés surtout. S'il y a un problème, une photo, et la réserve écrite sur le bon du chauffeur, réserve précise, pas juste "sous réserve". Signer. Ensuite saisie de la réception dans le logiciel le jour même, et le rangement dans les allées. Les ciments en premier parce que ça craint l'humidité. Et si c'est une commande client, prévenir le commercial. Ah et les palettes consignées, à noter à part. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La première demande reconstitue l'ordre des gestes et signale les points flous, sans rédiger la procédure.
- [ ] L'ordre des gestes est validé par le chef de dépôt avant la rédaction.
- [ ] La rédaction ne contient aucun geste absent des notes.
- [ ] La fiche plastifiée tient sur une page, gestes numérotés.
- [ ] La dernière étape prévoit un test par un magasinier sur une vraie réception.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le déménagement d'un cabinet d'architectes

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un cabinet d'architectes de 14 personnes quitte le centre de Bordeaux pour Bruges le 1er mars. Le gérant vous confie la préparation : rétroplanning, messages aux clients et aux partenaires, liste des contrats à transférer, note à l'équipe. Découpez ce travail en étapes, écrivez toutes les demandes, prévoyez les validations et le point d'étape, et listez les contrôles finaux.

LE SUPPORT

Notes du gérant :

- Bail actuel résilié pour fin février, état des lieux de sortie le vendredi 26 février à 10 h.

- Nouveaux locaux à Bruges disponibles à partir du 15 février, travaux de peinture du 15 au 22.
- Déménageur choisi, devis signé, déménagement le vendredi 26 février après l'état des lieux et le samedi 27.
- Contrats à transférer : électricité, internet (la box doit être installée avant le 1er mars, délai annoncé par l'opérateur : trois semaines), assurance des locaux, ménage, machine à café.
- Courrier : réexpédition à demander.
- À prévenir : clients en cours (une trentaine de projets), entreprises partenaires, ordre des architectes, banque, expert-comptable, fournisseurs.
- L'équipe : télétravail le vendredi 26, chacun fait ses cartons le jeudi 25 après-midi.
- Signature de courriel et site à mettre à jour avec la nouvelle adresse.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le découpage comporte au moins quatre étapes, dont un rétroplanning validé avant tout message.
- [ ] Le rétroplanning fait apparaître la commande de la box au plus tard début février, compte tenu du délai de trois semaines.
- [ ] Les messages aux clients et partenaires sont produits après le rétroplanning, avec les mêmes dates.
- [ ] Aucun nom de client ne figure dans les demandes : les messages sont écrits pour des catégories de destinataires.
- [ ] Un point d'étape est prévu entre deux séances de travail.
- [ ] Les contrôles finaux recoupent chaque date des messages avec le rétroplanning validé.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 32 · 3 entraînements

Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

Exercice : Annoncer une hausse de tarifs sans savoir par où commencer

Marc dirige une entreprise de création et d'entretien d'espaces verts à Saint-Jean-d'Illac, 8 salariés. Ses clients sont pour moitié des syndics de copropriété et des entreprises, pour moitié des particuliers sous contrat annuel d'entretien. Il doit augmenter ses tarifs d'entretien au 1er mars, et il ne sait pas comment l'annoncer : il a peur de perdre des contrats. Il a écrit à ChatGPT « écris un courrier pour annoncer une hausse de tarif » et le résultat, un texte de quinze lignes avec une hausse « d'environ 5 % » qu'il n'avait jamais mentionnée, ne lui convient pas. Rédigez la demande qui fait interroger Marc, listez les questions qu'il doit s'attendre à recevoir, puis les contrôles du courrier final.

1. Écrivez la demande d'entretien en quatre lignes, avec « une à la fois », « attends » et « récapitule ».
2. Listez six questions que ChatGPT devrait poser, dans l'ordre d'importance.
3. Repérez celles dont Marc ne connaît pas encore la réponse.
4. Écrivez la consigne de rédaction qui suit le récapitulatif validé.
5. Listez les contrôles avant l'envoi.

Entraînement 1. Transformer une demande en entretien

Niveau 1 · prise en main · 10 min

La responsable d'une boulangerie-pâtisserie de Talence, 9 salariés, a écrit la demande ci-dessous et le résultat ne lui convient pas. Réécrivez-la pour que ChatGPT l'interroge d'abord, lancez-la et répondez à trois questions.

LE SUPPORT

« Écris une affiche pour annoncer nos bûches de Noël, avec les prix et la date limite de commande. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande précise le rôle et le contexte (boulangerie, clientèle, affiche en vitrine).
- [ ] Elle demande une question à la fois et l'attente des réponses.
- [ ] Elle interdit d'inventer un prix, une date ou un parfum.
- [ ] Elle prévoit un récapitulatif avant l'affiche.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La nouvelle organisation du standard

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Le directeur d'une PME de maintenance industrielle de Bassens, 50 salariés, vous transfère le message ci-dessous. Choisissez le mode d'interrogation, écrivez la demande, répondez aux questions à partir des notes, puis écrivez la consigne de rédaction.

LE SUPPORT

Message du directeur :

« Peux-tu préparer un mail pour annoncer la nouvelle organisation du standard ? Merci. »

Vos notes de la réunion de lundi :

- À partir du lundi 11 janvier, le standard n'est plus tenu par l'accueil seul.
- De 8 h à 12 h : accueil. De 12 h à 14 h : rotation entre trois techniciens sédentaires, planning affiché. De 14 h à 17 h 30 : accueil.
- Les appels d'urgence clients (panne machine) passent toujours par le numéro d'astreinte, inchangé.
- Le message est pour les salariés, pas pour les clients.
- Les clients seront informés par un autre courrier.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le mode choisi est le lot court de questions ou la liste d'hypothèses, justifié par les notes déjà disponibles.
- [ ] La demande interdit d'inventer des horaires ou des noms.
- [ ] Les réponses aux questions viennent toutes des notes.
- [ ] La consigne de rédaction précise les destinataires (salariés) et la longueur.
- [ ] Le courriel obtenu rappelle que le numéro d'astreinte ne change pas.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La clôture mensuelle avant le départ de la comptable

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

La comptable d'une entreprise de négoce de matériel agricole de Charente, 30 salariés, part dans un mois. Elle seule connaît la clôture mensuelle. Elle a jeté quelques lignes sur papier. Concevez l'entretien de transmission : la demande d'ouverture, les règles de confidentialité, trois séances et leurs thèmes, la fiche finale attendue et le test par sa remplaçante.

LE SUPPORT

Notes de la comptable :

« Clôture du mois : vers le 5. Rapprochements bancaires (3 banques). Factures fournisseurs pas reçues : provisions, j'ai un fichier Excel. Stocks : l'inventaire tournant du magasin, à demander au chef de magasin. Ventes : vérifier que tout est facturé, surtout les réparations atelier. Écritures de paie : le cabinet les envoie. Tableau de bord pour le gérant, le 10 au plus tard. Pièges : l'avoir du constructeur en fin de trimestre, les acomptes clients. Logiciel : Sage. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande d'ouverture fixe le rôle d'intervieweur, le but de la fiche et la règle « une question à la fois, demande un exemple si c'est vague ».
- [ ] Les règles de confidentialité interdisent noms de clients, montants réels et données de paie dans les réponses.
- [ ] Les trois séances couvrent les opérations, les pièges et le tableau de bord.
- [ ] La fiche finale est en gestes datés (J+1 à J+10) avec des points de vigilance et des questions ouvertes.
- [ ] Le test prévoit que la remplaçante réalise une clôture avec la fiche, la comptable présente sans intervenir.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 33 · 3 entraînements

Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture

Exercice : La réponse d'une entreprise de nettoyage à une résidence seniors

Nicolas est responsable commercial d'une entreprise de nettoyage de Mérignac, 70 salariés. Une résidence seniors de 90 logements à Pessac consulte quatre prestataires pour le nettoyage de ses parties communes. La directrice a écrit : « Nous attendons une intervention tôt le matin, avant 9 h, pour ne pas gêner les résidents ; un interlocuteur unique joignable en semaine ; des produits sans odeur forte ; un prix mensuel clair ; un démarrage au 1er février. » Le texte de Nicolas : « Madame la Directrice, nous vous remercions pour votre consultation. Forte de 20 ans d'expérience, notre entreprise saura répondre à vos attentes avec professionnalisme. Nos équipes interviendront selon vos besoins, avec des produits de qualité. Notre tarif est de 2 150 € HT par mois. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information. » Construisez la grille, faites noter le texte, faites la contre-lecture, et dites ce que Nicolas doit corriger.

1. Tirez cinq critères des attentes écrites par la directrice.
2. Décrivez les niveaux 0, 1 et 2 de chaque critère.
3. Faites noter le texte, passage cité, dans une conversation neuve.
4. Faites la contre-lecture en directrice qui compare quatre offres.
5. Listez les corrections et ce que Nicolas doit vérifier lui-même.

Entraînement 1. Noter un courriel sur une grille donnée

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici la grille et un courriel d'excuse envoyé par une agence de location de véhicules utilitaires de Bordeaux Lac, 12 salariés. Faites noter le courriel avec la demande du cours, puis dites quelle correction vous gardez.

LE SUPPORT

Grille :

1. L'excuse est claire et ne se justifie pas longuement. 2. Le problème du client est nommé avec ses mots. 3. La solution est précise : quoi, quand. 4. Le courriel tient en dix lignes au plus.

Niveaux : 0 absent, 1 partiel, 2 complet.

Courriel :

« Bonjour Monsieur, nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée. Comme vous le savez, la période est très chargée et nos équipes font le maximum. Un problème informatique a

perturbé nos réservations et le véhicule n'était pas disponible à l'heure prévue. Nous mettons tout en œuvre pour que cela ne se reproduise pas. Nous restons à votre disposition. Cordialement, l'agence. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande reprend la grille et exige un passage cité par note.
- [ ] La demande interdit la réécriture du courriel.
- [ ] La notation attendue met le critère 3 à 0 : aucune solution précise.
- [ ] La correction retenue propose une solution concrète que l'agence peut tenir.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La grille d'une annonce d'emploi

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Une entreprise de plomberie et chauffage de Pessac, 14 salariés, recrute un technicien de maintenance en chauffage. Construisez une grille de cinq critères du point de vue d'un candidat, faites noter l'annonce, puis faites une contre-lecture en candidat expérimenté qui a déjà un emploi.

LE SUPPORT

Annonce :

« Entreprise dynamique recherche technicien chauffage motivé et autonome. Vous interviendrez chez nos clients pour l'entretien et le dépannage. Rémunération selon profil. Poste à pourvoir rapidement. Envoyez CV et lettre de motivation. »

Informations disponibles dans l'entreprise :

- CDI, 39 heures, astreinte une semaine sur cinq, rémunérée.
- Véhicule de service équipé, téléphone, tablette.
- Zone d'intervention : Pessac, Talence, Mérignac, Gradignan.
- Chaudières gaz et pompes à chaleur, contrats d'entretien de particuliers et de petites copropriétés.
- Salaire : fourchette à fournir par le gérant.
- Candidature : un appel ou un courriel suffit, pas de lettre exigée.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les cinq critères sont formulés du point de vue du candidat (salaire, horaires, zone, matériel, démarche).
- [ ] Chaque critère a trois niveaux décrits.
- [ ] La notation cite des passages de l'annonce et relève l'absence des informations disponibles.
- [ ] La contre-lecture fait apparaître au moins trois questions d'un candidat déjà en poste.
- [ ] La fourchette de salaire est demandée au gérant, jamais proposée par ChatGPT.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Choisir entre deux versions d'un courrier délicat

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Un bureau d'études béton de Bayonne, 5 salariés, doit répondre à un promoteur qui conteste la facture d'une mission supplémentaire. Deux versions de la réponse existent, l'une écrite par la gérante, l'autre par l'ingénieur. Construisez la grille à partir des enjeux, faites noter les deux versions dans la même demande, faites une contre-lecture en promoteur, puis rédigez la consigne qui fusionne le meilleur des deux.

LE SUPPORT

Les faits :

- Contrat de mission : études d'exécution pour un immeuble de 24 logements, forfait de 38 000 € HT.
- Le promoteur a modifié les plans du niveau parking après validation, par courriel du 3 octobre.
- Le bureau d'études a refait les calculs du parking : 6 jours d'ingénieur, facturés 4 200 € HT, sur la base du taux journalier prévu au contrat pour les prestations supplémentaires (700 € HT).
- Le contrat prévoit que toute modification après validation fait l'objet d'un avenant ; aucun avenant n'a été signé.
- Le promoteur écrit : « Nous refusons cette facture, ces ajustements font partie de votre mission. »

Version A (gérante) :

« Madame, Monsieur, nous prenons acte de votre refus. Nous rappelons que l'article 7 du contrat prévoit un avenant pour toute modification après validation. Vos plans du parking ont été modifiés le 3 octobre. Nous maintenons notre facture et vous proposons de signer l'avenant ci-joint. »

Version B (ingénieur) :

« Bonjour, je comprends votre surprise. Les modifications du parking du 3 octobre ont demandé de reprendre les calculs de descente de charges et de fondations, soit six jours de travail. Nous aurions dû vous adresser un avenant avant de commencer, c'est un oubli de notre part. Je vous propose un rendez-vous cette semaine pour en parler. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La grille porte sur les enjeux : rappel du contrat, faits datés, reconnaissance de l'oubli d'avenant, ton qui préserve la relation, proposition de suite.
- [ ] Les deux versions sont notées dans la même demande, passages cités.
- [ ] La contre-lecture fait apparaître les objections probables du promoteur.
- [ ] La consigne de fusion précise ce qui vient de chaque version.
- [ ] Les montants (6 jours × 700 € HT = 4 200 € HT) sont vérifiés par vous, pas par la grille.
- [ ] La décision de maintenir ou de réduire la facture reste à la gérante.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 34 · 3 entraînements

Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

Exercice : Cinq fiches pour un loueur de matériel aux trois agences

Stéphanie est responsable administrative d'une PME de location de matériel de chantier, 30 salariés, trois agences à Mérignac, Libourne et Langon. Les chargés de clientèle utilisent ChatGPT chacun à leur façon. Elle veut une bibliothèque de cinq fiches pour la rentrée. Les tâches citées par les agences : confirmer une réservation, répondre à une réclamation sur un matériel en panne, relancer une facture impayée, préparer la fiche de prise en main d'un matériel pour le client, rédiger le compte rendu de la réunion d'agence du lundi. Choisissez l'ordre de priorité, écrivez la fiche complète de la première, prévoyez le test et la gouvernance.

1. Placez les cinq tâches sur la matrice fréquence × coût d'une erreur.
2. Choisissez la première fiche à écrire et justifiez le choix.
3. Écrivez la demande à variables et le tableau des variables.
4. Prévoyez le test sur trois cas, dans trois agences.
5. Désignez le référent et le rythme de révision.

Entraînement 1. Mettre une demande en variables

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici une demande écrite par un commercial d'une entreprise de stores et volets de Mérignac, 11 salariés, pour un cas précis. Remplacez chaque information propre au cas par une variable bien nommée et écrivez le tableau des variables.

LE SUPPORT

« Tu es commercial dans une entreprise de stores et volets roulants. Écris une relance à M. Bertrand, gérant de la pharmacie de la place du marché à Cenon, pour le devis D-2026-318 du 4 novembre, 6 820 € HT, 9 volets roulants motorisés, sans réponse. Rappelle que le devis est valable jusqu'au 4 décembre et propose un appel jeudi. Cinq lignes, signé Yannick. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom du gérant et celui de la pharmacie ont disparu, remplacés par [SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT] ou équivalent.
- [ ] Chaque variable a un nom explicite en majuscules.
- [ ] Les deux dates sont deux variables distinctes, au nom clair.
- [ ] Le montant est une variable « tel qu'il figure sur le devis ».
- [ ] Le tableau donne un exemple générique pour chaque variable.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Fusionner trois demandes de collègues

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Dans un cabinet d'expertise comptable de Mérignac, trois collaboratrices utilisent trois demandes différentes pour la même tâche : la note de synthèse mensuelle aux clients artisans. Fusionnez-les en une seule fiche complète, avec variables, contrôles et ligne « À ne jamais mettre ».

LE SUPPORT

Demande de Lucie :

« Fais une synthèse du mois pour mon client à partir de ces chiffres : [chiffres]. Court et clair. »

Demande d'Amandine :

« Tu es collaboratrice comptable. Voici le chiffre d'affaires du mois, celui du même mois l'an dernier, la trésorerie fin de mois et les factures clients en retard de plus de 30 jours. Écris une note de dix lignes au gérant : ce qui va, ce qui doit l'alerter, une action. Pas de jargon. »

Demande de Sonia :

« Écris un mail au client avec ses chiffres du mois en tableau et une phrase de commentaire par chiffre. Signe Sonia. Donne les évolutions en pourcentage. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La fiche reprend la structure d'Amandine (ce qui va, ce qui alerte, une action) et le tableau de Sonia.
- [ ] Les chiffres sont des variables, et les évolutions se calculent en exécutant du code ou se donnent toutes faites.
- [ ] Le nom du client n'apparaît jamais : [ACTIVITE_ET_TAILLE_DU_CLIENT].
- [ ] Les contrôles imposent de refaire au moins une évolution en pourcentage.
- [ ] La rubrique « À ne jamais mettre » cite le nom du client, ses coordonnées, le détail nominatif des factures en retard.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La bibliothèque d'un service achats

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Le service achats d'un industriel de l'agroalimentaire du Lot-et-Garonne, 140 salariés, veut sa bibliothèque. Voici l'inventaire des tâches remontées par les quatre acheteurs. Placez-les sur la matrice, choisissez les trois premières fiches, écrivez la fiche complète de la priorité 1, le plan de test et la règle de gouvernance. Dites aussi quelles tâches n'ont rien à faire dans la bibliothèque.

LE SUPPORT

Inventaire des tâches (fréquence estimée par les acheteurs) :

1. Comparer trois offres fournisseurs sur un même besoin (chaque semaine)
2. Écrire une demande de prix à des fournisseurs (chaque semaine)
3. Relancer un fournisseur en retard de livraison (plusieurs fois par semaine)
4. Préparer un entretien annuel de négociation (deux fois par an par fournisseur clé)
5. Résumer les conditions générales d'achat d'un fournisseur (chaque mois)
6. Rédiger un compte rendu de visite fournisseur (chaque mois)
7. Calculer l'impact d'une hausse de prix matière sur le coût de revient (chaque mois)
8. Traduire un courriel fournisseur en espagnol ou en italien (chaque semaine)
9. Coller la grille tarifaire négociée d'un fournisseur pour la comparer à une offre concurrente (chaque mois)
10. Écrire une réclamation qualité pour un lot non conforme (deux fois par mois)

Pour vous corriger seul

- [ ] Les tâches sont placées sur la matrice avec une justification d'une ligne.
- [ ] Les trois premières fiches sont fréquentes et engageantes (par exemple 3, 10, 1).
- [ ] La fiche de la priorité 1 est complète : nom, usage, variables, demande, résultat attendu, contrôles, « À ne jamais mettre », auteur, date, version.
- [ ] La tâche 9 est écartée ou transformée : une grille tarifaire négociée relève du secret des affaires.
- [ ] La tâche 7 impose un calcul en code et une vérification dans Excel.
- [ ] La gouvernance nomme un référent, un rythme de révision et la règle de retrait.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 35 · 3 entraînements

Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi

Exercice : La soirée de fin d'année de 220 personnes

Laurence est chargée d'affaires chez un traiteur de Mérignac, 35 salariés. Le 2 novembre, elle reçoit ce courriel de la responsable des services généraux d'un sous-traitant aéronautique de la métropole : « Bonjour, nous organisons notre soirée de fin d'année le vendredi 11 décembre pour 220 personnes, dans notre hall de production vidé pour l'occasion. Budget : 65 € HT par personne, boissons comprises. Nous voulons un cocktail dînatoire, des options végétariennes et sans gluten clairement identifiées, et du personnel en nombre suffisant pour que personne n'attende. L'an dernier, le traiteur a manqué de plats dès 21 h. Merci de m'envoyer une proposition avant le 10 novembre, avec deux formules. » Ce que Laurence sait : formule Classique à 58 € HT, formule Signature à 69 € HT, boissons comprises ; un serveur pour 25 personnes en standard ; la cuisine doit savoir avant le 1er décembre le nombre exact de convives ; le hall n'a pas d'office, il faudra une cuisine mobile, facturée 1 200 € HT. Conduisez le dossier complet : extraction, questions, plan, rédaction d'un passage sur modèle, grille, contre-lecture, courriel d'envoi.

1. Faites extraire les demandes écrites, les attentes implicites et les contradictions, citations à l'appui.
2. Préparez les questions internes, puis les trois questions à poser à la cliente.
3. Faites valider le plan de la proposition, sans rédaction.
4. Rédigez la partie « Ce que nous garantissons » sur deux modèles de la maison.
5. Construisez la grille tirée du courriel et faites la contre-lecture.
6. Refaites chaque calcul et écrivez le courriel d'envoi.

Entraînement 1. Lire un courriel client avant d'y répondre

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Le gérant d'un hôtel de 28 chambres à Arcachon écrit à une blanchisserie industrielle de Gironde, 45 salariés. Faites extraire ses demandes écrites, ses attentes implicites et les contradictions, citations à l'appui, avec la demande du cours.

LE SUPPORT

« Bonjour, nous changeons de blanchisserie pour la saison prochaine. Il nous faut le linge des 28 chambres et du restaurant, collecté et livré tous les jours de mai à septembre, et deux fois par semaine le reste de l'année. Notre prestataire actuel livre en retard une fois sur trois, et les draps reviennent parfois tachés : je ne veux plus de ça. Je souhaite un tarif au kilo, le même toute l'année. Pouvez-vous aussi fournir le linge en location, au moins pour les chambres ? Je dois décider avant la fin janvier. Merci de m'envoyer une proposition. Le gérant »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande exige une citation pour chaque point relevé.
- [ ] Les attentes implicites citent la ponctualité et la qualité de lavage contrôlée.
- [ ] Une contradiction ou tension est relevée entre tarif identique toute l'année et fréquence qui varie selon la saison.
- [ ] La location du linge est repérée comme une demande qui change la nature de l'offre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Questions et plan d'une proposition informatique

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Une entreprise de services informatiques de Pau, 9 salariés, reçoit le courriel ci-dessous d'un industriel du Béarn, 35 postes. Préparez les questions internes, les questions au client, et le plan de la proposition, sans rédiger la proposition.

LE SUPPORT

« Bonjour, nous voulons passer à Microsoft 365 avant l'été : messagerie, fichiers partagés, Teams. Aujourd'hui, nous avons un serveur de fichiers de 2017 et une messagerie chez notre hébergeur. 35 postes, dont 8 en atelier partagés entre équipes. Nous ne pouvons pas nous permettre une journée sans messagerie, nos clients commandent par courriel. Je veux un prix global, la formation des salariés comprise. Notre précédent prestataire facturait chaque appel, je ne veux plus de surprise. Réponse souhaitée sous quinze jours. Le directeur administratif et financier »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les questions internes portent sur ce que l'entreprise peut garantir (bascule sans coupure, forfait d'assistance).
- [ ] Les questions au client sont trois au plus et portent sur ce que lui seul sait (volume des fichiers, licences actuelles, postes partagés).
- [ ] Le plan commence par la continuité de la messagerie, attente décisive.
- [ ] Le plan prévoit une partie « ce qui est compris, ce qui ne l'est pas » en réponse au « pas de surprise ».
- [ ] Aucune partie ne promet un prix ou un délai avant la réponse aux questions.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le dossier complet d'un réseau d'opticiens

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Une entreprise d'enseignes et de signalétique de Mérignac, 20 salariés, reçoit la demande d'un réseau de trois magasins d'optique de Gironde. Conduisez le dossier complet : extraction,

questions, plan, rédaction de la partie « Nos engagements » sur le modèle fourni, grille de relecture, contre-lecture, courriel d'envoi. Refaites chaque calcul.

LE SUPPORT

Courriel du client :

« Bonjour, nous changeons d'identité visuelle et devons remplacer les enseignes de nos trois magasins (Libourne, Arcachon, Langon) avant le 15 mars, date de notre campagne de lancement. Pour chaque magasin : une enseigne lumineuse en façade, une enseigne drapeau, le marquage des vitrines. Budget total : 24 000 € HT. Les autorisations de la mairie sont à votre charge, je n'ai pas le temps. Je veux une pose de nuit ou le dimanche, les magasins ne ferment pas. Notre ancien prestataire a posé une enseigne de travers à Arcachon et n'est jamais revenu. Proposition attendue sous dix jours. Le directeur du réseau »

Informations internes :

- Prix par magasin : enseigne lumineuse 4 900 € HT, enseigne drapeau 1 450 € HT, marquage vitrines 980 € HT.
- Pose de nuit ou le dimanche : majoration de 350 € HT par magasin.
- Délai de fabrication : quatre semaines après validation des maquettes.
- Autorisations : déclaration préalable ou autorisation d'enseigne selon les communes ; délai d'instruction variable, souvent un à deux mois, que l'entreprise ne maîtrise pas.
- Le directeur commercial accepte de déposer les dossiers d'autorisation pour le client, facturés 180 € HT par magasin.

Modèle « Nos engagements » d'une proposition précédente :

« Un seul interlocuteur, du relevé à la pose : votre chargé d'affaires, joignable en direct. Une pose contrôlée : photo de chaque enseigne posée, envoyée le jour même. Une reprise sous 72 heures ouvrées en cas de défaut constaté à la réception. »

Pour vous corriger seul

- [ ] L'extraction relève la tension majeure : pose avant le 15 mars alors que les autorisations peuvent prendre un à deux mois.
- [ ] Les calculs sont refaits : 7 330 € HT par magasin, 21 990 € HT pour trois, 23 040 € HT avec la pose de nuit, 23 580 € HT avec les dossiers d'autorisation, sous le budget de 24 000 € HT.
- [ ] Les engagements imitent le modèle sans recopier ses phrases, et répondent au reproche de l'enseigne posée de travers.
- [ ] Aucun engagement ne garantit la date du 15 mars sans condition sur les autorisations.
- [ ] La grille vient du courriel du client (date, budget, autorisations, pose hors ouverture, contrôle de la pose).
- [ ] La contre-lecture fait apparaître la question des délais d'autorisation et la solution proposée.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 36 · 3 entraînements

Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons

Exercice : Trois offres de cartons d'expédition

Rémi est responsable achats et logistique d'une conserverie de 45 salariés près de Mont-de-Marsan. Il achète 12 000 cartons d'expédition par an, livrés par lots de 3 000, soit quatre livraisons. Trois offres sont arrivées. A : 0,62 € HT le carton, franco à partir de 3 000 cartons, délai de dix jours, paiement à 45 jours fin de mois, minimum de commande 3 000. B : 0,58 € HT le carton, 120 € HT de port par livraison quelle que soit la quantité, délai de quinze jours, paiement à 30 jours, minimum 2 000. C : 0,65 € HT le carton, franco, délai de cinq jours, minimum 1 000, paiement à 45 jours fin de mois. Le magasin de la conserverie manque de place. Rédigez la demande qui produit le tableau comparatif au coût complet et une recommandation argumentée, puis listez les contrôles de Rémi.

1. Remplacez les noms des fournisseurs par A, B et C, et notez la correspondance hors de ChatGPT.
2. Donnez le volume annuel, le rythme de livraison et la contrainte de place.
3. Exigez un calcul en code et « absent de l'offre » pour ce qui manque.
4. Demandez une recommandation qui dit ce qu'elle sacrifie.
5. Refaites les trois coûts complets à la calculette.

Entraînement 1. Relancer une livraison de vitrages en retard

Niveau 1 · prise en main · 10 min

À partir des notes de Sylvie, écrivez la demande en quatre lignes qui produit le courriel de relance au fournisseur. Suivez l'ordre : rôle, contexte, tâche, format.

LE SUPPORT

Notes de Sylvie, approvisionneuse chez un fabricant de fenêtres de 40 salariés à Bergerac :
- Commande n° 24-0871 du 3 novembre : 18 caisses de vitrages feuilletés, fournisseur B
- Livraison confirmée par courriel le 5 novembre pour le jeudi 12 novembre au matin
- Le 12 à 14 h, rien reçu, aucune nouvelle
- Sans ce verre, l'atelier de vitrage s'arrête le lundi 16 au matin
- Une livraison partielle de 6 caisses suffirait pour tenir jusqu'au mercredi 18
- Bonne relation avec ce fournisseur : c'est son premier retard de l'année

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande rappelle le numéro de commande, la quantité et la date confirmée.
- [ ] Elle demande une nouvelle date ferme et une réponse avant une heure précise.
- [ ] Elle prévoit la livraison partielle de 6 caisses.
- [ ] Le ton demandé est cordial et ferme, sans menace, en tenant compte du premier retard.
- [ ] Le format fixe la longueur, l'objet avec le numéro et la signature.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Louer ou acheter un chariot élévateur

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Florian doit choisir entre deux offres pour un chariot élévateur électrique. Rédigez la demande qui compare leur coût sur 36 mois, en code, et qui liste ce qui manque pour décider. Puis faites vous-même le calcul et comparez-le à la réponse obtenue.

LE SUPPORT

Florian, responsable d'entrepôt chez un grossiste en boissons de 30 salariés à Mérignac.

Offre 1, location longue durée :
- Durée : 36 mois
- Loyer : 420 € HT par mois
- Maintenance préventive et curative incluse, remplacement de la batterie inclus
- Franchise de 500 € HT par sinistre en cas de casse
- Frais de remise en état à la restitution selon la grille du loueur (grille non fournie)

Offre 2, achat :
- Prix : 14 900 € HT
- Contrat de maintenance : 95 € HT par mois, renouvelable chaque année
- Garantie constructeur : 12 mois
- Batterie hors garantie après 12 mois (prix de remplacement non indiqué)

Usage prévu : un poste, deux équipes, environ cinq ans.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande précise la durée de comparaison (36 mois) et exige un calcul en code.
- [ ] Elle demande de signaler ce qui manque : grille de remise en état, prix de la batterie, valeur de revente.
- [ ] Elle demande à partir de quelle valeur de revente l'achat devient moins cher.
- [ ] Elle tient compte de l'usage prévu de cinq ans, au-delà des 36 mois.
- [ ] Votre calcul donne 15 120 € HT pour la location et 18 320 € HT pour l'achat sur 36 mois.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Une rupture chez un fournisseur unique

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Margaux, responsable supply chain chez un fabricant de portails en aluminium de 55 salariés à Limoges. Le fournisseur unique des motorisations annonce une suspension de livraison. Préparez avec ChatGPT, en plusieurs demandes successives, le calcul de couverture du stock commande par commande, le courriel au fournisseur, le message type aux clients concernés et une note d'une demi-page au dirigeant. Les décisions de priorité restent les vôtres : ChatGPT les prépare.

LE SUPPORT

Courriel reçu le lundi 9 novembre à 8 h 12, du service clients du fournisseur de motorisations :

« Bonjour, en raison d'un incident sur notre ligne d'assemblage, les livraisons des motorisations coulissantes réf. MC-400 sont suspendues pour une durée estimée à trois semaines. Nous reviendrons vers vous dès que possible avec une date de reprise. Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée. »

État du stock au 9 novembre : 34 motorisations MC-400.

Commande en cours chez le fournisseur : 60 motorisations, livraison prévue le 13 novembre, désormais suspendue.

Commandes clients à expédier (portails coulissants motorisés) :

- Client 1, installateur de Brive : 12 portails, départ le 12 novembre
- Client 2, négoce de Poitiers : 8 portails, départ le 16 novembre
- Client 3, installateur de Pau : 10 portails, départ le 19 novembre
- Client 4, particulier passé par un installateur de Limoges : 1 portail, départ le 20 novembre, chantier déjà décalé une fois
- Client 5, promoteur de Bordeaux : 18 portails, départ le 26 novembre, pénalités de retard prévues au contrat
- Client 6, installateur d'Angoulême : 6 portails, départ le 30 novembre

Autres faits :

- Un second fabricant de motorisations a été rencontré sur un salon l'an dernier, jamais testé.
- Sa motorisation demande d'adapter la platine de fixation : une demi-journée de bureau d'études, puis un essai.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le travail est découpé en demandes successives, une par livrable, avec une relecture entre chacune.
- [ ] Le calcul de couverture suit les commandes date par date, en code, et montre à partir de quelle commande le stock manque.
- [ ] Le courriel au fournisseur demande une date ferme, une livraison partielle prioritaire et le détail de la cause.
- [ ] Le message aux clients n'annonce aucune date que le fournisseur n'a pas confirmée.
- [ ] La note au dirigeant présente des options chiffrées et laisse la décision au dirigeant.
- [ ] Aucun nom de client ni de fournisseur n'apparaît dans les demandes.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 37 · 3 entraînements

Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre

Exercice : Un contrat de copieur à ne pas laisser repartir

Sandrine est assistante de gestion dans un cabinet d'architectes de 12 salariés à Bordeaux. Nous sommes le lundi 9 novembre 2026. Le cabinet veut changer de copieur et ne pas reconduire son contrat de location et de maintenance. Extraits du contrat. Article 4, durée : « 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. » Article 7, prix : « Loyer trimestriel de 1 140 € HT, révisable chaque année au 1er juin dans la limite de 3 %. » Article 11, résiliation anticipée : « Toute résiliation avant le terme entraîne le paiement d'une indemnité égale aux loyers restant à courir jusqu'au terme, majorée de 10 %. » Article 12, restitution : « À l'issue du contrat, le locataire restitue le matériel à ses frais à l'adresse indiquée par le loueur. » Rédigez les demandes qui produisent la fiche des dates et le courrier de non-reconduction, puis listez les contrôles de Sandrine.

1. Repérez la date d'effet, la durée et la règle de préavis dans l'article 4.
2. Demandez le calcul de l'échéance et de la date limite en code, avec l'hypothèse la plus prudente.
3. Demandez le courrier de non-reconduction sans aucune référence de loi.
4. Refaites le calcul des dates à la main.
5. Notez ce qui reste à faire après l'envoi : restitution, nouveau contrat.

Entraînement 1. Trouver la date limite d'un préavis

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Nous sommes le vendredi 2 octobre 2026. Écrivez la demande qui calcule l'échéance et la date limite de résiliation de ce contrat, puis faites le calcul vous-même et comparez.

LE SUPPORT

Contrat de maintenance de la centrale de traitement d'air, garage de 8 salariés à Niort.

Article 3 · Durée

« 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. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande recopie l'article 3 entre guillemets.

- [ ] Elle donne la date du jour.
- [ ] Elle exige un calcul en code et l'hypothèse la plus prudente si le texte est ambigu.
- [ ] Elle demande une date d'envoi conseillée, avec une marge.
- [ ] Elle interdit de citer un texte de loi.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La fiche de registre du fichier clients d'un garage

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Rédigez la demande qui produit la fiche du registre des traitements pour le fichier clients et les rappels de ce garage, à partir de la description de Damien. Aucune donnée réelle ne doit figurer dans la demande.

LE SUPPORT

Description de Damien, gérant d'un garage de 8 salariés à Niort :

« Quand un client vient, l'accueil crée sa fiche dans notre logiciel de garage : nom, téléphone, courriel, adresse, immatriculation et modèle du véhicule, historique des interventions et des factures. Le logiciel envoie un SMS de rappel un mois avant le contrôle technique et avant la révision annuelle, si le client a coché la case sur l'ordre de réparation. Les mécaniciens voient les fiches sur la tablette de l'atelier. Les factures partent chaque mois chez notre expert-comptable. Le logiciel est en ligne, l'éditeur est installé en France, je ne sais pas où sont les serveurs. Nous gardons les fiches depuis l'ouverture du garage, il y a douze ans, sans rien supprimer. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande décrit le traitement sans aucun nom, numéro ni immatriculation réels.
- [ ] Elle distingue deux finalités : la gestion des réparations et les rappels par SMS.
- [ ] Elle demande des pistes « à valider » pour la base légale et la durée, sans trancher.
- [ ] Elle fait ressortir la conservation depuis douze ans comme point à traiter.
- [ ] Elle demande les questions à poser à l'éditeur du logiciel.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un syndic menace d'aller au tribunal

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Estelle, gérante d'une entreprise d'étanchéité de 20 salariés à Floirac. Vous recevez le courriel ci-dessous. Préparez avec ChatGPT, sans aucun nom ni adresse, la chronologie des faits et la liste des pièces pour l'assureur et l'avocat, puis un accusé de réception d'attente au syndic, qui ne reconnaît rien et n'engage à rien. Rien ne part sans l'avis de l'assureur.

LE SUPPORT

Courriel reçu le mardi 3 novembre 2026, du gestionnaire de copropriété d'un cabinet de syndic de Bordeaux :

« Madame, à la suite de la réfection de la toiture-terrasse de la résidence [nom], réceptionnée le 14 avril 2026, des infiltrations sont apparues en octobre dans deux appartements du dernier étage. Les copropriétaires concernés chiffrent leurs dégâts à 8 600 € (peintures, parquet, un luminaire). Je vous demande de prendre en charge ces dommages sous huit jours. À défaut, le conseil syndical m'a mandaté pour saisir le tribunal. Cordialement. »

Notes d'Estelle :

- Travaux réalisés du 2 au 27 mars 2026, réception le 14 avril sans réserve, procès-verbal signé.
- Un orage violent le 12 octobre ; deux entreprises du quartier ont eu des appels le même week-end.
- Le 20 octobre, un chef d'équipe est passé à la demande du gardien et a vu une évacuation d'eau pluviale bouchée par des feuilles. Pas de compte rendu écrit, quatre photos sur son téléphone.
- Le contrat d'entretien des évacuations n'a pas été confié à l'entreprise.
- Assureur : responsabilité civile et décennale, contrat au nom de l'entreprise.
- Aucune réponse n'a encore été faite au syndic.

Pour vous corriger seul

- [ ] Aucune demande ne contient le nom de la résidence, des personnes ou du cabinet de syndic.
- [ ] La chronologie ne mélange pas les faits établis (procès-verbal, dates) et les hypothèses (feuilles, orage).
- [ ] La liste des pièces comprend le procès-verbal de réception, les photos datées et le contrat.
- [ ] L'accusé de réception ne reconnaît aucune responsabilité, ne conteste rien sur le fond et annonce la transmission à l'assureur.
- [ ] Le travail prévoit un appel à l'assureur avant tout envoi.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 38 · 3 entraînements

Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires

Exercice : La sortie d'un T2 et le dépôt de garantie

Morgane est gestionnaire locative dans une agence de 9 personnes à Bordeaux. Le locataire du lot C4, un T2 de 42 m², est parti le 31 octobre 2026 après une entrée le 1er septembre 2021 : cinq années complètes d'occupation. Dépôt de garantie : 650 €. État des lieux d'entrée : séjour, murs en peinture blanche neuve, parquet en bon état avec quelques rayures légères ; cuisine, plaque vitrocéramique neuve ; chambre, moquette en bon état ; salle de bains, joints neufs. État des lieux de 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 près du lit ; salle de bains, joints noircis ; ménage non fait dans la cuisine et la salle de bains. Grille de vétusté annexée au bail : peintures, durée de vie 7 ans, abattement d'un septième par année complète ; plaque de cuisson, 10 ans, 10 % par année complète ; moquette, 7 ans, un septième par année complète. Devis reçus : peinture du séjour 700 € TTC, remplacement de la plaque 280 € TTC, remplacement de la moquette de la chambre 420 € TTC, nettoyage 150 € TTC. Rédigez la demande de comparaison et de calcul, puis le courrier au locataire, et listez les contrôles de Morgane.

1. Désignez le logement par son lot et le locataire par « le locataire sortant ».
2. Donnez les deux états des lieux, la grille et les devis, sans demander de décision.
3. Faites calculer la part à la charge du locataire en code, après vétusté.
4. Décidez vous-même des postes retenus, puis faites rédiger le courrier.
5. Refaites chaque calcul et revoyez chaque poste sur les photos.

Entraînement 1. Une demande d'attestation et de quittances

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Écrivez la demande en quatre lignes qui produit la réponse à ce locataire. Le locataire est désigné par son lot ; les documents seront édités depuis le logiciel de gestion.

LE SUPPORT

Courriel reçu par l'agence, lot D08 :
« Bonjour, je dois fournir à ma banque une attestation de loyer et mes trois dernières quittances pour un dossier de prêt. Pouvez-vous me les envoyer avant vendredi ? Je n'arrive pas à les trouver sur votre site. Merci d'avance. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le locataire est désigné par son lot, sans nom.

- [ ] La demande précise les documents joints et le délai demandé.
- [ ] Elle demande d'expliquer en une ou deux lignes où trouver les quittances sur l'espace en ligne.
- [ ] Le format fixe une longueur courte et une signature.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Réécrire une annonce qui trie les locataires

Niveau 2 · cas courant · 15 min

L'annonce ci-dessous a été écrite trop vite. Rédigez la demande qui la réécrit à partir des notes du bien, sans aucun profil de locataire ni formule flatteuse, et qui liste ce qui manque.

LE SUPPORT

Annonce à reprendre :

« Superbe T3 lumineux à Caudéran, idéal jeune couple ou cadre, quartier très calme et bien fréquenté. Cuisine équipée, balcon, cave. Loyer 1 050 €. Pas d'étudiants. Contactez-nous vite, il ne restera pas longtemps. »

Notes du bien :

- T3 de 68 m², 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 90 € par mois (eau froide, entretien des parties communes, ascenseur)
- Disponible le 1er décembre
- Arrêt de tramway à 350 m

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande interdit tout profil de locataire et toute formule flatteuse.
- [ ] Elle fournit toutes les notes du bien et interdit d'ajouter un fait.
- [ ] Elle demande les chiffres en tête : surface, loyer, charges, classe énergie.
- [ ] Elle demande la liste des informations manquantes (honoraires, dépôt de garantie, classe climat).
- [ ] Elle demande la liste des pièces demandées aux candidats, identique pour tous.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un dégât des eaux dans une copropriété

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous êtes Benoît, gestionnaire de copropriété dans un cabinet de syndic de 20 salariés à Bordeaux. À partir de vos notes, préparez avec ChatGPT, lots codés et sans aucun nom : le tableau de suivi du sinistre (qui fait quoi, pour quand), le courriel à l'occupant du lot 32 pour la recherche de fuite, le courriel à l'occupant du lot 22, et une note de cinq lignes au conseil syndical. ChatGPT ne détermine ni l'origine de la fuite ni la prise en charge par les assurances.

LE SUPPORT

Notes de Benoît, mardi 10 novembre, 9 h :

- Lundi soir, l'occupant du lot 22 (2e étage, locataire) signale des taches d'humidité au plafond de sa salle de bains, qui s'étendent depuis le week-end.
- Au-dessus, le lot 32 (3e étage) est occupé par son propriétaire, absent jusqu'à jeudi soir ; une voisine a ses clés.
- La colonne d'eau commune passe dans la gaine technique entre les salles de bains des lots 22 et 32.
- Le plombier sous contrat avec la copropriété peut passer mercredi entre 14 h et 16 h.
- Le propriétaire du lot 22, bailleur, n'est pas encore au courant.
- Le contrat d'assurance de l'immeuble est chez [assureur de l'immeuble] ; chaque occupant doit déclarer le sinistre à son propre assureur.
- Le président du conseil syndical souhaite être tenu informé de tout sinistre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les lots sont codés ; aucune personne n'est nommée dans les demandes.
- [ ] Le tableau de suivi liste chaque partie (lots 22 et 32, bailleur du 22, plombier, assureurs, conseil syndical) avec une action et une date.
- [ ] Le courriel au lot 32 demande l'accès pour mercredi 14 h, par la voisine si besoin, sans accuser.
- [ ] Aucun document ne désigne l'origine de la fuite ni la prise en charge.
- [ ] La note au conseil syndical tient en cinq lignes et dit la prochaine étape.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 39 · 3 entraînements

Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

Exercice : Une housse de couette qui revient

Aurélie est responsable e-commerce d'une boutique en ligne de linge de lit en lin, six salariés, à Biarritz. La housse de couette « Lin lavé 240 » cumule les retours. Fiche produit 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. » Extraits des avis du trimestre, sans pseudo : « Trop courte, ne couvre pas notre couette » (2 étoiles) ; « Belle matière mais ne correspond pas à la taille annoncée » (2 étoiles) ; « Couleur magnifique, conforme à la photo » (5 étoiles) ; « Rétrécie au premier lavage » (1 étoile) ; « Il manque 40 cm, renvoyée » (1 étoile) ; « Très douce, livraison rapide » (5 étoiles). Conditions de la boutique : échange ou remboursement sous 30 jours, retour gratuit en cas d'erreur de la boutique. Rédigez la demande qui croise la fiche, la source et les avis, puis la fiche corrigée et la réponse type aux clients concernés.

1. Donnez la fiche en ligne, la fiche fournisseur et les avis, sans pseudo.
2. Demandez de comparer la fiche à la source, ligne à ligne.
3. Demandez de relier les avis négatifs à l'écart trouvé.
4. Faites corriger la fiche, en ajoutant le retrait au lavage.
5. Faites écrire la réponse type, avec le retour gratuit prévu par vos conditions.

Entraînement 1. Un colis qui n'est pas arrivé

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Écrivez la demande en quatre lignes qui produit la réponse à ce client. La commande est désignée par son code interne.

LE SUPPORT

Message reçu sur la messagerie de la boutique, commande C-48213 :

« Bonjour, ma commande devait arriver mardi, nous sommes jeudi et je n'ai rien reçu. Le suivi indique "livré" mais je n'ai pas de colis. C'est un cadeau pour samedi. Que faites-vous ? »

Ce que montre le suivi du transporteur : livré mardi à 11 h 42, déposé dans la boîte aux lettres, sans signature.

Ce que la boutique décide : ouvrir une enquête auprès du transporteur aujourd'hui ; si le colis n'est pas retrouvé sous 48 heures, renvoi en livraison express à nos frais, pour une arrivée vendredi ou samedi matin.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande reprend les faits du suivi, avec la date et l'heure.
- [ ] Elle donne la solution décidée et son délai, et rien d'autre.
- [ ] Elle demande au client de vérifier sa boîte aux lettres et auprès de ses voisins.
- [ ] Elle tient compte de l'échéance du samedi.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La fiche d'une lampe de bureau

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Rédigez la demande qui produit la fiche produit de cette lampe, dans le ton d'une boutique de mobilier de bureau, à partir de la seule fiche fournisseur. Repérez d'avance ce qui manque.

LE SUPPORT

Fiche fournisseur, lampe de bureau LED « Arc 40 » :
- Hauteur maximale : 46 cm ; bras articulé en deux points ; tête orientable
- Socle : 18 × 18 cm, acier laqué
- Coloris : noir mat, blanc, vert sauge
- Puissance : 8 W ; flux lumineux : 600 lm
- Température de couleur réglable : 2 700 K à 5 000 K, cinq niveaux
- Variateur tactile sur la tête
- Port USB-C de charge dans le socle (5 V, 2 A)
- Alimentation secteur, câble de 1,5 m

Règles de la boutique : ton sobre, vouvoiement, pas de superlatif, dimensions en cm, garantie indiquée en fin de fiche.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande fournit toute la fiche fournisseur et les règles de la boutique.
- [ ] Elle interdit d'ajouter une caractéristique et demande « à compléter » pour ce qui manque.
- [ ] Elle demande un tableau de caractéristiques relié à la source.
- [ ] Elle fait ressortir les manques : poids, garantie, durée de vie des LED, classe énergétique éventuelle.
- [ ] Elle précise à qui s'adresse la lampe, sans promesse sur la santé des yeux.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un lot défectueux et soixante-trois clients à prévenir

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Cédric, gérant d'une boutique en ligne d'articles de randonnée de 8 salariés à Pau. Le fournisseur signale un défaut sur un lot de gourdes isothermes. Préparez avec ChatGPT, sans aucune donnée de client : la segmentation des commandes concernées en code, le message type à chaque groupe de clients, la consigne interne pour l'équipe et la note de cinq lignes à votre associée. Les décisions sont prises dans les notes ; ChatGPT les met en œuvre.

LE SUPPORT

Courriel du fournisseur, lundi 16 novembre :

« Nous avons identifié un défaut d'étanchéité du bouchon sur le lot G-2611 de gourdes isothermes 750 ml. Le défaut peut provoquer une fuite lorsque la gourde est couchée dans un sac. Aucun risque pour la santé n'est identifié. Nous remplaçons gratuitement les bouchons ; les bouchons de remplacement seront disponibles chez vous le 23 novembre. »

Extrait de l'export des commandes, colonnes code commande, statut, date :

63 commandes contiennent une gourde du lot G-2611.

- 41 commandes livrées entre le 2 et le 13 novembre
- 9 commandes expédiées, en cours de livraison
- 13 commandes payées, pas encore expédiées

Stock : 120 gourdes du lot G-2611 au magasin.

Décisions de Cédric :

- Livrées : envoi gratuit d'un bouchon de remplacement le 23 novembre, sans retour de la gourde ; conseil de ne pas coucher la gourde d'ici là.
- En cours de livraison : même solution que les livrées.
- Pas encore expédiées : expédition retardée au 23 novembre avec le bouchon neuf monté, ou annulation et remboursement au choix du client.
- Fiche produit : mention « expédition à partir du 23 novembre » jusqu'à cette date.

Pour vous corriger seul

- [ ] Aucune demande ne contient de nom, d'adresse ou de courriel de client.
- [ ] La segmentation est faite en code sur l'export, avec les trois groupes et leurs effectifs.
- [ ] Chaque message type correspond à un groupe et reprend exactement la décision de Cédric.
- [ ] Les messages ne parlent d'aucun risque pour la santé au-delà de ce que dit le fournisseur.
- [ ] La consigne interne dit à l'équipe quoi répondre et quoi ne pas promettre.
- [ ] La note à l'associée chiffre les trois groupes et le stock.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 40 · 3 entraînements

Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings

Exercice : Un séminaire de quarante personnes au Cap Ferret

Solène est responsable commerciale d'un hôtel de 28 chambres au Cap Ferret. La responsable des ressources humaines d'une entreprise de Mérignac demande, pour un séminaire de deux jours les 18 et 19 mars, une proposition pour 40 personnes : réunion plénière les deux jours, déjeuners, un dîner le premier soir, une nuit, et si possible une activité. Budget annoncé : environ 11 000 € TTC. Quatre participants ont signalé des régimes particuliers. Tarifs de l'hôtel, TTC : chambre twin 165 € la nuit, chambre single 145 € la nuit, petit-déjeuner inclus ; forfait journée d'étude 62 € par personne et par jour (salle, pauses, déjeuner) ; dîner 48 € par personne hors boissons ; activité dégustation d'huîtres chez un ostréiculteur partenaire 25 € par personne. Taxe de séjour en sus, selon le tarif de la commune. Répartition prévue : 18 chambres twin et 4 singles. Conditions : acompte de 30 % à la signature, nombre définitif dix jours avant, annulation selon les conditions générales de l'hôtel. Rédigez la demande qui produit la proposition chiffrée, puis listez les contrôles de Solène.

1. Désignez la demandeuse par sa fonction, sans nom ni entreprise.
2. Donnez tous les tarifs et la répartition des chambres.
3. Exigez un calcul en code, avec et sans l'activité.
4. Demandez les régimes par écrit, en nombre, sans noms dans ChatGPT.
5. Refaites le total et l'acompte à la calculette.

Entraînement 1. Une réservation en anglais avec une allergie

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Écrivez la demande en quatre lignes qui produit la réponse en anglais à ce message. La cliente n'est pas nommée dans la demande, et la réponse ne garantit jamais l'absence de traces.

LE SUPPORT

Message reçu par le site du restaurant :

« Hello, we are a family of five, with two children aged 6 and 9, and we would like to book a table for Saturday at 8 pm. One of the children is allergic to nuts. Do you have a kids' menu? Is there parking nearby? Thanks. »

Informations du restaurant : table de cinq disponible samedi à 20 h ; menu enfant à 12 € (plat, dessert, boisson) ; parking public à 200 m, gratuit après 19 h ; pour les allergies, l'équipe vérifie chaque plat avec le chef ; deux desserts de la carte contiennent des fruits à coque.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande ne contient aucun nom.
- [ ] Elle confirme la table, le menu enfant et le parking avec les informations exactes.
- [ ] Elle demande une réponse sur l'allergie qui renvoie à la vérification avec le chef, sans garantie d'absence de traces.
- [ ] Elle fixe la langue, la longueur et la signature.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Les réponses aux avis de la semaine, en trois langues

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Rédigez la demande qui produit une réponse à chacun de ces quatre avis, dans la langue de l'avis, et un résumé de ce qui revient. Aucun geste n'a été décidé, sauf pour l'avis 4.

LE SUPPORT

Hôtel de 22 chambres à Saint-Émilion. Avis de la semaine, pseudos retirés :

1. 5 étoiles, français : « Accueil adorable, chambre calme avec vue sur les vignes, petit-déjeuner avec des produits locaux. Nous reviendrons. »
2. 4 étoiles, anglais : « Lovely stay, great breakfast. The only issue: no lift, and our room was on the second floor with heavy suitcases. »
3. 3 étoiles, espagnol : « Hotel bonito pero el aire acondicionado de la habitación 14 hacía mucho ruido por la noche. »
4. 2 étoiles, français : « Nous avions réservé une chambre supérieure et nous avons eu une chambre standard, sans explication. Déçus. »

Ce que sait l'hôtel : le bâtiment n'a pas d'ascenseur, c'est indiqué sur le site ; le personnel porte les bagages sur demande ; le climatiseur de la 14 a été remplacé le 6 novembre ; pour l'avis 4, une erreur de la réception est confirmée, et la direction décide de rembourser la différence de prix.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne les quatre avis et ce que sait l'hôtel pour chacun.
- [ ] Elle exige une réponse dans la langue de chaque avis, sans formule répétée.
- [ ] Elle limite le geste au seul avis 4, remboursement de la différence.
- [ ] Elle demande de proposer le port des bagages dans la réponse 2, sans promettre d'ascenseur.
- [ ] Elle demande un résumé de ce qui revient.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le planning de la semaine du 14 juillet

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Gaëlle, gérante d'une brasserie de 9 salariés à Lacanau. Préparez avec ChatGPT le projet de planning de la semaine du lundi 13 au dimanche 19 juillet, puis vérifiez-le. Les salariés sont désignés par leur poste. Les règles de la maison viennent de votre convention collective et des contrats, que vous avez vérifiés : ChatGPT les applique, il ne les invente pas.

LE SUPPORT

Ouverture : tous les jours, service du midi de 11 h 30 à 15 h, service du soir de 18 h 30 à 23 h.

Besoins, selon les réservations et l'an dernier :

- Midi, du lundi au jeudi : 2 en salle, 2 en cuisine
- Soir, du lundi au jeudi : 3 en salle, 2 en cuisine
- Vendredi, samedi, dimanche et mardi 14 juillet, midi et soir : 4 en salle, 3 en cuisine

Équipe :

- Salle : responsable de salle, 39 h ; serveur 1, 39 h ; serveur 2, 35 h ; serveur 3, 35 h, indisponible le lundi ; extra de salle, disponible du vendredi au dimanche, payé à l'heure
- Cuisine : chef, 39 h ; second, 39 h ; commis, 35 h ; plongeur, 35 h

Règles de la maison, vérifiées par Gaëlle : deux jours de repos par semaine pour chaque salarié, dont un au moins consécutif à l'autre si possible ; pas plus de deux services par jour ; un service compte pour 4 heures, mise en place comprise ; tout dépassement du contrat est signalé, jamais réparti en silence.

Note : le plongeur compte dans l'effectif de cuisine pour le soir seulement.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne tous les besoins, toute l'équipe par poste et toutes les règles, sans nom.
- [ ] Elle exige un calcul des heures en code et la comparaison au contrat de chacun.
- [ ] Elle demande de signaler les services sous-couverts au lieu de les combler en dépassant les contrats.
- [ ] Elle tient compte de l'indisponibilité du serveur 3 et des jours de l'extra.
- [ ] Votre vérification compte les services de chaque salarié et ses deux jours de repos.
- [ ] Le planning n'est affiché qu'après votre vérification.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 41 · 3 entraînements

Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs

Exercice : Douze bagues hors tolérance

Vincent est responsable qualité d'un sous-traitant en usinage de 80 salariés à Mérignac. Un client équipementier aéronautique signale, à réception d'un lot de 400 bagues, 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. Notes du chef d'équipe : lot usiné sur le tour à commande numérique n° 3, en équipe de nuit, du mardi au mercredi ; plaquette de l'outil d'alésage changée le mardi à 23 h ; contrôle prévu au tampon une pièce sur cinquante ; les fiches de contrôle de la nuit montrent des pièces conformes ; 1 200 bagues du même référence sont en stock, usinées la même semaine ; un lot de 400 doit partir vendredi chez le même client. Le client attend une première réponse sous 48 heures. Rédigez les demandes qui produisent la fiche de non-conformité et le début de la réponse 8D, puis listez les contrôles de Vincent.

1. Décrivez la caractéristique sans joindre le plan ni nommer le client.
2. Faites remplir la fiche en séparant les faits et les hypothèses.
3. Décidez vous-même la mesure immédiate sur le stock et le lot de vendredi.
4. Faites préparer le 8D avec les étapes non faites marquées « en cours ».
5. Vérifiez chaque chiffre et chaque date avant l'envoi.

Entraînement 1. Une consigne de poste trop longue

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Écrivez la demande en quatre lignes qui réécrit cette consigne en phrases courtes, sans retirer aucune consigne de sécurité.

LE SUPPORT

Consigne actuelle du poste de dégraissage, affichée dans un atelier de traitement de surface de 25 salariés à Niort :

« Avant toute intervention sur le bac de dégraissage, et notamment lors des appoints de produit qui doivent être réalisés exclusivement par le personnel formé, il convient de s'équiper des équipements de protection individuelle prévus, à savoir des gants nitrile manchettes longues, des lunettes étanches et un tablier, de vérifier que l'aspiration du bac fonctionne correctement, et de ne jamais verser le produit concentré dans le bac lorsque celui-ci est chaud, la température devant être inférieure à 40 °C, conformément à la fiche de données de sécurité du produit, consultable dans le classeur rouge du poste. En cas de projection, rincer abondamment à l'eau pendant quinze minutes au rince-œil situé à droite du bac et prévenir immédiatement le responsable. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande recopie la consigne en entier.
- [ ] Elle exige des phrases courtes, une action par ligne, le verbe en tête.
- [ ] Elle interdit de retirer ou d'adoucir une consigne de sécurité.
- [ ] Elle demande de garder les valeurs (40 °C, quinze minutes) et les emplacements (classeur rouge, rince-œil à droite).
- [ ] Elle prévoit une validation par le responsable sécurité.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La fiche de non-conformité d'une équipe de nuit

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Rédigez la demande qui produit la fiche de non-conformité à partir de ces notes, faits et hypothèses séparés, puis celle qui lance les cinq pourquoi en mode interrogation.

LE SUPPORT

Notes du chef d'équipe de nuit, atelier de découpe laser d'une chaudronnerie de 45 salariés à Bergerac : « Nuit de jeudi à vendredi. Sur la commande de 300 platines inox 2 mm, réf. interne P-118, le contrôle de 4 h trouve des bavures sur les découpes intérieures, 38 platines sur les 120 déjà faites. J'ai arrêté la machine à 4 h 15 et mis les 120 platines de côté, étiquette rouge. Je pense que c'est la buse, elle avait l'air abîmée, mais je ne l'ai pas changée, pas de buse de rechange de cette taille. Le gaz : la bouteille d'azote a été changée à 1 h. Le programme est le même que la dernière fois, en mars, où il n'y avait pas eu de souci. La commande doit partir lundi. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le constat reprend les faits chiffrés : 38 platines sur 120, contrôle de 4 h, arrêt à 4 h 15.
- [ ] La buse abîmée et le changement de bouteille sont des hypothèses, chacune avec sa vérification.
- [ ] La mesure immédiate reprend l'isolement des 120 platines.
- [ ] La demande des cinq pourquoi exige une question à la fois et la preuve de chaque réponse.
- [ ] Aucune cause n'est conclue dans la fiche.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Un régleur qui part et un atelier qui dépend de lui

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Vous êtes Romain, directeur industriel d'un fabricant d'emballages de 70 salariés près d'Angoulême. Le régleur R1 part à la retraite dans quatre mois. Avec ChatGPT, et opérateurs

désignés par leur code : placez les postes dans la matrice « où former en premier », proposez un plan de formation sur quatre mois, listez les modes opératoires à écrire d'abord et rédigez une note d'une page au directeur général.

LE SUPPORT

Postes et opérateurs formés (codes) :

- Imprimeuse flexo, criticité forte (70 % du chiffre d'affaires y passe) : réglage et changement de clichés, R1 seulement ; conduite, O3, O4, O7
- Découpeuse à plat, criticité forte : réglage, R1 et R2 ; conduite, O2, O5
- Plieuse-colleuse, criticité moyenne : réglage, R2 ; conduite, O1, O6, O8
- Palettisation, criticité faible : O1 à O8
- Contrôle qualité en ligne, criticité forte : Q1 et Q2

Modes opératoires existants :

- Imprimeuse flexo : conduite, indice B ; réglage et changement de clichés : aucun
- Découpeuse : réglage et conduite, indice A, de 2019
- Plieuse-colleuse : aucun

Contraintes :

- R1 part le 31 mars ; il peut consacrer quatre demi-journées par semaine à la formation à partir de décembre.
- O4 a manifesté son intérêt pour le réglage de l'imprimeuse ; R2 est déjà à pleine charge.
- Le fabricant de l'imprimeuse propose une formation au réglage de trois jours, sur devis.
- Budget formation de l'année : à confirmer par le directeur général.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les opérateurs restent désignés par leur code dans toutes les demandes.
- [ ] Le réglage de l'imprimeuse flexo ressort en case « risque d'arrêt », en priorité absolue.
- [ ] Le plan prévoit d'écrire le mode opératoire de réglage de l'imprimeuse avec R1, à partir de dictées au poste, avant son départ.
- [ ] Le plan tient dans les quatre demi-journées hebdomadaires de R1 et nomme O4 comme candidat, sans le décider.
- [ ] La mise à jour du mode opératoire de 2019 de la découpeuse et la création de celui de la plieuse sont classées.
- [ ] La note au directeur général présente des options chiffrées en jours et laisse les décisions de budget et de personne au directeur général.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 42 · 3 entraînements

Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

Exercice : Les trois tâches d'Isabelle

Vous êtes Isabelle, assistante de direction d'une entreprise de travaux publics de 50 salariés à Saint-Médard-en-Jalles. Trois travaux reviennent : la veille des appels d'offres de voirie et de réseaux le lundi, la liste de clôture le 25 du mois, et la préparation du comité de direction du vendredi à 14 h (ordre du jour type, points à collecter auprès des chefs de service). Écrivez et programmez les trois tâches, puis préparez la relecture de leur première exécution. Sans offre qui propose les tâches programmées, écrivez les trois demandes et lancez-les à la main à la date prévue.

1. Pour chaque travail, vérifiez avec le schéma de décision qu'il se programme.
2. Écrivez chaque demande en quatre lignes, avec le jour, l'heure, la période et le cas « rien ».
3. Créez les tâches, relisez le résumé proposé (jour, heure, fréquence) et corrigez-le si besoin.
4. Retrouvez les trois tâches dans la liste de votre compte.
5. Préparez la grille de relecture de la première exécution : liens, dates, calculs, ton.

Entraînement 1. Réécrire une tâche trop vague

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici la demande d'une tâche programmée par le gérant d'une entreprise de paysagisme de 14 salariés à Mérignac, et les précisions qu'il vous a données à l'oral. Réécrivez la demande pour qu'elle tienne seule, en quatre lignes, avec le jour, l'heure, la période, les sources et le cas « rien ». Suivez l'ordre : Rôle, Contexte, Tâche, Format.

LE SUPPORT

Demande actuelle de la tâche :
« Chaque semaine, fais-moi une veille des marchés publics d'espaces verts. »

Précisions données à l'oral par le gérant :
- Nous faisons l'entretien d'espaces verts, l'élagage et la création de massifs.
- Zone : Bordeaux Métropole et le sud du Médoc, pas plus loin que 40 km de Mérignac.
- Pas de marchés de travaux de voirie ni d'éclairage, même s'il y a un lot « plantations » à l'intérieur.
- Je lis la veille le lundi matin avant 8 h, sur mon téléphone, dans le camion.
- Je veux la date limite et le lien, rien d'autre.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande commence par le jour et l'heure (le lundi, avant 8 h).

- [ ] La zone et les prestations sont écrites, ainsi que les exclusions.
- [ ] La période est datée (les 7 derniers jours) et les avis échus sont écartés.
- [ ] Le format tient sur un téléphone : tableau court, lien et date limite.
- [ ] Le cas « rien » est prévu par une phrase exacte.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Trier une liste de travaux récurrents

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Voici la liste des travaux récurrents que l'office manager d'une agence d'intérim de 10 permanents à Bègles a notés. Classez chacun en vert (à programmer), orange (à programmer et surveiller, selon l'offre) ou rouge (à ne pas programmer), avec une raison en une ligne. Puis écrivez la demande complète des deux tâches vertes qui vous semblent les plus utiles.

LE SUPPORT

Travaux récurrents de l'agence (notes de l'office manager)

1. Chaque lundi : chercher les salons emploi et forums de recrutement prévus en Gironde dans les deux mois.
2. Chaque jour : envoyer aux intérimaires le rappel de leur mission du lendemain, avec adresse et horaires.
3. Le 20 de chaque mois : rappeler la liste des relevés d'heures à collecter avant la paie (toujours les mêmes étapes).
4. Chaque vendredi : faire le point sur les missions qui se terminent la semaine suivante, à partir de notre logiciel de gestion.
5. Chaque mois : lister les nouveautés publiées sur le site officiel du ministère du Travail concernant le travail temporaire.
6. Chaque semaine : résumer les courriels des clients restés sans réponse depuis 48 h.
7. Chaque trimestre : rappeler la revue des accès aux outils (ChatGPT, logiciel de gestion, messagerie).

Pour vous corriger seul

- [ ] Le rappel quotidien aux intérimaires est classé rouge : un envoi, avec des données personnelles.
- [ ] Le point du vendredi est classé rouge ou orange : la tâche ne voit pas le logiciel de gestion.
- [ ] Le résumé des courriels est classé orange : il dépend d'une messagerie connectée, selon l'offre.
- [ ] Les deux demandes écrites portent jour, heure, période ou liste, format et cas « rien ».
- [ ] Aucune demande ne contient de nom, d'adresse ou de téléphone d'intérimaire.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Relire une exécution et réparer la tâche

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Une entreprise de menuiserie de 20 salariés à Léognan a programmé une veille des appels d'offres. Voici la demande de la tâche et sa dernière exécution. Relisez l'exécution avec les quatre contrôles : repérez chaque ligne qui pose problème et dites pourquoi. Puis réécrivez la demande de la tâche pour que ces problèmes ne se reproduisent pas, et écrivez la grille de relecture que l'assistante appliquera chaque lundi.

LE SUPPORT

Demande de la tâche :

« Chaque lundi à 7 h 30, cherche les appels d'offres récents de menuiserie en Gironde et fais-moi un tableau. »

Dernière exécution, lundi 16 novembre 2026 :

Veille menuiserie, Gironde

Acheteur	Objet	Date limite	Lien
Commune de la rive droite	Remplacement des menuiseries extérieures de l'école élémentaire	6 novembre 2026	[lien]
Bailleur social	Menuiseries intérieures bois, résidence de 40 logements	4 décembre 2026	[lien]
Communauté de communes du Bassin	Fourniture et pose de menuiseries aluminium, médiathèque	11 décembre 2026	aucun lien
Commune de la rive droite	Remplacement des menuiseries extérieures de l'école élémentaire	6 novembre 2026	[lien]
Département voisin (Landes)	Menuiseries d'un collège	15 décembre 2026	[lien]

Ces marchés représentent de belles opportunités pour votre entreprise. Je vous conseille de répondre rapidement à celui de la médiathèque, souvent moins concurrentiel.

Pour vous corriger seul

- [ ] La ligne à date limite passée (6 novembre) est repérée, ainsi que son doublon.
- [ ] La ligne sans lien est écartée tant que l'avis n'est pas retrouvé.
- [ ] La ligne hors zone (Landes) est repérée.
- [ ] Le conseil final (« souvent moins concurrentiel ») est identifié comme une affirmation sans source.
- [ ] La demande réécrite date la période, exige un lien, écarte les dates passées et interdit le conseil.
- [ ] La grille de relecture tient en quatre ou cinq points, un par contrôle.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 43 · 3 entraînements

Atelier : construire, tester et partager un GPT d'équipe pas à pas

Exercice : Le GPT des procédures d'une association d'aide à domicile

Vous êtes Martine, responsable qualité d'une association d'aide à domicile de 45 salariés à Langon. Les quatre responsables de secteur et l'accueil répondent chaque jour aux mêmes questions des intervenantes : remplacement d'une intervention, déclaration d'un incident au domicile, frais kilométriques, conduite à tenir quand un bénéficiaire ne répond pas. Les réponses sont dans le livret des procédures de 40 pages, que personne ne retrouve assez vite. Construisez le GPT « Procédures de l'association » : fiche de cadrage, instructions en sections, dix cas de test, puis le plan de partage. Aucun nom de bénéficiaire ni de salarié n'entre dans le GPT. Sans offre payante, faites l'exercice dans un projet, avec les mêmes instructions.

1. Remplissez la fiche de cadrage en huit rubriques, en vous faisant interroger par ChatGPT.
2. Écrivez les instructions en six sections, avec la conduite à tenir pour une urgence.
3. Préparez dix cas : quatre fréquents et graves, deux pièges, trois simples, un rare.
4. Jouez les dix cas dans l'aperçu, notez-les, corrigez une règle à la fois.
5. Écrivez le plan de pilote et de partage, et la première ligne du journal des versions.

Entraînement 1. Remplir une fiche de cadrage à partir de notes

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici les notes prises par la gérante d'une agence immobilière de 12 salariés à Arcachon, pendant une réunion où son équipe a demandé un GPT. Remplissez la fiche de cadrage en huit rubriques (tâche, utilisateurs, entrée, sortie, fichiers, interdits, responsable, succès). Signalez ce que les notes ne disent pas.

LE SUPPORT

Réunion d'équipe, mardi
- Les négociateurs perdent du temps sur les comptes rendus de visite à envoyer aux vendeurs.
- 6 négociateurs, environ 25 visites par semaine pour l'agence.
- Ils dictent leurs impressions dans la voiture après la visite (points positifs, objections de l'acquéreur, prix évoqué).
- Il faudrait un compte rendu propre, envoyé au vendeur le soir même.
- Attention : jamais le nom ni le téléphone de l'acquéreur dans le compte rendu au vendeur.
- Le modèle de compte rendu existe dans le dossier commun.
- Claire (assistante) veut bien s'en occuper.

- Nous verrons bien si ça marche.

Pour vous corriger seul

- [ ] La tâche tient en une phrase et nomme le destinataire (le vendeur).
- [ ] L'entrée est la dictée du négociateur, sans nom ni téléphone de l'acquéreur.
- [ ] L'interdit sur l'identité de l'acquéreur figure dans la rubrique des interdits.
- [ ] La mesure du succès est précisée, alors que les notes la laissent floue (« si ça marche »).
- [ ] Les points absents des notes sont listés (ton, longueur, qui envoie).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Écrire le jeu de tests d'un GPT

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Voici les instructions d'un GPT d'accueil téléphonique d'un cabinet dentaire de 8 personnes à Talence, utilisé par deux assistantes pour préparer leurs réponses aux messages laissés par les patients sur le site. Écrivez dix cas de test répartis selon la matrice fréquence × gravité, chacun avec le comportement attendu, puis jouez-en trois dans un GPT ou un projet et notez-les 0, 1 ou 2.

LE SUPPORT

Instructions du GPT « Messages patients » (version 1.0)

MISSION

Tu prépares la réponse écrite des assistantes aux messages laissés par les patients sur le formulaire du site du cabinet.

SOURCES

Uniquement le fichier « Infos-pratiques-cabinet.pdf » : horaires, adresse, accès, pièces à apporter, délais habituels de rendez-vous, procédure en cas d'urgence dentaire.

DÉROULÉ

1. Identifie la demande : rendez-vous, information pratique, urgence, autre.
2. Pour une urgence (douleur forte, gonflement, saignement, traumatisme), commence par : « Appelez le cabinet au [numéro] dès l'ouverture ; en dehors des horaires, appelez le 15. »
3. Rédige la réponse.

FORMAT

Six lignes au plus, vouvoiement, signée « L'accueil du cabinet ».

INTERDITS

Aucun conseil médical, aucun avis sur un traitement, aucun prix. Aucune date de rendez-vous : l'assistante la propose elle-même.

HORS PÉRIMÈTRE

Pour une question de remboursement ou de devis, renvoie vers un échange avec l'assistante au cabinet.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le jeu compte dix cas, dont au moins quatre fréquents et graves et deux pièges.

- [ ] Au moins un cas d'urgence teste la phrase d'urgence en tête.
- [ ] Au moins un cas pousse le GPT à donner un conseil médical ou un prix.
- [ ] Au moins un cas contient une donnée de santé ou un nom, pour vérifier qu'ils ne ressortent pas inutilement.
- [ ] Chaque cas a un comportement attendu écrit avant le test.
- [ ] Trois cas ont été joués et notés.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Diagnostiquer et réparer un GPT qui dérive

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Le GPT « Devis rapides » d'une entreprise de couverture et de zinguerie de 16 salariés à Bègles est utilisé depuis trois mois par quatre personnes. Les plaintes s'accumulent. Voici ses instructions, trois résultats récents et les retours de l'équipe. Établissez le diagnostic (quelle règle manque, quelle règle est en cause, quel fichier pose problème), rédigez la version 2.0 des instructions, la ligne du journal, les quatre cas de test à ajouter, et le message de quatre lignes à l'équipe.

LE SUPPORT

Instructions actuelles (version non numérotée)

Tu prépares les devis rapides de couverture et de zinguerie. Utilise la grille tarifaire jointe. Sois commercial et rassurant. Donne un total TTC.

Fichiers joints : « grille-tarifs.xlsx » (2025), « grille-tarifs-nouvelle.xlsx » (2026), « exemples-devis.docx ».

Résultat 1 : devis de remplacement de 12 m de gouttière zinc. Prix au mètre de la grille 2025.

Résultat 2 : devis de réfection de faîtage. Total TTC calculé avec une TVA à 20 %, alors que le chantier porte sur un logement de plus de deux ans (le taux applicable dépend des travaux et se vérifie).

Résultat 3 : demande d'un client pour une toiture amiantée. Le GPT propose un prix de dépose « à titre indicatif ».

Retours de l'équipe

- Karine : « Il prend parfois les anciens prix. »
- Bruno : « J'ai corrigé les instructions la semaine dernière pour qu'il soit plus court, mais je ne sais plus ce que j'ai enlevé. »
- Le gérant : « Jamais de prix sur l'amiante sans visite et sans entreprise certifiée. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le diagnostic nomme les deux grilles présentes comme cause des anciens prix.
- [ ] Le diagnostic relève le calcul de TVA fait par le GPT comme un risque, et le confie au logiciel de devis ou à une vérification.
- [ ] Une règle interdit tout prix sur l'amiante et renvoie vers une visite.
- [ ] La version 2.0 est écrite en sections, avec des interdits explicites.
- [ ] La ligne du journal et la modification réservée répondent au retour de Bruno.
- [ ] Les quatre cas de test couvrent les trois défauts et un cas hors périmètre.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 44 · 3 entraînements

Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites

Exercice : Le dossier des modèles et procédures du cabinet

Vous êtes Sabine, assistante de direction d'un cabinet de géomètres-experts de 14 salariés à Libourne. Le cabinet est sur l'offre Business, et le gérant, administrateur de l'espace, veut brancher le dossier SharePoint « Modèles et procédures » pour que les techniciens retrouvent vite le bon modèle de courrier. Préparez le dossier, puis mettez-le à l'épreuve avec deux demandes et trois citations vérifiées. Si votre offre ne permet pas de connecteur, faites l'exercice dans un projet, avec les mêmes fichiers.

1. Faites l'inventaire du dossier : nom, date de modification, statut supposé de chaque fichier.
2. Triez : doublons et brouillons en archives, données personnelles hors du dossier.
3. Renommez selon la règle AAAA-MM-JJ_type_objet_statut et écrivez le LISEZ-MOI.
4. Vérifiez les droits du dossier et retirez les liens ouverts à toute l'organisation.
5. Posez une question documentaire avec le modèle, puis la contre-vérification.
6. Ouvrez trois fichiers cités et retrouvez les phrases mot pour mot.

Entraînement 1. Trier et renommer un dossier de procédures

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici le contenu du dossier « Qualité > Procédures » d'un fabricant de menuiseries de 40 salariés, que la direction veut brancher à ChatGPT. Pour chaque fichier, décidez : garder et renommer, archiver, sortir du dossier, ou ouvrir avant de décider. Puis écrivez la demande qui fait proposer les nouveaux noms.

LE SUPPORT

Dossier « Qualité > Procédures », 10 fichiers :
procedure accueil nouveau salarie.docx (modifié le 03/02/2023)
Procédure accueil V2 FINAL.docx (modifié le 11/09/2025)
Procédure accueil V2 FINAL (2).docx (modifié le 11/09/2025)
scan_proc_reception_marchandises.pdf (modifié le 20/05/2021)
Reception marchandises 2024.docx (modifié le 15/01/2024)
Doc1.docx (modifié le 07/07/2025)
fiche securite atelier - copie.pdf (modifié le 12/12/2022)
Fiche sécurité atelier.pdf (modifié le 30/06/2025)
liste des salariés formés SST.xlsx (modifié le 02/10/2025)

Procedure reclamation client brouillon NM.docx (modifié le 18/08/2025)

Pour vous corriger seul

- [ ] Une seule version est gardée pour la procédure d'accueil, et le doublon « (2) » est ouvert ou comparé avant suppression.
- [ ] Le fichier des salariés formés sort du dossier : il contient des données personnelles.
- [ ] « Doc1.docx » est ouvert avant toute décision.
- [ ] Le scan de 2021 est archivé, puisque la version Word de 2024 le remplace.
- [ ] La demande colle les noms et les dates, et donne la règle de nommage.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Chercher ce que prévoient vraiment les contrats d'un client

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes assistante administrative chez un transporteur de 45 salariés à Bègles. Le directeur vous envoie le courriel ci-dessous. Écrivez la demande documentaire, puis la contre-vérification, puis le plan de la note que vous lui rendrez. Vous ne connaissez pas encore le contenu des documents.

LE SUPPORT

Objet : pénalités de retard, négociant de Libourne

Bonjour,

Le négociant en vins de Libourne nous réclame des pénalités pour trois livraisons de septembre arrivées en fin d'après-midi au lieu du matin. Je voudrais savoir avant jeudi ce que nos documents prévoient vraiment : délai de livraison garanti, montant des pénalités, cas d'exclusion (intempéries, panne, fermeture de l'entrepôt du client). Tout doit être dans SharePoint, dossier Clients > Négociant Libourne : le contrat de 2023, deux avenants, et des courriels enregistrés en PDF. Je veux une note courte avec les références exactes des documents, pas un résumé de mémoire.

Merci,
Patrick

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande nomme le dossier exact et les types de documents : contrat, avenants, courriels en PDF.
- [ ] Elle pose les trois questions du directeur séparément : délai, pénalités, exclusions.
- [ ] Elle exige fichier, date et article ou page, et demande de dire quel avenant modifie quoi.
- [ ] Elle prévoit « non trouvé » et la liste des fichiers non lus.
- [ ] La contre-vérification fait recopier les phrases mot pour mot.
- [ ] La note prévoit une colonne « vérifié dans le document ».

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Démêler une réponse aux citations douteuses

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Une entreprise de nettoyage de 60 salariés à Pessac a branché son dossier SharePoint « RH > Procédures ». La responsable paie a demandé : « Quelles sont nos règles pour les frais de déplacement ? ». Voici la réponse obtenue, puis les extraits réels des documents. Pour chaque point, dites s'il est juste, faux, mal sourcé ou invérifiable. Puis écrivez la demande qui corrige la réponse, et la règle à ajouter aux instructions pour que l'erreur ne revienne pas.

LE SUPPORT

RÉPONSE OBTENUE

1. Le remboursement kilométrique se fait au barème fiscal en vigueur. (Source : Note-frais-2023.pdf, page 2)
2. Les repas sont remboursés jusqu'à 20 € sur justificatif. (Source : Procedure-frais-deplacement-2025.docx, partie 3)
3. Les notes de frais sont à remettre avant le 5 du mois suivant. (Source : Procedure-frais-deplacement-2025.docx, partie 4)
4. Les déplacements de plus de 200 km demandent l'accord préalable du responsable. (Source : Charte-vehicules.pdf, page 1)

EXTRAITS DES DOCUMENTS, TELS QU'ILS SONT DANS LE DOSSIER

Note-frais-2023.pdf, en tête de la page 1 : « Document remplacé par la procédure de 2025. »

Note-frais-2023.pdf, page 2 : « Les indemnités kilométriques sont versées selon le barème fiscal en vigueur. »

Procedure-frais-deplacement-2025.docx, partie 2 : « Les indemnités kilométriques sont versées selon le barème fiscal en vigueur, sur la base du trajet le plus court entre le point de départ et le lieu de la mission. »

Procedure-frais-deplacement-2025.docx, partie 3 : « Les frais de repas sont remboursés sur justificatif, dans la limite de 18 € par repas. »

Procedure-frais-deplacement-2025.docx, partie 4 : « Les notes de frais sont transmises au service paie avant le 5 du mois suivant. »

Charte-vehicules.pdf : document scanné de 3 pages. À la lecture, aucune phrase sur un accord préalable ni sur une distance de 200 km.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le point 1 est jugé mal sourcé : contenu proche, mais tiré d'un document remplacé, et la règle du trajet le plus court manque.
- [ ] Le point 2 est jugé faux : 18 € dans le document, pas 20 €.
- [ ] Le point 3 est jugé juste, citation retrouvée.
- [ ] Le point 4 est jugé invérifiable, à retirer : le document est un scan et la phrase n'existe pas.
- [ ] La demande corrective fait recopier les phrases et écarte les documents remplacés.
- [ ] La parade porte aussi sur le dossier : le document de 2023 part en archives, la charte passe en PDF lisible.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 45 · 3 entraînements

ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples

Exercice : Le suivi des livraisons d'une plateforme logistique

Vous êtes Yann, responsable logistique d'une plateforme de 30 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Le suivi des livraisons tient dans un tableau Excel (Microsoft 365, en français) nommé Livraisons, sur la feuille du même nom : A Commande, B Date prévue, C Date livrée (vide tant que la livraison n'a pas eu lieu), D Transporteur, E Département, F Retard (à créer). Chaque vendredi, la direction veut le nombre de retards par transporteur, un tableau croisé des retards moyens par mois et la liste des livraisons en retard. Faites écrire par ChatGPT la formule, la synthèse, le plan du tableau croisé et la macro, et testez chaque pièce sur une copie du fichier.

1. Décrivez le tableau à ChatGPT : version, langue, nom, colonnes, trois lignes aux valeurs modifiées.
2. Faites écrire la formule de la colonne Retard et testez-la sur quatre cas : livrée à l'heure, livrée en retard, pas encore livrée et en retard, prévue demain.
3. Faites écrire la formule NB.SI.ENS du nombre de retards par transporteur, sur une feuille Synthèse.
4. Faites indiquer le plan du tableau croisé : retard moyen par transporteur et par mois.
5. Faites écrire la macro qui copie les livraisons en retard dans une feuille Retards, lancez-la sur une copie et comptez les lignes.

Entraînement 1. Compter les dépannages encore ouverts par technicien

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Écrivez la demande qui fait produire à ChatGPT la formule de la cellule I2, à recopier jusqu'en I4 : le nombre de dépannages encore ouverts du technicien écrit en H2. Collez la formule dans votre propre fichier rempli avec le support, puis vérifiez les trois résultats à la main.

LE SUPPORT

Tableau « Interventions » (Excel Microsoft 365 en français), feuille Suivi, en-têtes en ligne 1 :

A Date	B Technicien	C Type	D Durée (h)	E Statut
03/11/2026	T1	Dépannage	1,5	Clôturée
03/11/2026	T2	Entretien	2	Clôturée
04/11/2026	T2	Dépannage	1	Ouverte

A Date	B Technicien	C Type	D Durée (h)	E Statut
04/11/2026	T3	Dépannage	3	Ouverte
05/11/2026	T1	Entretien	1,5	Ouverte
05/11/2026	T2	Dépannage	2,5	Ouverte
06/11/2026	T3	Entretien	1	Clôturée
06/11/2026	T2	Dépannage	0,5	Clôturée
07/11/2026	T1	Dépannage	2	Ouverte

Cellules H2, H3 et H4 : T1, T2, T3.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne la version d'Excel et la langue.
- [ ] Elle nomme le tableau Interventions et les colonnes Technicien, Type et Statut.
- [ ] Elle dit où va la formule (I2) et qu'elle se recopie vers le bas.
- [ ] La formule obtenue utilise NB.SI.ENS avec trois couples plage et critère, séparés par des points-virgules.
- [ ] Les résultats sont 1 pour T1, 2 pour T2 et 1 pour T3.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Les jours de retard et l'encours échu d'un relevé de factures

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous tenez le suivi des factures d'une entreprise de maintenance de 15 salariés à Bègles. Faites écrire par ChatGPT trois formules : la colonne Retard (jours), le nombre de factures échues non payées et leur montant total. Pour que vos tests ne changent pas d'un jour à l'autre, la date de référence est dans la cellule J1 ; vous la remplacerez par AUJOURDHUI() une fois les tests réussis. Recopiez le support dans un classeur et vérifiez chaque résultat.

LE SUPPORT

Tableau « Factures » (Excel Microsoft 365 en français), en-têtes en ligne 1 :

A N°	B Client	C Montant TTC	D Échéance	E Statut	F Retard (jours, à créer)
F-1041	Client A	1 200	15/10/2026	Payée	
F-1042	Client B	850	20/10/2026	Non payée	
F-1043	Client C	2 400	31/10/2026	Non payée	
F-1044	Client A	600	05/11/2026	Non payée	
F-1045	Client D	1 750	14/11/2026	Payée	

A N°	B Client	C Montant TTC	D Échéance	E Statut	F Retard (jours, à créer)
F-1046	Client B	3 100	30/11/2026	Non payée	
F-1047	Client E	480	10/11/2026	Non payée	
F-1048	Client C	920	15/11/2026	Non payée	

Cellule J1, hors du tableau : 15/11/2026 (date de référence).
Cellule J3 : nombre de factures échues non payées. Cellule J4 : leur montant TTC total.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande précise que J1 contient la date de référence et qu'une facture payée a zéro jour de retard.
- [ ] La formule de retard rend 26 pour F-1042, 0 pour F-1046 (échéance à venir) et 0 pour F-1048 (échéance le jour même).
- [ ] Le nombre de factures échues non payées est 4.
- [ ] Leur montant total est 4 330 €.
- [ ] Les formules utilisent les colonnes du tableau Factures, pas des plages fixes.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le reporting mensuel d'un distributeur, de la formule au PDF

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes assistant de direction chez un distributeur de vins et spiritueux de 25 salariés à Mérignac. Le directeur veut chaque mois une synthèse des ventes par commercial et par mois, un tableau croisé par canal, et la synthèse en PDF dans le dossier du classeur. Faites écrire par ChatGPT : la formule de B2 de la synthèse, recopiable vers la droite et vers le bas ; le plan du tableau croisé par canal ; une macro qui exporte la feuille Synthèse en PDF. Recopiez le support dans un classeur, vérifiez chaque total, et lancez la macro sur une copie.

LE SUPPORT

Tableau « Ventes » (Excel Microsoft 365 en français), feuille Ventes, en-têtes en ligne 1 :

A Date	B Commercial	C Canal	D Appellation	E Montant HT
02/10/2026	C1	Cavistes	Saint-Émilion	1 840
09/10/2026	C2	Restaurants	Pomerol	2 300
15/10/2026	C1	Restaurants	Lalande-de-Pomerol	960
22/10/2026	C3	Export	Saint-Émilion	4 100
31/10/2026	C2	Cavistes	Fronsac	720
03/11/2026	C1	Cavistes	Pomerol	1 500

A Date	B Commercial	C Canal	D Appellation	E Montant HT
06/11/2026	C3	Restaurants	Saint-Émilion	1 180
12/11/2026	C2	Export	Pomerol	3 650

Feuille « Synthèse » :

A2, A3, A4 : C1, C2, C3

B1 : 01/10/2026 ; C1 : 01/11/2026 (premier jour de chaque mois)

B2 à C4 : les totaux à calculer.

Pour vous corriger seul

- [ ] La formule de B2 se recopie jusqu'en C4 sans retouche et donne 2 800 pour C1 en octobre, 3 650 pour C2 en novembre.
- [ ] La vente du 31/10/2026 (720) est comptée en octobre, pas en novembre.
- [ ] Le total des six cellules de synthèse est 16 250, égal au total de la colonne Montant HT.
- [ ] Le tableau croisé par canal donne le même total général.
- [ ] La macro s'arrête avec un message si le classeur n'a jamais été enregistré, et a d'abord été lancée sur une copie.
- [ ] Aucune donnée réelle de client n'a été collée dans ChatGPT : seulement les en-têtes et le support.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 46 · 3 entraînements

Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes

Exercice : La banque de réponses types de l'administration des ventes

Vous êtes Lucie, assistante administration des ventes chez un fabricant de mobilier de bureau de 50 salariés à Cestas. La boîte du service reçoit les courriels des revendeurs et des entreprises clientes. Sur deux semaines, vous avez relevé 78 courriels : suivi de livraison (23), duplicata de facture (14), délai de fabrication d'une référence (11), changement d'adresse de livraison (9), demande de catalogue ou de tarif revendeur (8), pièce manquante dans un colis (7), demande de remise exceptionnelle (4), retard de paiement contesté (2). Montez la banque de réponses types, rangez-la dans votre messagerie, puis faites une première séance de trente minutes.

1. Classez les huit familles en vert, orange ou rouge, et décidez lesquelles auront une réponse type.
2. Réunissez trois courriels envoyés dont le ton vous convient et la liste des informations qui font foi.
3. Faites rédiger la banque avec la demande de la leçon, puis relisez chaque réponse type.
4. Enregistrez les réponses types dans Outlook ou Gmail, numérotées de RT-01 à RT-06.
5. Faites une séance chronométrée de trente minutes et notez le nombre de courriels traités.

Entraînement 1. Du courriel envoyé à la réponse type

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici un courriel envoyé par le cabinet de syndic d'Inès. Repérez ce qui changera d'un envoi à l'autre, puis faites-en une réponse type à variables avec ChatGPT : RT-05 Badges et clés.

LE SUPPORT

Objet : Votre demande de badge de parking

Bonjour Monsieur [Nom],

Suite à votre appel de ce matin, je vous confirme que votre nouveau badge de parking pour la résidence [nom de la résidence] est prêt. Vous pouvez le retirer à notre agence des Chartrons, du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h 30, muni d'une pièce d'identité. Le badge est facturé 35 € et sera ajouté à votre prochain appel de fonds. L'ancien badge sera désactivé demain.

Bien cordialement,
Inès [Nom]
Gestionnaire de copropriété

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande dit ce qui doit devenir une variable : civilité, résidence, type d'objet (badge, clé, télécommande), montant, date de désactivation.
- [ ] Les horaires de l'agence restent en clair : ils ne changent pas d'un envoi à l'autre.
- [ ] La réponse type a un objet, une prochaine étape et une ligne « À ne pas utiliser si ».
- [ ] « Suite à votre appel de ce matin » devient une accroche qui convient aussi à un courriel.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Trier dix courriels de camping en couleurs

Niveau 2 · cas courant · 18 min

Vous aidez Marc pendant une séance de tri. Classez ces dix courriels en vert, orange ou rouge, indiquez la réponse type à utiliser parmi la banque ci-dessous, puis vérifiez votre tri en le faisant faire par ChatGPT et en comparant. Banque : RT-01 Électricité, RT-02 Draps et linge, RT-03 Animaux, RT-04 Piscine, RT-05 Arrivée et départ, RT-06 Facture de séjour.

LE SUPPORT

1. Objet : Chien. Bonjour, nous venons avec notre chien, un labrador de 8 ans. Est-ce possible sur un emplacement tente ? Merci.
2. Objet : Arrivée tardive. Bonjour, notre train arrive à Bordeaux à 20 h, nous serons au camping vers 22 h 30. Comment récupérer les clés du mobil-home ?
3. Objet : Annulation. Bonjour, mon mari a été hospitalisé, nous ne pourrons pas venir en juillet. Nous voudrions être remboursés de l'acompte.
4. Subject: Electricity. Hello, is there electricity at the pitches? We have a small camper van. Thanks.
5. Objet : Draps. Les draps sont-ils fournis dans les mobil-homes ou faut-il les apporter ?
6. Objet : Séjour d'août. Nous sommes restés une semaine en août, la douche du bloc B était froide tous les matins et personne n'a réagi. Très déçus.
7. Objet : Facture. Bonjour, pouvez-vous m'envoyer la facture de notre séjour de septembre pour mon comité d'entreprise ?
8. Objet : Groupe. Nous sommes un club de cyclotourisme de 25 personnes, nous cherchons des emplacements pour 3 nuits en juin. Avez-vous un tarif groupe ?
9. Subject: Surf lessons. Hi, can you book surf lessons for our two teenagers during our stay?
10. Objet : Piscine. La piscine est-elle chauffée en mai ?

Pour vous corriger seul

- [ ] Les courriels 3 et 6 sont rouges, et aucune réponse type ne leur est attribuée.
- [ ] Le courriel 8 est orange : un tarif de groupe se décide, il ne sort pas d'un modèle.
- [ ] Le courriel 9 est orange et délégué : la réponse dépend d'un partenaire, pas de la banque.
- [ ] Les courriels 4 et 9, en anglais, reçoivent la version anglaise de la réponse type s'il y en a une.
- [ ] Le courriel 2 combine RT-05 et une précision sur les clés du mobil-home.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La banque complète d'un secrétariat de mairie

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Vous êtes Valérie, secrétaire de mairie dans une commune de 4 000 habitants de l'Entre-deux-Mers. À partir des informations qui font foi, des deux courriels envoyés (pour le ton) et des huit courriels reçus ci-dessous, faites rédiger une banque de réponses types, puis faites-la relire par ChatGPT comme un habitant âgé peu à l'aise avec internet. Repérez les courriels qui ne doivent pas recevoir de réponse type, et dites pourquoi.

LE SUPPORT

INFORMATIONS QUI FONT FOI

Secrétariat : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9 h à 12 h ; mercredi de 14 h à 18 h.

Cantine : inscription par le formulaire du portail famille, au plus tard le jeudi pour la semaine suivante. Allergies : signalement au responsable de la restauration scolaire, avec un certificat médical.

Encombrants : collecte sur rendez-vous, une fois par mois, à demander au secrétariat.

État civil : demande d'acte de naissance en ligne, lien [lien de la démarche], ou au secrétariat de la commune de naissance.

Urbanisme : dossier à déposer en mairie ou en ligne [lien du guichet] ; rendez-vous possible avec l'adjoint à l'urbanisme le mardi matin.

Rendez-vous avec le maire : le samedi matin, sur demande au secrétariat.

DEUX COURRIELS ENVOYÉS, POUR LE TON

« Bonjour Madame, Votre inscription à la cantine pour la rentrée est bien enregistrée. Vous recevrez la facture du mois au début du mois suivant. Pour toute modification, le formulaire du portail famille reste le plus simple. Bien cordialement, Le secrétariat de mairie »

« Bonjour Monsieur, Merci pour votre message. Le ramassage de vos encombrants est prévu le [date] ; merci de les déposer devant votre domicile la veille au soir, sans gêner le passage. Bien cordialement, Le secrétariat de mairie »

HUIT COURRIELS REÇUS, ANONYMISÉS

1. « Bonjour, mon fils entre en CP, comment l'inscrire à la cantine ? »
2. « Bonjour, je déménage et j'ai un vieux canapé et une machine à laver à faire enlever. Comment faire ? »
3. « Bonjour, j'ai besoin d'un acte de naissance pour refaire ma carte d'identité. Je suis né dans votre commune. »
4. « Bonjour, je voudrais construire un abri de jardin de 12 m². Que dois-je faire ? »
5. « Bonjour, ma fille est allergique à l'arachide, que faut-il faire pour la cantine ? »
6. « Bonjour, mon père est décédé la semaine dernière, je voudrais savoir comment se passe l'inhumation dans le cimetière de la commune. »
7. « Troisième courriel sans réponse. Les chiens de mon voisin aboient toute la nuit, je ne dors plus, que fait la mairie ? »
8. « Bonjour, je souhaiterais rencontrer monsieur le maire au sujet du projet de lotissement. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La banque couvre la cantine, les encombrants, l'état civil, l'urbanisme et le rendez-vous avec le maire, et rien n'y est inventé au-delà des informations qui font foi.
- [ ] Le courriel 6 (décès) ne reçoit pas de réponse type brute : réponse personnelle, ou modèle très relu.
- [ ] Le courriel 7 est rouge : troisième relance et conflit de voisinage, réponse écrite par Valérie ou l'élu.
- [ ] Le courriel 5 est orange : la réponse type rappelle la démarche, et le dossier part au responsable de la restauration scolaire.
- [ ] Le courriel 4 reçoit la réponse type urbanisme sans que ChatGPT décide quelle autorisation demander.
- [ ] La relecture « habitant âgé » a fait ajouter les horaires et le téléphone du secrétariat là où un lien seul ne suffit pas.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 47 · 3 entraînements

Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d'être automatisé

Exercice : Le bilan à un mois d'un bureau d'études

Vous êtes Nathalie, gérante d'un bureau d'études en génie climatique de 11 salariés à Pessac. Trois personnes utilisent ChatGPT avec l'offre Business depuis un mois. Choisissez trois tâches qui reviennent (par exemple : comptes rendus de visite de chantier, partie méthodologie des mémoires techniques, relances de factures), tenez le relevé pendant deux semaines, puis faites le bilan : calcul, matrice effort × gain, note de décision. Si vous n'avez pas encore de relevé, faites l'exercice avec les chiffres du corrigé, puis refaites-le avec les vôtres.

1. Créez le relevé dans Excel, avec la formule des minutes.
2. Chronométrez trois occurrences de chaque tâche sans ChatGPT, puis au moins cinq avec, reprises comprises.
3. Faites calculer le bilan par l'analyse de données, et refaites à la main le calcul d'une ligne.
4. Placez les trois tâches sur la matrice effort × gain.
5. Faites rédiger la note de bilan, et vérifiez chaque chiffre dans le relevé.

Entraînement 1. Calculer le gain d'une tâche

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici le relevé d'un conducteur de travaux d'une entreprise de charpente de 15 salariés à Saint-André-de-Cubzac, pour ses comptes rendus de réunion de chantier. Calculez la moyenne avant, la moyenne après, le gain par compte rendu et le gain du mois. Puis écrivez la demande qui ferait ce calcul par l'analyse de données, et comparez.

LE SUPPORT

Comptes rendus de réunion de chantier, 8 par mois

Sans ChatGPT (minutes) : 40 ; 35 ; 45
Avec ChatGPT, relecture comprise (minutes) : 15 ; 20 ; 16
Reprises : aucune

Pour vous corriger seul

- [ ] La moyenne avant vaut 40 minutes, la moyenne après 17 minutes.
- [ ] Le gain par compte rendu vaut 23 minutes.
- [ ] Le gain du mois vaut 184 minutes, soit 3 h 04.
- [ ] La demande précise la fréquence et demande le détail du calcul.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Placer des tâches sur la matrice effort × gain

Niveau 2 · cas courant · 20 min

L'office manager d'une entreprise de propreté de 60 salariés à Mérignac a listé six tâches candidates. Calculez le gain du mois de chacune, écartez d'abord celles qui ne peuvent pas passer par ChatGPT, puis placez les autres sur la matrice (gain fort au-delà de 3 h par mois, effort faible en dessous d'une heure de mise en place). Désignez les deux tâches à traiter en premier, et faites vérifier votre classement par ChatGPT.

LE SUPPORT

Tâches candidates (relevé de deux semaines et estimations de mise en place)

A. Réponses aux demandes de devis des entreprises : 15 par mois ; 25 min avant, 10 min après ; mise en place : une demande type, 30 minutes.

B. Comptes rendus des visites de contrôle qualité sur les sites : 20 par mois ; 30 min avant, 12 min après ; mise en place : un GPT d'équipe pour quatre chefs d'équipe, environ 6 heures sur un mois.

C. Lettre d'information trimestrielle aux clients : 1 par trimestre ; 180 min avant, 90 min après ; mise en place : une demande type, 20 minutes.

D. Tableau de bord mensuel au dirigeant : 1 par mois ; 180 min avant, 60 min après ; mise en place : formules Excel, une journée.

E. Rappels des visites médicales des salariés, avec noms et dates : 25 par mois ; 5 min avant, 2 min après.

F. Réponses aux candidatures spontanées : 30 par mois ; 8 min avant, 3 min après ; mise en place : une demande type, 20 minutes.

Pour vous corriger seul

- [ ] La tâche E est écartée avant la matrice : données de santé et noms de salariés.
- [ ] Les gains du mois sont justes : A 3 h 45, B 6 h, C 30 min, D 2 h, F 2 h 30.
- [ ] A est placée en « tout de suite », B en « à planifier ».
- [ ] C et F sont en « si le temps le permet », D en « à laisser » selon les seuils donnés.
- [ ] La demande de vérification donne les seuils et demande le détail des calculs.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le bilan complet d'une savonnerie

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Odile gère une savonnerie artisanale de 18 salariés dans l'Entre-deux-Mers. Quatre personnes ont un compte Business. Voici le relevé brut d'un mois sur trois tâches, le coût horaire chargé et le prix

des comptes. Calculez le bilan (moyennes, gain du mois, taux de reprise), placez les tâches sur la matrice, puis faites rédiger et vérifiez la note de décision à Odile.

LE SUPPORT

Relevé d'un mois (minutes)

Tâche A : réponses aux réclamations clients, 20 par mois
Sans ChatGPT : 18 ; 22 ; 20
Avec ChatGPT : 9 ; 8 ; 10 ; 25 (reprise : ton jugé sec par la cliente) ; 8

Tâche B : fiches produits du site, 30 par mois
Sans ChatGPT : 25 ; 30 ; 26
Avec ChatGPT : 10 ; 12 ; 9 ; 11 ; 13

Tâche C : synthèse hebdomadaire des ventes, 4 par mois
Sans ChatGPT : 40 ; 45 ; 35
Avec ChatGPT : 30 ; 55 (reprise : total faux) ; 50 (reprise : total faux) ; 35 ; 30

Coût horaire chargé retenu par Odile : 38 €

Comptes : 4 comptes Business, environ 21 € HT par compte et par mois en paiement annuel (prix relevé en novembre 2026)

Pour vous corriger seul

- [ ] Les moyennes sont justes : A 20 et 12, B 27 et 11, C 40 et 40.
- [ ] Les gains du mois sont justes : A 2 h 40, B 8 h, C 0 ; total 10 h 40.
- [ ] Les taux de reprise sont justes : A 20 %, B 0 %, C 40 %.
- [ ] La valeur du temps gagné (environ 405 €) est mise en regard d'environ 84 € HT de comptes, sans être présentée comme une économie de trésorerie.
- [ ] La synthèse des ventes est arrêtée avec ChatGPT ou renvoyée vers des formules Excel, à cause des totaux faux.
- [ ] La note ne contient aucun chiffre absent du bilan.

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 48 · 3 entraînements

Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce

Exercice : Jeudi 11 h, un fournisseur annonce un retard

Jeudi 19 novembre à 11 h, Nadia reçoit ce courriel du fabricant de plaques de plâtre : « Suite à un incident sur notre ligne de production, les livraisons prévues entre le 23 et le 27 novembre sont décalées d'une semaine, soit entre le 30 novembre et le 4 décembre. Nous vous prions de nous excuser. » Cinq commandes de l'agence sont touchées : C-5102, plaquiste, 42 plaques, livraison 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 du bâtiment, 85 plaques, le 27/11. La règle de Thomas impose de prévenir chaque client sous 24 heures. Rédigez la ou les demandes qui permettent d'obtenir le message aux clients, l'ordre des appels et une note de trois lignes pour Thomas, puis contrôlez le tout.

1. Repérez l'échéance réelle : prévenir avant vendredi 11 h.
2. Décidez avec quoi commencer : les appels pour les plus grosses commandes, un courriel pour les autres.
3. Écrivez une demande en quatre lignes qui donne les cinq commandes sans nom de client.
4. Interdisez toute nouvelle date garantie : seule celle du fabricant existe.
5. Contrôlez les dates, les quantités et le ton avant d'envoyer.

Entraînement 1. Classer dix courriels dans la matrice

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Vous êtes assistante dans une PME de négoce. Votre responsable vous a fixé deux échéances cette semaine : le tableau des ventes pour jeudi et la réponse à une collectivité pour mercredi. Classez les dix courriels ci-dessous dans les quatre cases de la matrice, d'abord seul, puis avec une demande à ChatGPT, et comparez.

LE SUPPORT

Liste des courriels reçus le lundi 16 novembre 2026 :

1. Client couvreur : « Devis D-2611 expire mercredi, pouvez-vous le prolonger ? »
2. Lettre d'information d'un fabricant d'isolants : « Nos nouveautés de l'hiver »
3. Services techniques d'une commune : « Questions sur votre offre, réponse attendue mercredi »
4. Comptabilité : « Merci de m'envoyer le bon de livraison de la commande 4471 »
5. Commercial de l'agence : « Peux-tu me faire le tableau des ventes pour jeudi ? »
6. Salon professionnel : « Invitation à notre soirée du 10 décembre »
7. Client plaquiste : « Ma livraison de demain est-elle confirmée ? »
8. Transporteur : « Confirmation de l'enlèvement de vendredi »

9. Direction : « Copie pour information, note sur les congés de fin d'année »
10. Particulier : « Pouvez-vous m'envoyer votre catalogue ? »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande donne les deux échéances fixées par le responsable
- [ ] Les dix courriels se retrouvent dans le tableau, aucun n'est fusionné
- [ ] La livraison de demain et le devis qui expire sont dans « aujourd'hui »
- [ ] La lettre d'information, l'invitation et la copie pour information sont regroupées pour le vendredi

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Relancer les bons devis, au bon ton

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes assistant chez un cuisiniste de 12 personnes à Saint-Médard-en-Jalles. Nous sommes le lundi 16 novembre 2026. Repérez les devis envoyés depuis plus de quinze jours, puis obtenez une relance adaptée à chacun. La gérante appelle elle-même les devis de plus de 15 000 € TTC.

LE SUPPORT

Devis en attente (clients désignés par leur situation) :

CU-301 ; couple, rénovation de cuisine ; 9 800 € TTC ; envoyé le 20/10/2026 ; valable jusqu'au 19/11/2026

CU-305 ; propriétaire bailleur, cuisine d'un appartement loué ; 6 400 € TTC ; envoyé le 26/10/2026 ; valable jusqu'au 25/11/2026

CU-309 ; couple, maison neuve ; 17 300 € TTC ; envoyé le 28/10/2026 ; valable jusqu'au 27/11/2026

CU-312 ; restaurateur, cuisine de l'appartement au-dessus du restaurant ; 11 200 € TTC ; envoyé le 30/10/2026 ; valable jusqu'au 29/11/2026

CU-316 ; retraité, remplacement des plans de travail ; 2 900 € TTC ; envoyé le 06/11/2026 ; valable jusqu'au 06/12/2026

Pour vous corriger seul

- [ ] Le CU-316 n'est pas relancé : il a été envoyé il y a dix jours
- [ ] Le CU-309 n'est pas rédigé : il revient à la gérante, par téléphone
- [ ] Chaque relance rappelle le numéro, le montant et la date de validité
- [ ] Le CU-301, qui expire jeudi 19, le dit clairement
- [ ] Aucune remise ni aucun délai nouveau n'apparaît

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La semaine de Léa, assistante dans une entreprise de climatisation

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Refaites le dossier complet de la leçon sur un autre cas. Léa est assistante dans une entreprise d'installation de climatisation et de pompes à chaleur de 25 salariés à La Rochelle. À partir du courriel de son gérant et des pièces ci-dessous, établissez le planning de sa semaine, puis écrivez les trois demandes qui traitent les dossiers les plus urgents, avec pour chacune le contrôle à faire avant l'envoi.

LE SUPPORT

Courriel du gérant, dimanche 15 novembre 2026, 21 h :

« Bonjour Léa, pour la semaine : 1. Le fournisseur de pompes à chaleur nous annonce trois semaines de délai sur le modèle 8 kW : préviens les clients concernés avant mercredi. 2. Relance les devis de plus de trois semaines. 3. Le nouveau technicien commence jeudi : prépare son planning de la première semaine avec Patrick. 4. J'ai besoin du nombre d'interventions de dépannage d'octobre par commune, pour la réunion de vendredi 9 h. Merci, Franck »

Courriel du fournisseur, vendredi 13 novembre :

« Le modèle 8 kW est en rupture. Les livraisons reprendront à partir du 7 décembre. Les autres puissances ne sont pas concernées. »

Chantiers prévus avec le modèle 8 kW :

CH-77 ; maison individuelle, Aytré ; pose prévue le 24/11

CH-81 ; maison individuelle, Lagord ; pose prévue le 26/11

CH-84 ; local commercial, La Rochelle ; pose prévue le 01/12

Devis en attente :

DV-140 ; 7 900 € TTC ; envoyé le 12/10/2026

DV-146 ; 11 600 € TTC ; envoyé le 21/10/2026

DV-151 ; 4 300 € TTC ; envoyé le 30/10/2026

DV-155 ; 9 200 € TTC ; envoyé le 05/11/2026

Export des dépannages d'octobre : 64 interventions, colonnes date ; commune ; type de panne ; technicien (initiales).

Pour vous corriger seul

- [ ] Le planning place les clients du modèle 8 kW lundi ou mardi, avant l'échéance de mercredi
- [ ] Seuls DV-140 et DV-146 sont relancés : DV-151 a été envoyé il y a 17 jours, DV-155 il y a 11 jours
- [ ] Le message aux clients reprend la date du 7 décembre comme reprise des livraisons, sans date de pose promise
- [ ] L'export des dépannages ne contient ni nom ni adresse de client avant d'être joint
- [ ] Chaque demande indique le contrôle à faire et qui décide

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 49 · 3 entraînements

Cas pratique : répondre à un appel d'offres public de A à Z

Exercice : La partie environnementale du mémoire

Rédigez la demande qui permet d'obtenir la partie 3 du mémoire, « Démarche environnementale », à partir des notes de Mathieu recopiées dans la leçon et de la réponse de l'acheteur publiée le 3 décembre : « Les déchets verts sont à la charge du titulaire. Leur destination doit être précisée dans le mémoire. » La partie fait trois pages au plus et pèse 10 % de la note. Puis écrivez la demande de relecture de cette partie sur la grille de l'acheteur, et la liste des engagements à faire valider par Laurent.

1. Relevez dans les notes de Mathieu ce qui relève de l'environnement : désherbage, matériel à batterie, déchets verts.
2. Ajoutez la réponse de l'acheteur au contexte : elle impose de préciser la destination des déchets.
3. Écrivez la demande de rédaction avec les titres du plan, la limite de pages et la règle du [à compléter].
4. Écrivez la demande de relecture comme l'acheteur, sur ce seul sous-critère.
5. Soulignez chaque engagement du texte obtenu et dressez la liste à faire valider.

Entraînement 1. Extraire les dates et les critères d'un règlement

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici un extrait de règlement de consultation. Écrivez la demande qui en tire une fiche de synthèse en trois rubriques (dates, pièces, critères), page par page, puis vérifiez vous-même la réponse attendue ci-dessous.

LE SUPPORT

Règlement de la consultation, travaux de peinture intérieure de deux écoles

Page 3. Article 4, visite : une visite des deux écoles est obligatoire. Elle a lieu le mercredi 25 novembre 2026 à 14 h. Une attestation de visite sera remise et jointe à l'offre.

Page 4. Article 6, questions : les candidats peuvent poser leurs questions sur le profil acheteur jusqu'au vendredi 27 novembre 2026. Les réponses seront publiées au plus tard le mercredi 2 décembre 2026.

Page 4. Article 7, remise des offres : le mardi 8 décembre 2026 à 12 h, par voie électronique.

Page 5. Article 8, contenu de l'offre : acte d'engagement, décomposition du prix global et forfaitaire, mémoire technique de 10 pages au plus, attestation de visite, planning prévisionnel des travaux.

Page 6. Article 10, critères : prix 50 % ; valeur technique 40 %, appréciée sur la méthodologie et l'organisation du chantier en site occupé (25 %) et les mesures prises pour la sécurité des enfants et du personnel (15 %) ; délai d'exécution 10 %.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande exige la page de chaque information
- [ ] La visite obligatoire et l'attestation de visite apparaissent en tête
- [ ] Les cinq pièces de l'offre sont listées
- [ ] Les critères sont recopiés mot pour mot, avec la pondération

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Rédiger la partie « moyens » sans rien inventer

Niveau 2 · cas courant · 20 min

À partir des notes ci-dessous, obtenez la partie « Moyens humains et matériels » d'un mémoire technique de deux pages au plus, avec un tableau, puis relisez-la en soulignant chaque engagement. Le marché porte sur l'entretien des espaces verts de trois résidences d'un bailleur social.

LE SUPPORT

Notes du chef d'équipe : « Équipe : 1 chef d'équipe + 2 agents, CDI tous les trois. 1 tondeuse autoportée, 2 tondeuses poussées, 3 taille-haies à batterie, 1 souffleur à batterie, 1 camion-benne. Passage toutes les deux semaines d'avril à octobre, une fois par mois de novembre à mars. Remplacement : agent d'une autre équipe. Pas de travail le samedi. Ramassage des déchets verts au fur et à mesure, déchetterie professionnelle. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande interdit tout moyen et tout engagement absents des notes
- [ ] Le tableau reprend les sept lignes de matériel et d'équipe sans en ajouter
- [ ] Les fréquences de passage sont exactes
- [ ] Rien ne laisse croire à une intervention le samedi
- [ ] Les informations manquantes sont marquées [à compléter]

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le dossier complet d'une entreprise de peinture agenaise

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Refaites tout le dossier de la leçon sur un autre cas. Une entreprise de peinture et de revêtements de sols de 14 salariés à Agen veut répondre à la consultation de l'entraînement 1 (peinture intérieure de deux écoles). Avec le règlement de l'entraînement 1 et les pièces ci-dessous, produisez dans l'ordre : la décision de répondre argumentée pour la gérante, deux questions à l'acheteur, le plan du mémoire, la partie « sécurité des enfants et du personnel », la relecture comme l'acheteur, et la liste des engagements à faire valider.

LE SUPPORT

Extrait du cahier des clauses techniques :

Page 4. Les travaux ont lieu pendant les vacances de février et les mercredis après-midi, écoles occupées le reste du temps.

Page 5. Peintures à faible émission de composés organiques volatils exigées.

Page 7. Zone de travaux balisée et fermée en permanence ; stockage des produits hors de portée des enfants.

Page 8. Surface : 1 450 m² de murs et 620 m² de plafonds.

Extrait de la décomposition du prix : poste 3, « plafonds : 540 m² ».

Notes de la gérante, Christelle : « 14 salariés dont 6 peintres. Nous avons fait deux crèches et un collège ces trois dernières années. Équipes dispo en février si nous décalons le chantier de la clinique. Peintures en phase aqueuse, faible émission, déjà utilisées sur les crèches. Barrières de chantier et panneaux : nous en avons. Stockage : fourgon fermé à clé sur place. Pas de travail le mercredi après-midi sans un chef d'équipe présent. »

Pour vous corriger seul

- [ ] L'écart entre 620 m² (cahier p. 8) et 540 m² (décomposition, poste 3) fait l'objet d'une question
- [ ] La décision de répondre dépend du décalage du chantier de la clinique, que seule la gérante tranche
- [ ] Le plan reprend les deux sous-critères techniques et leurs mots
- [ ] La partie sécurité ne contient que des mesures tirées des notes et du cahier
- [ ] La liste d'engagements comprend la présence d'un chef d'équipe le mercredi après-midi

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 50 · 3 entraînements

Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l'idée à la première publication

Exercice : Les questions des premiers clients deviennent une FAQ et une publication

Un mois après le lancement, Inès a relevé les questions posées par les clients au téléphone et par courriel. Les voici : « Faut-il que le chantier soit vidé des gravats avant votre passage ? » ; « Pouvez-vous intervenir entre Noël et le jour de l'an ? » ; « Les vitres des étages sont-elles comprises ? » ; « Que se passe-t-il si le maître d'ouvrage émet une réserve de propreté ? » ; « Est-ce que vous fournissez l'eau et l'électricité ? » ; « Le minimum de 450 € s'applique-t-il à une maison de 80 m² ? ». Les réponses décidées par Stéphanie : gravats évacués par l'entreprise de gros œuvre avant le passage ; fermé du 24 décembre au 3 janvier ; vitres comprises jusqu'à 3 m, au-delà sur devis avec nacelle ; une réserve de propreté signalée sous 48 heures est reprise sans frais ; eau et électricité fournies par le chantier ; oui, 80 m² × 3,20 € = 256 € HT, donc le minimum de 450 € HT s'applique. Obtenez les six questions-réponses pour la page et une publication LinkedIn qui en reprend deux, puis contrôlez-les.

1. Vérifiez le calcul du dernier exemple avant toute rédaction.
2. Écrivez une demande qui donne les questions et les réponses décidées, sans rien laisser à compléter par ChatGPT.
3. Imposez trois phrases au plus par réponse et le vocabulaire du chantier.
4. Demandez une publication courte qui reprend deux questions utiles à tous les conducteurs de travaux.
5. Relisez chaque réponse contre la décision de Stéphanie.

Entraînement 1. Transformer cinq arguments creux en arguments vérifiables

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici la fiche d'une offre et cinq arguments écrits trop vite. Écrivez la demande qui remplace chaque argument par un fait tiré de la fiche, ou le supprime s'il n'en existe aucun.

LE SUPPORT

Fiche d'offre : entretien des parties communes de petites copropriétés (moins de 20 lots), par une société de propreté de 12 salariés à Talence. Passage chaque semaine, le même jour, par le même agent. Compte rendu de passage par SMS au syndic bénévole, avec une photo du hall. Produits sans parfum. Prix : 95 € HT par mois pour un immeuble de 4 étages sans ascenseur. Remplacement de l'agent absent dans la journée.

Arguments à reprendre :

1. Une qualité irréprochable.
2. Une réactivité à toute épreuve.
3. Des équipes professionnelles et dévouées.
4. Le respect de l'environnement.
5. Des prix imbattables.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande interdit tout fait absent de la fiche
- [ ] Les arguments 1 à 3 deviennent : même agent le même jour, SMS avec photo, remplacement dans la journée
- [ ] L'argument 4 devient « produits sans parfum » ou disparaît, sans label inventé
- [ ] L'argument 5 est remplacé par le prix réel, sans comparaison avec les concurrents

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La publication et le courriel de lancement

Niveau 2 · cas courant · 20 min

À partir de la fiche ci-dessous, obtenez une publication LinkedIn de 900 signes au plus et un courriel de huit lignes aux clients actuels, puis contrôlez les chiffres et les promesses.

LE SUPPORT

Fiche d'offre « Atelier mobile » : un garage de réparation automobile de 9 salariés à Mérignac lance l'entretien des véhicules de société sur le parking de l'entreprise cliente. Pour les flottes de 5 véhicules et plus. Vidange, filtres, plaquettes, pneus, contrôle avant contrôle technique. Intervention le mardi ou le jeudi, de 8 h à 17 h. Prix : main-d'œuvre au tarif de l'atelier, déplacement 60 € HT par intervention, offert à partir de 8 véhicules dans la même journée. Pas de carrosserie ni de diagnostic électronique complexe sur place. Zone : Bordeaux Métropole. Clients actuels concernés : 26 entreprises.

Pour vous corriger seul

- [ ] La publication s'ouvre sur le problème du client (le véhicule immobilisé, le salarié qui perd une demi-journée au garage)
- [ ] Le déplacement à 60 € HT et le seuil de 8 véhicules sont exacts
- [ ] Les exclusions apparaissent au moins dans le courriel
- [ ] Le courriel laisse [Prénom] à remplir et ne contient aucune donnée de client
- [ ] Aucune promesse absente de la fiche, par exemple une intervention le samedi

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le lancement complet d’une blanchisserie corrézienne

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Refaites tout le dossier de la leçon sur un autre cas : fixez l’offre sur une page, tirez trois arguments des entretiens, écrivez la page du site avec une FAQ de cinq questions, la publication de lancement et le courriel aux clients actuels, puis appliquez la décision « l’offre est-elle prête à publier ? ».

LE SUPPORT

Note de Sylvie, gérante d’une blanchisserie industrielle de 18 salariés à Brive-la-Gaillarde :

« Idée : la location et l’entretien du linge pour les gîtes et chambres d’hôtes, à 40 km autour de Brive. Draps, housses, taies, serviettes, torchons. Nous livrons et reprenons le linge sale le même jour, une fois par semaine, le lundi ou le vendredi. Prix décidé : 14 € HT par lit et par rotation, serviettes comprises, minimum 4 lits par livraison. Pas de linge du client lui-même la première année. Capacité : 60 établissements au début. Lancement visé : 1er mars 2027, avant la saison. »

Notes de six entretiens avec des propriétaires de gîtes :

« Je passe mes samedis à laver et repasser » (5 sur 6). « Mon lave-linge ne suit pas en été » (4 sur 6). « Je veux du linge blanc qui fait hôtel » (3 sur 6). « Il me faut une livraison le vendredi, avant les arrivées du samedi » (4 sur 6). « Je ne veux pas d’engagement à l’année » (3 sur 6). « Combien ça coûte pour 3 chambres ? » (2 sur 6).

Pour vous corriger seul

- [ ] La fiche reprend le prix, le minimum de 4 lits et l’exclusion du linge du client sans rien ajouter
- [ ] Les arguments reprennent les comptes exacts des entretiens
- [ ] La question « je ne veux pas d’engagement à l’année » est notée [à décider] : la note de Sylvie ne dit rien de la durée
- [ ] La FAQ calcule juste : 3 chambres d’un lit = 3 lits, sous le minimum de 4 lits
- [ ] La décision finale signale ce qui reste à trancher avant de publier

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 51 · 3 entraînements

Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois

Exercice : La proposition à la candidate retenue et les réponses aux cinq autres

Le lundi 28 septembre, la candidate D est retenue. Marc l'appelle à 14 h pour lui proposer le poste à 2 450 € brut par mois, treizième mois, arrivée le lundi 5 octobre ; elle accepte au téléphone. Céline doit lui envoyer un courriel qui confirme les conditions, puis répondre aux cinq autres candidats rencontrés. Pour les refus, Yannick a noté un point fort et un point à travailler pour chacun, sans nom : A, « très bon au téléphone ; peu d'expérience du logiciel » ; B, « bonne connaissance des temps de conduite ; mise en situation incomplète » ; C, « méthodique ; a eu du mal avec les trois urgences » ; E, « expérience solide ; horaires alternés incompatibles avec ses contraintes, dit par lui » ; F, « motivé ; aucune expérience de planification ». La candidate en réserve est B. Écrivez les demandes, puis contrôlez les courriels.

1. Séparez les deux tâches : le courriel de confirmation, puis les refus après entretien.
2. Pour la confirmation, ne donnez que les conditions dites au téléphone et prévoyez la relecture par le gestionnaire de paie.
3. Pour les refus, donnez le point fort et le point à travailler, sans le nom, et un ton qui respecte l'heure passée en entretien.
4. Traitez à part la candidate en réserve : elle doit savoir qu'elle l'est, et donner son accord pour que son dossier soit gardé.
5. Relisez chaque courriel comme le candidat qui le reçoit.

Entraînement 1. Corriger une annonce qui coince

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici une annonce écrite trop vite. Repérez ce qui pose problème, puis écrivez la demande qui la réécrit correctement.

LE SUPPORT

« Agence immobilière de Libourne recherche jeune assistante dynamique, idéalement 25-35 ans, pour rejoindre une équipe soudée. Disponibilité totale exigée. Bonne présentation indispensable. Missions variées. Salaire motivant selon profil. Envoyer CV avec photo. »

Ce que la gérante sait du poste : assistant commercial, CDI 35 h, du mardi au samedi, 9 h - 12 h 30 et 14 h - 18 h ; accueil des clients, prise de rendez-vous de visites, rédaction des annonces de biens, suivi des dossiers de vente jusqu'au notaire ; 1 950 € brut par mois plus une prime sur les ventes ; logiciel de transaction et Outlook.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'âge, le sexe (« assistante »), « jeune » et la photo disparaissent
- [ ] « Disponibilité totale » est remplacée par les horaires réels
- [ ] « Bonne présentation » et « missions variées » sont remplacées par les vraies missions
- [ ] Le salaire et la prime figurent en tête

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le guide d'entretien et sa grille

Niveau 2 · cas courant · 20 min

À partir de la fiche de poste ci-dessous, obtenez six questions sur des situations vécues, une mise en situation de 15 minutes et une grille de notation de 0 à 2, puis vérifiez qu'aucune question ne touche à la vie privée.

LE SUPPORT

Fiche de poste : chargé de clientèle, cabinet de courtage en assurances de 15 salariés à Niort. CDI, 35 h. Missions : répondre aux appels et courriels des clients professionnels (artisans, commerçants), préparer les dossiers de sinistre et les suivre avec les assureurs, établir les attestations, relancer les pièces manquantes, signaler au courtier les besoins de nouvelles garanties. Indispensable : expérience de relation client au téléphone, rigueur sur les pièces, Word et Excel. Apprécié : connaissance de l'assurance des professionnels. Outil : logiciel de gestion du cabinet.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les six questions portent sur des situations vécues, liées aux missions
- [ ] Chaque question est suivie de ce qu'une réponse solide contient
- [ ] La mise en situation est réaliste : un client artisan après un sinistre, des pièces manquantes
- [ ] La grille note de 0 à 2 avec une justification par niveau
- [ ] Aucune question sur la famille, la santé, les projets personnels

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le recrutement complet d'un comptable dans une coopérative charentaise

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Refaites le dossier complet de la leçon sur un autre cas : fiche de poste, annonce, grille de tri, guide d'entretien et mise en situation, mise au propre des notes d'entretien, parcours du premier mois. Tous les documents tiennent dans un Projet sans donnée de candidat.

LE SUPPORT

Note de Jean-Luc, directeur d'une coopérative viticole de 70 salariés près de Cognac :

« Notre comptable part à la retraite fin juin 2027. Il faut un comptable unique, en lien avec notre expert-comptable. Missions : saisie et contrôle des factures fournisseurs, facturation des clients négociants, rapprochements bancaires, suivi des paiements des adhérents, préparation des éléments de clôture pour l'expert-comptable, déclarations de TVA préparées et transmises à l'expert-comptable pour contrôle. Logiciel : Sage. Horaires : 35 h, du lundi au vendredi, plus de travail en octobre, pendant les vendanges. Salaire : 2 500 à 2 900 € brut par mois selon expérience. Indispensable : trois ans d'expérience en comptabilité générale, Excel. Apprécié : le secteur agricole ou viticole. Je veux quelqu'un en mars pour trois mois de passation. »

Notes d'entretien (candidats désignés A, B, C ; grille de six critères de 0 à 2) :

A : comptabilité générale 2 (cinq ans en cabinet) ; Sage 1 (connaît un autre logiciel) ; Excel 2 ; secteur 0 ; mise en situation 2 ; disponibilité en mars 2.

B : comptabilité générale 2 ; Sage 2 ; Excel 1 ; secteur 2 (coopérative céréalière) ; mise en situation 1 (a oublié un avoir) ; disponibilité en mars 0 (préavis jusqu'en mai).

C : comptabilité générale 1 (deux ans) ; Sage 2 ; Excel 2 ; secteur 1 ; mise en situation 2 ; disponibilité en mars 2.

Pour vous corriger seul

- [ ] La fiche reprend le rôle de l'expert-comptable : les déclarations sont préparées, pas validées seules
- [ ] L'annonce dit le surcroît de travail d'octobre et le salaire
- [ ] La mise en situation porte sur un vrai travail de comptable : un rapprochement bancaire avec trois écarts
- [ ] La mise au propre des notes ne calcule pas de total et ne classe pas A, B, C
- [ ] La disponibilité de B en mai est signalée comme un point à trancher par le directeur, pas comme une élimination
- [ ] Le parcours prévoit les trois mois de passation avec le comptable sortant

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 52 · 3 entraînements

Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant

Exercice : La note au dirigeant de novembre

Début décembre, Isabelle clôture novembre 2026. Ses chiffres contrôlés : chiffre d'affaires facturé 351 800 € HT pour un budget de 340 000 € HT ; achats de matières 152 300 € HT pour un budget de 142 000 € HT ; trésorerie 171 600 € fin novembre (182 300 € fin octobre) ; encours échu depuis plus de 30 jours 78 200 € TTC (96 500 € fin octobre). 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. Philippe donne une cause : les trois chantiers d'octobre ont été facturés en novembre. Rédigez la demande de calcul et la demande de note, puis contrôlez la note obtenue.

1. Faites calculer les écarts et le taux d'achats de matières par l'analyse de données.
2. Vérifiez les calculs dans Excel avant de les donner à la note.
3. Rédigez la demande de note avec la mention provisoire et les cinq rubriques.
4. Interdisez toute cause autre que celle de Philippe, et toute écriture.
5. Pointez chaque chiffre de la note sur vos calculs.

Entraînement 1. Calculer des écarts au budget et écrire trois constats

Niveau 1 · prise en main · 10 min

À partir du tableau ci-dessous, écrivez la demande qui fait calculer les écarts par l'analyse de données, puis vérifiez les résultats attendus.

LE SUPPORT

Budget et réalisé de septembre 2026, imprimerie de 12 salariés à Niort, en euros HT :
Chiffre d'affaires ; budget 96 000 ; réalisé 101 300
Papier et consommables ; budget 28 000 ; réalisé 31 900
Sous-traitance de façonnage ; budget 6 500 ; réalisé 4 100
Énergie ; budget 3 200 ; réalisé 3 650

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande impose l'analyse de données et un arrondi à 0,1 %
- [ ] Elle demande l'écart en euros et en pourcentage du budget
- [ ] Elle interdit les causes
- [ ] Les résultats sont vérifiés dans Excel

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Trouver les lignes non rapprochées

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Voici deux extraits de dix lignes : le relevé de la banque et le journal de banque du logiciel, pour la fin octobre 2026. Écrivez la demande de rapprochement, puis comparez la réponse attendue à ce que vous trouvez vous-même.

LE SUPPORT

Relevé de la banque :

26/10 ; virement client C-210 ; +4 860,00
26/10 ; prélèvement énergie ; −1 125,40
27/10 ; carte, carburant ; −96,20
27/10 ; virement fournisseur F-031 ; −7 340,00
28/10 ; frais de tenue de compte ; −32,00
28/10 ; virement client C-118 ; +12 600,00
29/10 ; prélèvement location de véhicule ; −589,00
29/10 ; virement fournisseur F-044 ; −2 715,00
30/10 ; virement client C-305 ; +3 150,00
30/10 ; carte, fournitures de bureau ; −64,80

Journal de banque du logiciel :

26/10 ; règlement C-210 ; +4 860,00
25/10 ; énergie ; −1 125,40
27/10 ; carburant ; −96,20
27/10 ; règlement F-031 ; −7 430,00
28/10 ; règlement C-118 ; +12 600,00
29/10 ; location véhicule ; −589,00
29/10 ; règlement F-044 ; −2 715,00
30/10 ; règlement C-305 ; +3 150,00
31/10 ; chèque émis n° 0007781 ; −1 980,00
30/10 ; fournitures ; −64,80

Pour vous corriger seul

- ☐ La demande fixe la règle : même montant, date à trois jours près
- ☐ Les frais de tenue de compte de 32,00 € apparaissent comme absents du journal
- ☐ Le chèque de 1 980,00 € apparaît comme absent du relevé
- ☐ L’écart sur F-031 (7 340,00 contre 7 430,00, soit 90 €, divisible par 9) est signalé
- ☐ Aucune écriture n’est proposée

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La clôture complète d'une agence de communication poitevine

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Refaites tout le dossier de la leçon sur un autre cas : liste de clôture, écarts au budget, priorités de relance, note d'une page au dirigeant marquée provisoire, courriel au cabinet avec les questions. Aucune écriture comptable.

LE SUPPORT

Agence de communication de 11 salariés à Poitiers. Clôture d'octobre 2026.

Budget et réalisé d'octobre, en euros HT :
Honoraires facturés ; budget 88 000 ; réalisé 79 500
Achats d'impression et de médias refacturés ; budget 21 000 ; réalisé 26 300
Freelances ; budget 9 000 ; réalisé 12 400
Frais généraux ; budget 14 500 ; réalisé 14 100

Trésorerie : 64 200 € fin septembre ; 51 900 € fin octobre.

Balance âgée au 31 octobre (TTC) :
CL-01 ; encours 18 400 ; échu à plus de 30 jours 0
CL-04 ; encours 26 700 ; échu à plus de 30 jours 14 200 ; litige : non
CL-07 ; encours 9 600 ; échu à plus de 30 jours 9 600 ; litige : oui, contestation d'une campagne
CL-09 ; encours 12 300 ; échu à plus de 30 jours 3 100 ; litige : non
Total encours : 67 000

Note de la gérante, Sandra : « Deux projets livrés fin octobre ne sont facturés que le 4 novembre, 11 000 € HT. Les achats médias d'une campagne ont été payés en octobre, la refacturation part en novembre. Nous avons pris deux freelances pour tenir les délais du salon. »

Autres points : un virement reçu de 6 000 € le 20 octobre sans facture ; une facture de freelance de 2 400 € HT reçue le 3 novembre pour une mission d'octobre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les écarts sont justes : honoraires −8 500 € (−9,7 %), achats +5 300 € (+25,2 %), freelances +3 400 € (+37,8 %), frais généraux −400 € (−2,8 %)
- [ ] La trésorerie baisse de 12 300 €
- [ ] Le client CL-07, en litige, n'est pas relancé ; CL-04 est la première relance
- [ ] La part échue à plus de 30 jours est de 40,1 % (26 900 € sur 67 000 €)
- [ ] Les causes de la note sont celles de Sandra, et seulement celles-là
- [ ] Le virement de 6 000 € et la facture de freelance partent en questions au cabinet, sans écriture proposée

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 53 · 3 entraînements

Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

Exercice : Le relevé de décisions du 15 octobre

Voici les notes prises par Hélène pendant le comité. « Point 1, résultats : CA T3 2,84 M€, 3,7 % sous l'objectif, au-dessus de T3 2025. Karima : trésorerie confortable. Pas de décision. Point 2, rebut bocaux 3,8 % : Sylvain pense au nouveau joint de capsule depuis juillet ; Thibault : 6 réclamations sur 14 liées à des fermetures. Décision : revenir à l'ancien fournisseur de capsules en octobre et novembre, essai comparatif. Sylvain lance l'essai lundi prochain. Thibault présente les résultats au comité de janvier. Point 3, référencement 38 magasins, démarrage mars 2027, remise de fin d'année 2 % : Claire pour, Karima veut l'effet sur la marge avant. Décision reportée : Karima envoie son calcul pour le vendredi 30, décision par courriel le vendredi suivant. Point 4, formation 2027 : accord de principe pour former les 12 cadres et agents de maîtrise à l'usage de l'IA. Hélène chiffre le budget avant le 20 novembre. Divers : accident du 3 septembre analysé, nouveau carter installé sur la sertisseuse. Prochain comité : jeudi 14 janvier 2027. » Écrivez la demande, puis contrôlez le relevé obtenu.

1. Repérez les dates relatives : « lundi prochain », « le vendredi 30 », « le vendredi suivant ».
2. Séparez ce qui est décidé de ce qui est seulement dit.
3. Écrivez la demande avec la date de la séance et la règle du [à confirmer].
4. Vérifiez que chaque action a un responsable et une date.
5. Faites relire le relevé par Jean-Marc avant l'envoi.

Entraînement 1. Trier sept points proposés pour l'ordre du jour

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Le comité de direction d'une PME dure deux heures. Voici sept points proposés. Écrivez la demande qui les classe en décision, échange ou information et propose un ordre du jour qui tient dans le temps, puis comparez au corrigé.

LE SUPPORT

Comité de direction d'une entreprise de transport de 45 salariés, mardi 8 décembre 2026, 14 h - 16 h.

Points proposés :

1. Renouvellement de deux tracteurs routiers : choisir entre l'achat et la location longue durée (directeur administratif et financier).
2. Résultats de novembre (directeur administratif et financier).
3. Nouvelle procédure de déclaration des sinistres (responsable d'exploitation).
4. Réponse à l'appel d'offres d'un distributeur régional : y aller ou non (directeur commercial).
5. Date du repas de fin d'année (assistante de direction).

6. Accident de manœuvre du 20 novembre : mesures à décider (responsable d'exploitation).
7. Arrivée d'un nouveau commercial le 4 janvier (directeur commercial).

Pour vous corriger seul

- [ ] Les points 1, 4 et 6 sont des décisions
- [ ] Le point 2 est un échange, cadré en durée
- [ ] Les points 3, 5 et 7 sortent de l'ordre du jour et vont dans la note préparatoire
- [ ] La somme des durées tient en deux heures avec une marge

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le relevé de décisions d'un comité qui a beaucoup parlé

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Voici les notes d'un comité de direction tenu le mardi 8 décembre 2026. Obtenez le relevé de décisions et le plan d'actions, puis vérifiez qu'aucune discussion n'est devenue une décision.

LE SUPPORT

Notes de séance :

« Résultats novembre : CA en ligne avec le budget, gazole au-dessus. Pas de décision, à revoir en janvier.

Accident du 20/11 : marche arrière sur le quai 3, pas de blessé. Décision : installation de caméras de recul sur les 6 porteurs les plus anciens, devis à demander par le responsable d'exploitation d'ici vendredi. Rappel des consignes de manœuvre à tous les conducteurs lundi prochain.

Tracteurs : le DAF préfère la location, le directeur général hésite. À revoir quand les deux offres seront comparées sur 5 ans : le DAF fait le comparatif pour le 18.

Appel d'offres distributeur : nous y allons. Le directeur commercial pilote, réponse à déposer le 15 janvier.

Idée du commercial : un salon à Bordeaux en mars, à étudier. »

Pour vous corriger seul

- [ ] « Pas de décision » pour les résultats
- [ ] Deux décisions pour l'accident, chacune avec une action datée : vendredi 11/12 et lundi 14/12
- [ ] Les tracteurs ne deviennent pas une décision : comparatif attendu le 18/12
- [ ] L'appel d'offres est une décision, avec un dépôt au 15/01/2027
- [ ] Le salon reste une idée à étudier, sans décision ni action inventée

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Le comité trimestriel complet d'un groupe hôtelier basque

Niveau 3 · cas exigeant · 40 min

Refaites tout le dossier de la leçon sur un autre cas : ordre du jour filtré, synthèse des contributions, tableau de bord classé selon les seuils, structure du support, note préparatoire, puis relevé de décisions à partir des notes de séance fournies.

LE SUPPORT

Groupe de trois hôtels-restaurants, 55 salariés, au Pays basque (Saint-Jean-de-Luz, Biarritz, Espelette). Comité de direction trimestriel du jeudi 7 janvier 2027, 9 h - 12 h. Directeur général : Iñaki. Participants : les trois directeurs d'établissement, la responsable administrative et financière.

Points proposés : bilan du quatrième trimestre ; travaux de la cuisine de Biarritz pendant la fermeture de février (deux devis : 64 000 € et 71 000 € HT) ; tarifs de la saison 2027 ; recrutement des saisonniers ; nouveau logiciel de réservation (information) ; arbre de Noël du personnel (information).

Indicateurs du quatrième trimestre (T4 2025 ; objectif ; T4 2026) :

Chiffre d'affaires : 1 180 000 € ; 1 250 000 € ; 1 214 000 €

Taux d'occupation moyen : 61 % ; 64 % ; 59 %

Note moyenne des avis clients sur 5 : 4,4 ; 4,5 ; 4,6

Coût des matières en restauration, en % du chiffre d'affaires restauration : 31 % ; 30 % ; 33 %

Seuils fixés par Iñaki : vert si l'objectif est atteint ; orange si l'écart est de moins de 3 % pour un montant ou de moins de 2 points pour un taux ; rouge au-delà.

Notes de séance (extrait) :

« Travaux cuisine Biarritz : devis à 64 000 € retenu, travaux du 1er au 26 février. Le directeur de Biarritz suit le chantier. Tarifs 2027 : +4 % sur les chambres en juillet-août, décision ; restauration inchangée pour l'instant, à revoir en avril. Saisonniers : publier les annonces avant le 1er février, la responsable administrative s'en charge. Coût matières : chaque chef propose deux mesures pour le comité d'avril. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le logiciel de réservation et l'arbre de Noël sortent de l'ordre du jour
- [ ] Chiffre d'affaires : −2,9 % de l'objectif, donc orange ; +2,9 % sur T4 2025
- [ ] Taux d'occupation : −5 points de l'objectif, rouge ; coût des matières : +3 points, rouge ; avis clients : vert
- [ ] Le relevé distingue les décisions (devis à 64 000 €, +4 % en juillet-août) des reports (restauration en avril)
- [ ] Chaque action a un responsable et une date ; les mesures des chefs sont attendues au comité d'avril

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 54 · 3 entraînements

Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Exercice : Votre plan sur 30 jours

Écrivez votre propre plan, sur vos tâches réelles. Il tient sur une page, avec des dates, et vous le gardez à côté de votre clavier pendant un mois. Passez ensuite à l'évaluation finale, ci-dessous.

1. Listez trois tâches au moins hebdomadaires et chronométrez chacune trois fois cette semaine, sans ChatGPT.
2. Pour chacune, notez les données en jeu et ce qu'il faudra retirer avant de les confier.
3. Nommez la fiche de bibliothèque que vous écrirez en semaine 2, et les trois cas sur lesquels vous la testerez.
4. Placez vos trois tâches sur la matrice effort × gain et choisissez l'automatisation de la semaine 3 : projet, réponses types, tâche programmée ou formule.
5. Bloquez un créneau pour chaque semaine dans votre agenda Outlook ou Google, et fixez la date du point d'équipe de la semaine 4.

Entraînement 1. Le plan sur 30 jours d'un technico-commercial sédentaire

Niveau 1 · prise en main · 10 min

À partir de la fiche de poste ci-dessous, écrivez le plan sur 30 jours de Romain. Suivez les étapes : 1. écartez les tâches rares ; 2. calculez le temps hebdomadaire de chaque tâche restante ; 3. retenez les trois tâches qui pèsent le plus ; 4. remplissez une ligne par semaine (ce qu'il fait, résultat attendu) ; 5. notez pour chaque tâche la donnée à retirer avant de la confier.

LE SUPPORT

Poste : technico-commercial sédentaire dans un négoce de matériel électrique de 40 salariés à Eysines. Compte ChatGPT Business fourni par l'entreprise.

Tâches relevées par Romain (temps mesuré par lui, sans ChatGPT) :

1. Réponse aux demandes de prix par courriel : 30 par semaine, 12 minutes chacune. Les prix viennent du logiciel de gestion.
2. Relance des devis sans réponse : 15 par semaine, 6 minutes chacune.
3. Compte rendu de la réunion commerciale du lundi : 1 par semaine, 40 minutes.
4. Fiches produits pour le site : 10 par mois, 20 minutes chacune.
5. Rapport annuel des ventes pour le fournisseur principal : 1 par an, deux jours.
6. Préparation du salon professionnel de mars : 1 par an.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les tâches 5 et 6, annuelles, sont écartées

- [ ] Les temps hebdomadaires sont calculés : 360 minutes, 90 minutes, 40 minutes, environ 50 minutes pour les fiches produits
- [ ] Les trois tâches retenues sont les demandes de prix, les relances et les fiches produits, ou le compte rendu à la place des fiches avec une raison
- [ ] Le plan dit que les prix viennent du logiciel de gestion, jamais de ChatGPT
- [ ] La semaine 4 prévoit cinq mesures par tâche et le calcul du gain du mois

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Le dossier mixte d'un cabinet d'architectes

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Vous êtes assistant ou assistante dans un cabinet d'architectes de 9 personnes à Pessac. Traitez le dossier ci-dessous en autonomie : écrivez la demande qui prépare la réponse au particulier, la demande qui analyse le tableau d'octobre, puis la fiche de bibliothèque tirée de la première demande. Pour chacune, notez le contrôle à faire avant l'envoi.

LE SUPPORT

Courriel reçu le lundi 16 novembre 2026 :

« Bonjour, nous souhaitons agrandir notre maison de Gradignan d'environ 30 m² (une chambre et une salle d'eau). Notre budget est de 60 000 € et nous aimerions que les travaux soient finis avant l'été. Pouvez-vous nous dire combien coûteraient vos honoraires et nous proposer un rendez-vous ? Merci. Claire et Thomas Morel, 06 39 98 41 27 »

Note de l'architecte associée :

« Réponds-leur : premier rendez-vous gratuit d'une heure, au cabinet. Honoraires annoncés après la visite sur place, pas avant. Créneaux possibles : mardi 24 novembre à 10 h ou jeudi 26 novembre à 15 h. Ne dis rien sur le budget ni sur le délai. »

Demandes reçues en octobre 2026 (extrait du tableau de suivi) :

Demande ; Source ; Rendez-vous obtenu

D01 ; site internet ; oui

D02 ; bouche-à-oreille ; oui

D03 ; site internet ; non

D04 ; salon de l'habitat ; non

D05 ; bouche-à-oreille ; oui

D06 ; site internet ; oui

D07 ; site internet ; non

D08 ; bouche-à-oreille ; non

D09 ; salon de l'habitat ; oui

D10 ; site internet ; non

Question de l'architecte : « Quelle source nous amène le plus de rendez-vous ? »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande de réponse ne contient ni les noms, ni le téléphone, ni la commune des clients

- [ ] La réponse reprend les deux créneaux et le rendez-vous gratuit d'une heure, sans un mot sur le budget, le délai ou un montant d'honoraires
- [ ] L'analyse est demandée en code : site internet 2 sur 5, bouche-à-oreille 2 sur 3, salon 1 sur 2, total 5 sur 10
- [ ] La demande ou la note signale que dix demandes ne suffisent pas pour conclure sur un pourcentage
- [ ] La fiche de bibliothèque a des variables [EN_MAJUSCULES], une ligne « à ne pas utiliser si » et un contrôle

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Épreuve pratique finale : la semaine d'un transporteur frigorifique

Niveau 3 · cas exigeant · 60 min

Vous êtes assistant ou assistante de direction dans une entreprise de transport frigorifique de 45 salariés à Bègles. Vous avez 60 minutes pour traiter le dossier ci-dessous, chronomètre lancé : 1. le planning de la semaine et ce qui se retire avant de coller (10 minutes) ; 2. la demande de réponse à la réclamation (15 minutes) ; 3. la demande d'analyse du tableau d'octobre, avec les taux obtenus (15 minutes) ; 4. la demande de compte rendu de la réunion d'exploitation (10 minutes) ; 5. une proposition pour les demandes de cotation : la fiche de bibliothèque et le gain à mesurer (10 minutes). Écrivez pour chaque production le contrôle à faire. Corrigez-vous ensuite avec la grille, critère par critère, comme le ferait un jury : un point se donne quand l'élément figure dans votre copie, pas quand vous y aviez pensé.

LE SUPPORT

Courriel du gérant, lundi 16 novembre 2026, 7 h 50 :

« Bonjour, pour cette semaine :

1. Réponds à la réclamation de la boulangerie industrielle (courriel ci-dessous). J'ai décidé : nous reconnaissons le retard du 10 novembre ; nous offrons le transport de la prochaine livraison ; nous ne prenons pas en charge la marchandise jetée, car la température relevée à la livraison était conforme (3,2 °C, relevé au dossier).
2. Fais-moi le point des retards d'octobre par tournée, pour le comité de jeudi 14 h.
3. Mets au propre le compte rendu de la réunion d'exploitation de vendredi (mes notes ci-dessous).
4. Les réponses aux demandes de cotation nous prennent un temps fou : propose-moi quelque chose, avec ce que ça nous ferait gagner.

Frédéric »

Courriel de la cliente, vendredi 13 novembre 2026 :

« Objet : livraison du 10 novembre, commande 58213

Bonjour,

Votre camion est arrivé mardi 10 novembre à 9 h 40 au lieu de 6 h 30. Notre ligne de conditionnement a attendu plus de trois heures, avec six personnes à l'arrêt. Une partie de la marchandise a été jetée par précaution. Nous vous demandons le remboursement de cette marchandise, soit 1 840 € HT, et des garanties pour la suite. C'est le deuxième retard en un mois.

Laurence Petit, responsable logistique, 06 39 98 52 14 »

Livraisons d'octobre 2026 par tournée (export du logiciel d'exploitation, sans nom de client) :

Tournée ; Livraisons ; Livraisons en retard de plus de 30 min ; Retard cumulé (min)

T1 Bordeaux centre ; 186 ; 9 ; 342

T2 Rive droite ; 142 ; 17 ; 640

T3 Bassin d'Arcachon ; 98 ; 6 ; 228

T4 Libournais ; 121 ; 15 ; 720

T5 Sud Gironde ; 113 ; 4 ; 158

Total ; 660 ; 51 ; 2 088

Notes de la réunion d'exploitation, vendredi 13 novembre, de 8 h à 9 h. Présents : Frédéric (gérant), Karim (chef d'exploitation), Sonia (qualité), Damien (atelier).

- Tournée Libournais : trop de points de livraison le mardi. Karim propose de décaler quatre clients au mercredi. Accord de Frédéric, à faire avant fin novembre.

- Camion 12 : groupe froid en panne deux fois en octobre. Damien demande un devis au fournisseur, pour jeudi.

- Relevés de température : Sonia veut passer à l'enregistrement automatique. Coût à chiffrer. Pas décidé.

- Formation à l'écoconduite : quelqu'un doit appeler l'organisme.

- Chauffeur absent depuis lundi, arrêt maladie, retour prévu le 23 : remplacement par intérim à organiser.

Demandes de cotation (relevé de Karim sur trois semaines) : environ 25 par semaine, 20 minutes en moyenne chacune. Elles se ressemblent : ville de départ, ville d'arrivée, nombre de palettes, température demandée, date souhaitée. Les prix viennent de la grille tarifaire de l'entreprise.

Pour vous corriger seul

- [ ] Critère éliminatoire : aucune donnée personnelle dans les demandes écrites (nom et téléphone de la cliente, numéro de commande, arrêt maladie du chauffeur). Une seule présente, et l'épreuve est à refaire, quel que soit le total.
- [ ] Planning et tri, 3 points : le point des retards prêt au plus tard mercredi pour le comité de jeudi 14 h (1) ; la réclamation traitée lundi ou mardi (1) ; la liste de ce qui se retire avant de coller (1).
- [ ] Réclamation, 5 points : les trois décisions reprises sans rien ajouter (2) ; le retard reconnu avec ses heures, 9 h 40 au lieu de 6 h 30 (1) ; la température de 3,2 °C donnée comme motif du refus (1) ; aucune garantie promise sans décision, la question renvoyée au gérant (1).
- [ ] Retards d'octobre, 4 points : la ligne Total retirée ou signalée avant le calcul (1) ; les taux calculés en code, T4 12,4 % et T2 12,0 % en tête, 7,7 % au total (1) ; deux chiffres refaits dans Excel (1) ; aucune cause avancée, des constats et des questions pour le comité (1).
- [ ] Compte rendu, 4 points : un tableau qui, quoi, pour quand (1) ; les dates réelles, jeudi 19 novembre et lundi 30 novembre (1) ; « responsable à désigner » pour la formation et « non décidé » pour l'enregistrement automatique (1) ; le remplacement du chauffeur écrit sans motif d'absence (1).
- [ ] Cotations et contrôles, 4 points : une fiche à variables où le prix vient de la grille tarifaire, jamais de ChatGPT (1) ; un test prévu sur trois demandes réelles (1) ; le gain présenté comme une hypothèse à mesurer, cinq mesures après au moins (1) ; un contrôle nommé pour chacune des cinq productions (1).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

2

Les corrigés

Un corrigé montre une façon juste de faire, pas la seule. Comparez surtout le contenu de votre demande et les contrôles faits ; la formulation de ChatGPT variera d'une fois à l'autre.

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

Exercice Trier les tâches de Nadia

Le tri corrigé

Tâche	Couleur	Ce que fait Nadia
1. Courriel des horaires de vendanges	Vert	Elle donne les horaires exacts dans la demande, puis relit
2. Fiche du vin en anglais	Orange	Elle fait relire les termes techniques par le maître de chai ou par l'importateur
3. Prix départ chai	Rouge	Le prix est dans le tarif de la maison, pas dans ChatGPT
4. Résumé du compte rendu	Vert	Elle joint le document et relit le résumé contre l'original
5. Chiffre d'affaires du trimestre	Orange	Elle demande un calcul par exécution de code et compare le total avec celui d'Excel
6. Étiquetage des allergènes	Orange	Recherche web activée, puis lecture du texte officiel cité ; sans recherche web, c'est rouge
7. Idées de publications	Vert	Elle garde les trois idées qui correspondent à la maison
8. Numéro du transporteur	Rouge	Il est dans ses contacts Outlook ou sur le dernier bon de transport

Les tâches vertes ont un point commun : Nadia fournit la matière, ChatGPT la met en forme. Les rouges demandent une information que l'outil ne peut pas avoir. Les orange sont les plus traîtres, parce que la réponse a l'air complète : c'est là que la vérification fait gagner ou perdre la confiance d'un client.

> **La tâche 6 dépend du réglage**
>
> Une réglementation évolue. Sans recherche web, ChatGPT répond avec ce qu'il savait à sa date de fin d'entraînement, et rien ne l'indique dans la réponse. Avec la recherche web, il cite des sources : Nadia ouvre le texte officiel et vérifie le passage avant de reprendre quoi que ce soit.

Entraînement 1 Repérer ce que la réponse a ajouté

Ce que la réponse a ajouté

Ajout	Classement	Pourquoi
« Moniteurs diplômés d'État »	À retirer, sauf confirmation de Céline	Plausible, mais rien dans la demande ne le dit
« Taux de réussite de 92 % »	Dangereux	Un chiffre inventé, publié au nom de l'auto-école

Ajout	Classement	Pourquoi
« Examen possible dès la semaine suivante »	Dangereux	Une promesse de date que personne n'a faite
« Agréée par la préfecture », « plus de vingt ans »	À retirer, sauf confirmation de Céline	Des faits sur l'entreprise que ChatGPT ne connaît pas
« Les places partent vite »	Inoffensif, mais creux	Une formule commerciale, à garder ou non selon le ton voulu

Demande à recopier **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.

Le taux de réussite est l'ajout le plus grave : il est précis, flatteur et invérifiable pour le lecteur. C'est exactement le chiffre que ChatGPT produit quand il écrit « comme une auto-école écrirait », et que personne ne remarque avant qu'un client le cite au guichet.

Entraînement 2 Transformer trois demandes rouges en demandes vertes

La demande 1 ne se réécrit pas : le prix est une décision de l'agence et des vendeurs, prise après estimation. ChatGPT n'a vu ni la maison, ni les ventes récentes du quartier, ni l'état de la toiture. S'il donne un prix, il l'invente. Ce qu'il peut faire, c'est mettre en forme l'argumentaire de votre prix, à partir de vos éléments.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Le piège du calcul

Calculer 5 % de 289 000 € donne 14 450 €, et c'est faux : les honoraires de l'agence portent sur le prix net vendeur, pas sur le prix affiché. C'est le raccourci qu'un calcul de tête prend sans prévenir. **Avec le détail du code sous les yeux, l'erreur se voit.**

Entraînement 3 Corriger une réponse avant qu'elle parte chez un client

Les erreurs relevées

Dans la réponse	Ce qui est juste	Cause
LV-700 installé : 6 150 € HT	5 870 + 380 = 6 250 € HT	Calcul fait de tête
Délai de 10 jours ouvrés	Trois semaines après commande	Information non fournie, donc inventée
« Bien avant votre réouverture »	Possible seulement si la commande arrive au moins trois semaines avant le 2 février	Promesse tirée d'un délai faux

Dans la réponse	Ce qui est juste	Cause
Garantie de trois ans	Deux ans, pièces et main-d'œuvre	Information non fournie, donc inventée
Aide de l'État jusqu'à 30 %, « prévue par le Code général des impôts »	Le service clients ne donne aucun avis sur les aides	Fait inventé ou périmé, contraire à la règle interne
« Bonne nouvelle », « Je reste à votre disposition »	Un ton sobre	Formules creuses, à retirer

Demande à recopier **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.

La réponse corrigée

Bonjour,
Merci pour votre message. Voici les prix des deux modèles, installation comprise :
- LV-500 : 4 390 € HT, soit 4 770 € HT installé ;
- LV-700 : 5 870 € HT, soit 6 250 € HT installé.

Notre délai de livraison est en ce moment de trois semaines après commande. Pour une installation avant votre réouverture du 2 février, votre commande doit nous parvenir au plus tard le [date, à confirmer avec notre planning de pose].
Les deux modèles sont garantis deux ans, pièces et main-d'œuvre.
Pour une éventuelle aide à l'achat, votre expert-comptable est le mieux placé pour vous répondre.
Bien cordialement,
[prénom], commercial

> **Ce que montre ce cas**
>
> Une seule erreur venait d'un calcul. Les autres venaient de trous dans la demande : ChatGPT les a comblés par ce qui sonne juste chez un distributeur, un délai court, une garantie généreuse, une aide de l'État. **Plus la demande est complète, moins il reste de place pour l'invention.**

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

Exercice Équiper un cabinet comptable de Mérignac

Les données d'un cabinet comptable sont presque toutes personnelles ou confidentielles : noms des clients, revenus, salaires de leurs employés, situations familiales. Les trois collaborateurs qui en collent dans un compte Gratuit personnel posent un problème immédiat : sans réglage, ces conversations peuvent servir à l'entraînement, et le cabinet n'a aucune prise sur ces comptes.

La recommandation

Question	Réponse
Offre	Business, administré par l'associé ou par l'assistante
Comptes	L'associé et les cinq collaborateurs, soit 6 comptes ; l'assistante et l'apprenti au trimestre suivant si l'usage le justifie
Coût	Environ 126 € HT par mois en paiement annuel (6 × environ 21 €), ou environ 156 € en mensuel, aux prix relevés en novembre 2026
Réglages	Double authentification sur chaque compte ; plus aucun dossier du cabinet sur les comptes personnels
Règles	Une charte d'une page, rédigée avec la demande de la leçon

1. Aucune donnée de client dans un compte personnel, à partir d'aujourd'hui.
2. Sur le compte Business, chacun anonymise quand le nom n'est pas utile à la tâche : « le client A, artisan, 3 salariés ».
3. Tout chiffre, taux ou référence fiscale produit par ChatGPT se vérifie dans la documentation officielle avant d'être envoyé à un client.

> **Les anciennes conversations**
>
> Demandez aux trois collaborateurs de relire l'historique de leur compte personnel et d'y supprimer les conversations qui contiennent des données de clients. Le passage à Business protège l'avenir, pas le passé.

Business règle la question de l'entraînement, pas celle du RGPD. Le cabinet vérifie le contrat avec le fournisseur, informe ses clients dans sa politique de confidentialité et s'appuie sur les recommandations de la CNIL (cnil.fr/fr/intelligence-artificielle). La leçon 12 détaille ce qui reste hors de ChatGPT.

Entraînement 1 Une offre pour quatre profils

Le choix corrigé

Profil	Offre	Coût mensuel, relevé de novembre 2026	Premier geste
1. Géomètre à son compte	Gratuit	0 €	Désactiver « Améliorer le modèle pour tout le monde »
2. Association, deux bénévoles	Business, ou Gratuit sans aucun nom d'adhérent	Environ 42 € HT en annuel pour deux comptes, sinon 0 €	Une règle écrite : aucun nom d'adhérent sur un compte personnel
3. Consultant, usage quotidien	Plus	Environ 23 € TTC	Désactiver « Améliorer le modèle pour tout le monde »
4. Agence de recrutement, 4 consultants	Business	Environ 84 € HT en annuel (4 × environ 21 €)	Aucun CV collé avant l'ouverture des comptes, puis la double authentification sur chacun

Demande à recopier **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.

Le profil 2 est le plus discuté. Deux bénévoles qui citent des adhérents manipulent des données personnelles : Business est la réponse propre. Si l'association ne veut pas payer, la règle devient stricte : aucun nom d'adhérent dans ChatGPT, et des convocations écrites avec des crochets à la place des noms.

Entraînement 2 Comparer Plus et Business à périmètre égal

La comparaison, prix relevés en novembre 2026

Formule	6 personnes, par mois	9 personnes, par mois
Plus pour chacun	Environ 138 € TTC (6 × environ 23 €)	Environ 207 € TTC (9 × environ 23 €)
Business, paiement annuel	Environ 126 € HT (6 × environ 21 €)	Environ 189 € HT (9 × environ 21 €)

Formule	6 personnes, par mois	9 personnes, par mois
Business, paiement mensuel	Environ 156 € (6 × environ 26 €)	Environ 234 € (9 × environ 26 €)

TTC contre HT

Le collègue compare un prix TTC à un prix HT. Pour trancher sur le prix seul, ramenez les deux au même périmètre avec votre service comptable ou votre expert-comptable : selon le traitement de la TVA sur ces abonnements, l'écart peut changer de sens. **Surtout, le prix n'est pas la vraie question** : avec des briefs de clients, Business l'emporte, pour l'entraînement désactivé par défaut et pour les comptes gérés par l'agence.

Demande à recopier 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.

La recommandation la plus défendable : Business pour les 6 personnes qui s'en servent ou vont s'en servir, en paiement mensuel les trois premiers mois, puis en annuel si l'usage se confirme. Les trois autres rejoignent l'espace de l'agence quand elles en ont l'usage, sans compte personnel entre-temps.

Entraînement 3 Le plan du premier mois d'une PME de 30 salariés

L'offre et le coût, prix relevés en novembre 2026

Question	Réponse
Offre	Business, administré par la responsable administrative
Comptes	8 : les six utilisateurs actuels et les deux agents d'exploitation
Coût en paiement annuel	8 × environ 21 € = environ 168 € HT par mois, dans le budget
Coût en paiement mensuel	8 × environ 26 € = environ 208 € par mois, dans le budget aussi ; à vérifier sur chatgpt.com/pricing

Question	Réponse
Anciennes conversations	Chacun supprime de son compte personnel ce qui touche à l'entreprise, à commencer par l'évaluation collée

Du comité au premier point d'usage

Lundi 16 nov… — **Interdits annoncés**
Aucune donnée de conducteur, aucune liste d'élèves, dès ce jour.

Lundi 30 nov… — **Plan validé en comité**
Offre, comptes, règles, calendrier.

Mardi 1er déc… — **Comptes ouverts**
Invitations envoyées, double authentification activée par chacun.

Vendredi 4 déc… — **Anciennes conversations supprimées**
Chacun vide son compte personnel de ce qui touche à l'entreprise.

Semaine du … — **Formation courte**
Les huit utilisateurs, sur leurs vraies tâches.

Lundi 4 janvi… — **Premier point d'usage**
Qui s'en sert, pour quoi, ce qui manque.

Demande à recopier 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.

Le point le plus souvent oublié est l'évaluation déjà collée par la responsable RH. Le passage à Business protège ce qui sera écrit à partir du 1er décembre, pas ce qui se trouve déjà dans un compte personnel. Elle supprime cette conversation, et le dossier le mentionne sans nommer personne.

La réponse au point 7

« Chacun se débrouille » n'est plus une option : depuis le 2 février 2025, l'article 4 de l'AI Act demande à l'entreprise de veiller à la maîtrise de l'IA par son personnel. **Une formation courte sur les vraies tâches**, les messages de l'exploitation, les devis de groupe, les notices de l'atelier, y répond mieux qu'un tutoriel général.

Corrigés · leçon 3, L'écran de ChatGPT, zone par zone

Exercice Retrouver et ranger la relance de Nadia

Le parcours corrigé

Étape	Zone	Le geste
Retrouver	2. Rechercher	Taper « caviste » ou « relance »
Renommer	5. Historique	Trois points, puis renommer : « Relance caviste Lyon »
Ranger	3. Projets	Créer « Relances clients », puis y déplacer la conversation par les trois points
Transmettre	9. Le fil	Icône copier sous la réponse finale, puis coller dans un courriel Outlook ou Gmail
Recommencer	3. Projets, puis 1. Nouveau chat	Une nouvelle conversation ouverte depuis le projet

Pour la transmission, le lien de partage était tentant, mais il aurait montré toute la conversation, nom du caviste compris. Copier la réponse finale et la coller dans un courriel donne au responsable ce dont il a besoin, et rien de plus.

> **Pourquoi une nouvelle conversation dans le projet**
>
> Repartir dans l'ancienne conversation aurait mélangé les deux clients : la date de l'un aurait pu glisser dans le message de l'autre. Une conversation neuve, rangée dans le projet, profite des instructions du projet sans hériter du fil précédent.

Entraînement 1 Huit besoins, huit zones

Le corrigé

Besoin	Zone	Le geste
1. Relance du lycée	2. Rechercher	Taper « lycée » ou « Cognac »
2. Tarif fournisseur	11. Le bouton +	Joindre le PDF, attendre la vignette, puis écrire la demande
3. Demande en quatre lignes	10. Le champ de saisie	Maj + Entrée entre les lignes, Entrée à la fin
4. Appel d'offres de la région	3. Projets	Créer le projet, puis y ranger les conversations par les trois points
5. Date du salon	11. Le bouton +	Recherche sur le web, puis ouvrir le lien du site de l'organisateur

Besoin	Zone	Le geste
6. Demande à la voix	12. Dictée	Dicter dans l'application, relire le texte transcrit, puis envoyer
7. Réponse pour le responsable	9. Le fil	Icône copier sous la réponse finale, puis coller dans un courriel
8. Signature « Aurélie »	6. Votre compte	Paramètres, Personnalisation : relire les instructions et la mémoire

Demande à recopier **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.

Le besoin 7 est celui qui piège le plus. Le lien de partage aurait montré tout le fil, nom du client compris. **Copier la seule réponse transmet l'utile**, et la conversation reste à sa place.

Entraînement 2 Installer l'espace de travail du garage

Créer le projet et le préparer

1. Dans la colonne de gauche, ouvrez Projets et créez un projet nommé « Réponses aux devis ».
2. Dans le projet, ajoutez le fichier forfaits-2026.pdf.
3. Collez les instructions ci-dessous dans la zone des instructions du projet. Le libellé peut varier légèrement selon la version.
4. Ouvrez une nouvelle conversation depuis le projet pour le premier client.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

La règle 3 compte double : une grille de forfaits déposée dans le projet pourrait pousser ChatGPT à calculer un prix lui-même. Les instructions le lui interdisent, et le prix reste celui que Jérôme donne.

Entraînement 3 Le fil à transmettre sans rien exposer

Qui reçoit quoi

Destinataire	Ce qu'il reçoit	Le geste et la zone
Le directeur commercial	La lettre d'offre seule	9. Le fil : copier la réponse, coller dans un courriel interne
La graphiste indépendante	Les quinze lignes de présentation, relues	9. Le fil : copier la deuxième réponse, vérifier qu'aucun prix ni nom n'y figure
Le collègue de Nantes	Une demande en quatre lignes, sans données du client	1. Nouveau chat : faire écrire la demande réutilisable, puis la copier

Demande à recopier **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.

1. Supprimer le lien créé hier : menu du compte en bas à gauche, Paramètres, Contrôles des données, liens partagés.
2. Renommer la conversation « Offre clinique 140 postes » pour la retrouver jusqu'à la signature.
3. Après la signature, supprimer la conversation : elle contient la grille de prix de revient et le portable du contact.
4. Désactiver « Améliorer le modèle pour tout le monde » si ce n'est pas fait, et parler au directeur d'un compte Business.

Le vrai problème était en amont

Une grille de prix de revient et une marge cible sont des secrets d'affaires, et le portable d'un acheteur est une donnée personnelle. **Sur un compte personnel, ni l'un ni l'autre ne se colle** : la lettre d'offre pouvait s'écrire avec le seul prix proposé de 871 € HT.

Corrigés · leçon 4, La demande en quatre lignes

Exercice Réécrire trois demandes ratées

Les trois demandes ont la même faiblesse : une tâche sans contexte ni format. ChatGPT ne sait ni qui sera à la réunion, ni ce que la responsable qualité doit décider, ni ce qui distingue ce showroom d'un autre. Voici une version possible de chacune.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Ce qui a le plus changé

Dans les trois cas, c'est le contexte qui a fait la différence, et en particulier la décision ou l'usage qui attend le texte : une réunion de 45 minutes, un choix de fournisseur vendredi, des particuliers qui rénovent. **Dites à quoi le texte va servir**, la réponse s'y ajuste.

Entraînement 1 Ranger une demande écrite en vrac

Le rangement

Phrase	Rubrique
Je suis conseillère dans une agence de voyages de 5 personnes à Poitiers	Rôle
Le CSE d'une usine, 38 personnes, Barcelone du 14 au 16 mai	Contexte
465 € par personne, car et hôtel compris, sans les repas du soir	Contexte
Réponse avant le 15 janvier pour garder l'hôtel	Contexte
Ils le liront en réunion	Contexte, et c'est l'usage final
Fais un mail	Tâche, à préciser : la réponse à la demande de devis
Court, ton chaleureux mais pro, pas de liste de monuments	Format, à mesurer

Demande à recopier **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.

« Chaleureux mais pro » ne dit rien de mesurable : ChatGPT en fait ce qu'il veut. **« Lu à voix haute en réunion »** dit beaucoup plus : des phrases courtes, aucune parenthèse, l'essentiel répété une fois.

Entraînement 2 Le planning des fêtes d'une blanchisserie

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Deux messages, deux demandes : c'est la règle « une demande, une tâche ». Mélanger les deux publics dans un même courriel aurait obligé les hôtels à lire une tournée qui ne les concerne pas, et rien n'aurait rappelé aux Ehpad qu'ils avaient déjà confirmé.

Entraînement 3 Trois demandes ratées d'une mairie

Le diagnostic

Demande	La ligne en cause	Ce que cela a produit
1. Déchetterie	Le contexte, absent	Des horaires et des conditions d'accès inventés, crédibles et faux
2. Piscine	Un rôle superlatif et aucun format	Un ton publicitaire, trop long, des mots-dièse
3. Marché de Noël	Trois tâches dans une seule demande	Le communiqué bâclé, un message aux exposants écrit comme pour des visiteurs

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Corrigés · leçon 5, Relancer, corriger, faire varier

Exercice Mener un courriel jusqu'à sa version finale

Demande à recopier 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.

Les tours suivants

Tour	Ce que Sophie tape	Pourquoi
2	« Mets la date d'arrêt dans la première phrase, et retire la phrase sur notre engagement qualité. »	L'essentiel arrivait en troisième ligne, et une promesse vague restait
3	« Propose trois objets : un neutre, un qui cite la date, un qui cite les nouveaux horaires. Huit mots au plus. »	Choisir entre trois objets est plus rapide que d'en décrire un
4	« Même contenu, pour les clients qui faisaient enlever le samedi : une phrase de plus pour leur proposer d'appeler l'exploitation. »	Une variante ciblée, sans changer les faits

Le premier tour fait l'essentiel : en modifiant la demande d'origine avec le crayon, Sophie efface la version commerciale du fil, qui ne pèsera plus sur les suivantes. Les tours 2 à 4 ne changent qu'une chose à la fois.

> **Vérifier les heures**
>
> Avant l'envoi, Sophie relit les horaires et la date dans chacune des deux versions. Une correction de ton peut faire glisser « 17 h » en « 18 h » sans prévenir : c'est rare, mais c'est le genre d'erreur qu'un client remarque.

Entraînement 1 Trois consignes pour un courriel de report

Les trois tours

Tour	Ce que Didier tape	Ce qui change
1	« Correction : la livraison est décalée au jeudi 17 décembre, pas au vendredi 18, et la pose a lieu le vendredi 18. Retire la phrase sur la remise de 5 %, nous ne l'avons pas décidée. Garde le reste tel quel. »	Le fond : une date fausse et une promesse ajoutée par ChatGPT
2	« Supprime le premier paragraphe et la formule finale. Mets la nouvelle date de livraison dans la première phrase. Six lignes au plus. »	La forme : l'essentiel en tête, les formules creuses retirées
3	« Remplace l'objet par un objet qui donne la nouvelle date, huit mots au plus. »	L'objet, qui doit suffire à comprendre

Demande à recopier **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.

Version visée après le troisième tour :

Objet : Vos fenêtres livrées le jeudi 17 décembre

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,

La livraison de vos huit fenêtres, prévue le jeudi 10 décembre, est décalée au jeudi 17 décembre : le vitrage feuilleté nous arrive en retard. La pose a lieu le lendemain, vendredi 18 décembre. Nous sommes désolés de ce contretemps et restons joignables au [numéro] pour toute question.

Bien cordialement,

Didier [nom], assistant commercial

Entraînement 2 Un déménagement d'agence, trois publics

Demande à recopier 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.

Le contrôle croisé

Information	SMS	Courriel	Affiche
Ouverture le lundi 4 janvier	Présente	Présente, en tête	Présente
Fermeture le jeudi 31 décembre	Absente, acceptable faute de place	Présente	Inutile : l'affiche est posée après le déménagement
Nouvelle adresse	Présente	Présente	Présente, en gros
Horaires	Absents, acceptable	Présents	Présents
Numéro 05 [numéro]	Présent	Présent	Présent

> **Le piège de l'affiche**
>
> Pour une affiche, ChatGPT ajoute volontiers « parking gratuit » ou « accès facile ». Rien de cela n'est dans le texte d'origine. Si une telle phrase apparaît, une consigne suffit : **« Retire toute information absente du courriel d'origine. »**

Entraînement 3 Reprendre un fil de quatorze tours

Le tri des consignes

Consigne	Statut	Remplacée par
Tutoiement (tour 2)	Annulée	Vouvoiement, l'associé lira (tour 3)
Tarif unique de 1 150 € HT (tour 4)	Remplacée	1 090 € HT dès douze mois, 1 150 € HT sinon (tour 6)
Livraison gratuite (tour 5)	Annulée	180 € HT par machine, une fois (tour 7)

Consigne	Statut	Remplacée par
Huit lignes (tour 8)	Remplacée	Dix lignes (tour 12)
Chantier de Léognan (tour 9)	Annulée	Aucune référence de chantier (tour 10)
Remplacement sous 48 heures, validité au 18 décembre, tableau de prix	Valables	Rien

Demande à recopier **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.

1. Les deux tarifs et leur condition de douze mois, dans le tableau comme dans le texte.
2. La livraison à 180 € HT par machine, et aucune trace de « livraison offerte ».
3. Aucun nom de chantier ni de client, Léognan compris.

Pourquoi trier soi-même

La demande de résumé de la leçon fait ce travail en une phrase. Mais sur un fil où trois consignes ont été annulées, le résumé peut en reprendre une. Faire le tri vous-même avant de relire le résumé vous donne la liste exacte de ce qu'il faut y trouver, et de ce qu'il ne faut plus y voir.

Corrigés · leçon 6, Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Exercice Répondre à M. Lopes

Demande à recopier 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.

Voici la réponse que nous visons. Elle a été écrite par le formateur pour servir de repère ; votre version et celle de ChatGPT seront formulées autrement, et c'est normal. Comparez surtout le contenu et l'ordre des informations.

Objet : votre commande 4471, nos excuses

Bonjour Monsieur Lopes,

Vous avez raison. Votre commande prévue le mardi 3 novembre n'est arrivée que le jeudi 12, et nous ne vous avons pas prévenu. C'est ce silence qui vous a obligé à renvoyer votre équipe, et nous vous présentons nos excuses.

Le fabricant des blocs a subi une panne le 2 novembre. Nous l'avons su ce jour-là, et nous aurions dû vous appeler aussitôt.

Nous vous remboursons les frais de livraison de cette commande, soit 65 € HT, par un avoir.

Thomas, notre chef d'agence, vous appellera le mardi 17 novembre pour parler avec vous des deux journées perdues.
Désormais, tout client est prévenu sous 24 heures quand un fournisseur nous annonce un retard.
Bien cordialement,
Nadia, assistante commerciale, agence de Libourne

Les cinq contrôles appliqués

Contrôle	Résultat
Les faits et les chiffres	3 et 12 novembre, commande 4471, 65 € HT : conformes au logiciel de gestion
Les sources	Bon de livraison du 12 novembre et message de l'usine du 2 novembre retrouvés
Les calculs	Du 3 au 12 novembre : neuf jours, le compte est juste
Le ton et la cible	Des excuses une seule fois, la cause en une phrase, le ton du client n'est pas repris
Les engagements	Avoir de 65 € HT, appel du 17, prévenance sous 24 heures : tous décidés par Thomas. Rien sur les 1 400 €

> **Les ajouts à supprimer**
>
> Dans une première réponse, ChatGPT ajoute souvent une phrase comme « nous ferons tout pour que cela ne se reproduise plus » ou « nous vous garantissons désormais un traitement prioritaire ». La première est creuse ; la seconde est une promesse que personne n'a décidée. Les deux disparaissent avec une consigne précise : **« Retire toute promesse qui ne figure pas dans les décisions de Thomas. »**

La réponse part de la messagerie de l'agence, signée par Nadia, après une dernière lecture par Thomas, puisqu'elle annonce son appel. ChatGPT a écrit le brouillon ; l'entreprise signe la réponse.

Entraînement 1 Trier la réclamation d'un restaurant

Demande à recopier 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.

Le tri et les vérifications

Élément	Liste	Ce que Vincent vérifie, et où
Livraisons après 11 h 30, deux mardis de suite	Fait rapporté	Les heures de livraison sur les bons signés et dans le suivi de tournée
Une douzaine de nappes tachées sur 60	Fait rapporté	Le contrôle qualité du lot et, si possible, les nappes retournées
« Ce n'est pas son problème », prêté au chauffeur	Reproche	La version du chauffeur, sans conclure avant de l'avoir entendue
640 € HT par mois	Fait rapporté	Le contrat et la dernière facture
Nappes tachées non facturées, livraison avant 9 h 30	Demandes	Rien à vérifier : c'est au responsable de décider
Changement de prestataire au 1er janvier	Demande, sous condition	La date de fin et le préavis prévus au contrat

Les demandes ne se vérifient pas, elles se décident. Vincent les transmet au responsable avec le résultat de ses vérifications : c'est seulement ensuite que la réponse s'écrit.

Entraînement 2 Une révision facturée plus cher que le devis

Demande à recopier **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.

Réponse visée :

Objet : Votre révision du 12 novembre : nous vous remboursons 90 €

Bonjour Monsieur,

Vous avez raison : avant de changer vos plaquettes de frein, nous devions vous appeler, et nous ne l'avons pas fait. Nous vous présentons nos excuses.

Nous vous remboursons les 90 € TTC facturés au-delà du devis, par virement, sous huit jours après

réception de votre RIB, que vous pouvez nous envoyer en réponse à ce courriel. Les plaquettes posées restent sur votre véhicule, sans frais.
Désormais, aucun travail hors devis n'est fait sans l'accord du client, par téléphone ou par SMS.
Bien cordialement,
Muriel, accueil

Les cinq contrôles

Contrôle	Résultat
Les faits et les chiffres	12 novembre, 290, 380 et 90 € TTC, conformes au devis et à la facture
Les sources	La fiche d'atelier : usure notée, case « client appelé » vide
Les calculs	380 − 290 = 90 € TTC
Le ton et la cible	Pas de leçon sur l'usure des freins, le client ne la conteste pas
Les engagements	Remboursement, délai, plaquettes sans frais, nouvelle règle : tous décidés par le chef d'atelier

Entraînement 3 Un séminaire raté, sans décision le jour de la plainte

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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.

Le calcul qui piège

La remise de 15 % porte sur le reste de la facture, après retrait de la pause café : 15 % de 6 560 € HT, soit 984 € HT, et non 15 % de 6 800 € HT, qui ferait 1 020 € HT. Une remise mal calculée, même de 36 €, ouvre une nouvelle discussion avec une cliente déjà mécontente. **Refaites le calcul vous-même, et faites relire le détail à Samuel.**

Corrigés · leçon 7, Résumer et interroger un document long

Exercice Un document de votre entreprise, résumé puis interrogé

Corrigé sur le cas d'une convention collective, document que la plupart des PME ont à consulter. La responsable administrative d'un négoce de matériaux de Libourne, 25 salariés, reçoit jeudi un salarié qui l'interroge sur sa prime d'ancienneté et sur ses congés pour le mariage de sa fille.

Demande à recopier **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.

- La décision est dite : un entretien jeudi, deux questions précises.
- Le périmètre est fermé : deux sujets, pas tout le texte.
- Le format impose la preuve : citation et page pour chaque règle.
- La demande prévoit le trou : un avenant absent est signalé au lieu d'être inventé.

Le piège de cet exercice

Une convention collective évolue par avenants. Le fichier joint peut dater : vérifiez sur Légifrance que vous avez la version en vigueur avant de répondre au salarié. ChatGPT ne peut pas savoir qu'un avenant plus récent existe s'il ne l'a pas sous les yeux.

Entraînement 1 Le courrier d’un fournisseur d’emballages

Demande à recopier **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).

Le premier paragraphe disparaît du résumé, et c’est voulu : il explique, il n’informe pas. Le point qui pèse le plus pour une chocolaterie est souvent le quatrième paragraphe : à l’approche des fêtes, deux jours de délai en plus changent le calendrier des commandes. Inès le voit en dix secondes au lieu de le chercher dans le texte.

> **Le paragraphe quand il n’y a pas de page**
>
> Un courrier d’une page n’a pas de numéro de page utile. **Demandez le paragraphe, l’article ou le titre de la partie** : c’est ce qui vous permet de retrouver le passage en deux secondes.

Entraînement 2 Le règlement d’une consultation pour le nettoyage de bâtiments communaux

Demande à recopier 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).

Demande à recopier 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.

La troisième question est la plus utile : elle montre que le prix ne peut pas se calculer avec ce seul texte. Chantal demande à son responsable d’exploitation de télécharger le cahier des clauses techniques et de s’inscrire à la visite du 24 novembre, la seule qui laisse le temps de chiffrer avant le 11 décembre.

Entraînement 3 Le contrat de maintenance d'un parc de chariots élévateurs

Demande à recopier 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).

Demande à recopier 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).

Les vérifications d'Hervé

Point	Ce qu'il vérifie	Résultat
Date limite	Il refait le compte sur un calendrier : avril 2024 + 36 mois, moins trois mois	31 décembre 2026, réception de la lettre, pas envoi
Pénalités	Il refait 5 % de 18 900 € à la calculette	945 € HT, un plafond bas face au coût d'un chariot arrêté
Preuves	Il ressort les bons d'intervention de l'année	Les heures d'appel y figurent : les retards sont documentés
Annexes	Il demande au service achats les annexes 1 à 3	Indispensables pour comparer avec un nouveau prestataire

Le piège de la date

Il reste six semaines. Une lettre partie le 30 décembre peut arriver trop tard : c'est la date de **réception** qui compte selon l'article 3. Passée cette date, le contrat repart pour douze mois, ou sa sortie coûte l'indemnité de 50 %. La lettre elle-même se fait relire par le juriste ou l'avocat de l'entreprise avant l'envoi.

Corrigés · leçon 8, Analyser un tableau Excel sans formule

Exercice L'export de vos ventes ou de vos interventions

Corrigé sur le cas d'une entreprise de plomberie-chauffage de Pessac, 12 salariés, qui a exporté de son logiciel les interventions des six derniers mois.

Le fichier avant et après préparation

Dans l'export brut	Dans la copie préparée
Trois lignes de titre au-dessus de l'en-tête	Supprimées
Nom, téléphone et adresse du client	Remplacés par le code client
Une ligne « Total mois » à la fin de chaque mois	Supprimées
Prénom et nom du technicien	Technicien A à D, correspondance gardée à part
Montants saisis avec le signe € dans la cellule	Montants en nombre, unité dite dans la demande

Demande à recopier 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.

Les deux vérifications retenues : le total HT des dépannages de septembre, avec un filtre sur Type et sur Date ; et le nombre total d'interventions, que la barre d'état affiche en « Nombre » quand la colonne Client est sélectionnée. Les deux concordent : le tableau peut aller en réunion.

L'erreur la plus fréquente

Des montants saisis avec le signe € dans la cellule sont lus comme du texte. ChatGPT les nettoie souvent seul, pas toujours : la phrase sur les lignes écartées vous le dit. S'il manque des lignes, retirez le signe dans Excel (Rechercher et remplacer, « € » par rien) et joignez à nouveau le fichier.

Entraînement 1 Les devis de deux commerciaux, signés ou perdus

Demande à recopier 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 €

Le résultat est plus intéressant que la question. En nombre, A signe davantage ; en montant, c'est B, parce que A perd ses plus gros devis (12 300 € et 7 200 €). Sans la définition du taux dans la demande, la réponse aurait choisi l'un des deux calculs, et le gérant aurait tiré une conclusion à moitié vraie.

> **La vérification dans Excel**
>
> Filtrez Commercial sur A et Statut sur Signé, puis sélectionnez la colonne Montant_HT : la barre d'état affiche une somme de **25 500**. Le chiffre concorde, le tableau peut partir chez le gérant.

Entraînement 2 Les achats d'un traiteur sur un trimestre

Demande à recopier 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 %.

Les deux vérifications dans Excel

Chiffre	Le filtre	La barre d'état doit afficher
Viandes, trimestre	Famille sur Viandes	12 118,85, avoir de juillet compris
Total de septembre	Date sur septembre	9 639,40, avoir des fruits et légumes compris

Les viandes font plus de la moitié des achats, et septembre en représente à lui seul 45 %. Ludovic arrive chez son expert-comptable avec une question précise : les menus de rentrée ont-ils changé le mix des achats, ou les prix du fournisseur F01 ont-ils bougé ? Si la barre d'état affiche 12 267,05 pour les viandes, l'avoir de 148,20 € a été oublié : c'est le piège de cet extrait.

Entraînement 3 Un export brut qui donne un chiffre trois fois trop gros

L'écart vient du fichier, pas du calcul : 87 486,00 € font exactement trois fois 29 162,00 €. Les trois lignes de total mensuel additionnées donnent déjà 29 162,00 €, et la ligne « Total période » ajoute encore 29 162,00 €. Les ventes ont été comptées une fois pour elles-mêmes, une fois dans les totaux de mois, une fois dans le total de la période.

La copie préparée

Élément	Ce que fait Justine
Les deux lignes de titre et de période	Supprimées : l'en-tête devient la première ligne
Les lignes Total août, septembre, octobre et période	Supprimées
Nom client et Téléphone	Colonnes supprimées : le code client suffit, et C203 est un particulier
Montant, « 1 250,00 € »	Rechercher et remplacer : le signe € et l'espace des milliers retirés, montants au format nombre
Avoirs à montant négatif	Gardés : ils se déduisent

Demande à recopier **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 €.

Les deux chiffres refaits

Sur la copie préparée, filtrez Famille sur Hydraulique : la barre d'état affiche **3 544,55**, avoir de 320,00 € compris. Puis sélectionnez toute la colonne Montant sans filtre : **29 162**, le chiffre du logiciel. Les deux concordent : le fichier est enfin lu comme il faut.

Corrigés · leçon 9, Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions

Exercice Les notes de Karim, réunion du 10 novembre

Demande à recopier 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.

Ce que le compte rendu doit contenir

Partie	Contenu attendu
1. Présents et diffusion	Présents : le conducteur de travaux, l'architecte, le plaquiste (lot 3). Excusé : l'électricien (lot 5). Absent : le menuisier (lot 6). Diffusion : tous les lots et le maître d'ouvrage.
2. Avancement par lot	Lot 3 : cloisons du rez-de-chaussée terminées, étage commencé le lundi 9 novembre, fin prévue le vendredi 20 novembre. Lot 5 : saignées du rez-de-chaussée non réalisées. Lot 6 : livraison des menuiseries annoncée par le fournisseur en semaine 48 (du 23 au 27 novembre), non confirmée.
3. Décisions	L'architecte accepte le remplacement de la faïence des sanitaires par une référence équivalente au même prix, sous réserve d'une confirmation écrite au maître d'ouvrage.
4. Points en suspens	Les saignées non réalisées bloquent les doublages du rez-de-chaussée. La date de livraison des menuiseries reste à confirmer. Le lot 6 était absent sans s'être excusé.

Le tableau des actions, tel que ChatGPT doit le rendre

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Relancer l'électricien (lot 5) pour la réalisation des saignées du rez-de-chaussée	date à fixer

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Confirmer par écrit au maître d'ouvrage le changement de faïence des sanitaires	date à fixer
responsable à désigner	Obtenir du fournisseur une date ferme de livraison des menuiseries	date à fixer
responsable à désigner	Faire enlever la benne pleine	avant le 12/11/2026
Tous les lots	Participer à la prochaine réunion de chantier, à 9 h	17/11/2026

Quatre « responsable à désigner » sur cinq actions : c'est le bon résultat. Les notes ne disaient pas qui faisait quoi, et ChatGPT ne devait pas le deviner. À la relecture, Karim complète ce que lui seul sait : il se charge de l'électricien, de la benne et du fournisseur de menuiseries, l'architecte de son courrier au maître d'ouvrage, et il met une date sur chaque ligne avant d'envoyer.

- « Fin de semaine prochaine » devient le vendredi 20 novembre, « avant jeudi » le 12 novembre, « mardi prochain » le 17 novembre.
- « Semaine 48 » est une annonce du fournisseur, pas un engagement : elle va en avancement et en points en suspens, jamais en décision.
- Le changement de faïence est une décision sous réserve : la réserve doit figurer.
- L'absence du menuisier se constate, sans commentaire.

> **Ce qui doit vous faire reprendre la réponse**
>
> Si ChatGPT a attribué la relance de l'électricien à quelqu'un, inventé une date pour les menuiseries ou présenté la semaine 48 comme une livraison acquise, il a comblé un trou. Reprenez : **« Tu as ajouté [l'élément]. Il n'est pas dans les notes : remplace-le par la mention prévue. »**

Entraînement 1 Le point du lundi du service technique d'une commune

Demande à recopier 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.

Le tableau des actions attendu

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Poser les illuminations de Noël, avec la nacelle louée	du 01/12/2026 au 03/12/2026
Plombier (entreprise extérieure)	Intervenir sur le chauffage de la salle des fêtes	26/11/2026
responsable à désigner	Sortir les barrières pour le marché de Noël	11/12/2026
responsable à désigner	Ramasser les feuilles de l'avenue de la Gare, au retour du souffleur	date à fixer
Tous les présents	Participer au prochain point du service	30/11/2026

La pose est notée « semaine prochaine », mais la nacelle n'est louée que du 1er au 3 décembre : c'est cette période qui fait foi. Si votre tableau donne « 30/11/2026 » pour la pose, ChatGPT a converti l'expression sans tenir compte de la location ; demandez-lui de corriger la ligne.

Entraînement 2 La réunion de production d'une imprimerie, transcription brute

Le nettoyage en deux minutes

Dans la transcription	Après nettoyage
La presse au fait	La presse offset
La pelle culage	Le pelliculage
Les bat de la mairie	Les BAT (bons à tirer) de la mairie

Dans la transcription	Après nettoyage
Intervenants 2, 3 et 4	Conducteur offset, assistante de fabrication, responsable du façonnage
Les clés de la camionnette	Supprimé, hors sujet

Demande à recopier **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.

Le tableau des actions attendu

Qui	Quoi	Pour quand
Assistante de fabrication	Prévenir le commercial du décalage des catalogues du client jardinerie, pour qu'il appelle le client	18/11/2026
Technicien (entreprise extérieure)	Réparer la presse offset	19/11/2026, remise en route le 20/11/2026 [à confirmer]
Responsable du façonnage	Obtenir du fournisseur une bobine de pelliculage en finition brillante	date à fixer
responsable à désigner	Relancer la mairie pour la validation des BAT envoyés le 16/11/2026	date à fixer
Chef de fabrication	Envoyer le planning des congés de Noël	27/11/2026

Le piège de cet extrait

« Au mieux lundi » pour les catalogues n'est pas une date d'expédition : c'est une hypothèse qui dépend de la presse. Elle va en points en suspens, avec un [à confirmer], jamais en décision. Si votre compte rendu écrit « expédition le lundi 23 novembre », reprenez : **« L'expédition du lundi est une hypothèse : présente-la comme telle. »**

Entraînement 3 La revue de contrat avec un client mécontent

Demande à recopier **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.

Ce que le compte rendu doit contenir

Partie	Contenu attendu
1. Présents et diffusion	Le responsable d'exploitation, le chef d'équipe du site, la responsable des services généraux et la cadre de santé du bloc. Excusé : le commercial. Diffusion : les présents et le commercial.
2. Avancement par sujet	Incident du jeudi 12/11/2026 : selon la clinique, le bloc 2 n'était pas nettoyé à 6 h et la première opération a été retardée ; l'équipe est arrivée à 6 h 40 ; le badge d'accès d'un agent était désactivé, l'origine de la désactivation est en cours de vérification. Couloirs du 3e étage : qualité jugée conforme depuis le changement de produit.
3. Décisions	Un contrôle commun mensuel est accepté dans son principe par les deux parties.
4. Points en suspens	La clinique demande l'application de la pénalité prévue au contrat ; une réponse écrite lui sera adressée. Un geste commercial a été évoqué, sans engagement. Fréquence et organisation du contrôle commun à fixer. Passage supplémentaire le samedi aux urgences : devis à établir.

Le tableau des actions attendu

Qui	Quoi	Pour quand
Responsable d'exploitation	Relire le contrat et adresser à la clinique une réponse écrite sur la demande de pénalité	date à fixer
responsable à désigner	Établir l'origine de la désactivation du badge d'accès de l'agent	date à fixer
responsable à désigner	Établir le devis d'un passage supplémentaire le samedi aux urgences	date à fixer

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Proposer une fréquence et une organisation pour le contrôle commun	date à fixer
Tous les participants	Prochaine revue du contrat, à 14 h	22/12/2026

Avant d'envoyer au client

Alain fixe lui-même les dates et les responsables, puis fait relire le compte rendu par son commercial et par sa direction : il annonce une réponse sur une pénalité. Il retire aussi toute phrase qu'un juge pourrait lire comme un aveu, du type « notre équipe est arrivée en retard ». **« L'équipe est arrivée à 6 h 40 »** dit le même fait, sans le qualifier.

Corrigés · leçon 10, La recherche web et ses sources

Exercice Une question réelle de votre métier

Corrigé sur le cas d'un cabinet d'architecture de Bordeaux, 8 salariés, dont l'assistante doit dire à l'associé combien de temps le cabinet doit garder ses factures, et sous quelle forme.

Demande à recopier 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.

La grille de vérification remplie

Point de la réponse	Lien ouvert	Passage retrouvé	Date de la page	Verdict
Durée de conservation, obligation comptable	Oui, service-public.fr	Oui, mot pour mot	Mise à jour cette année	Confirmé
Durée de conservation, obligation fiscale	Oui, impots.gouv.fr	Oui, reformulé fidèlement	Mise à jour cette année	Confirmé
Conservation sous forme numérique	Oui, blog d'un éditeur de logiciel	Oui	Trois ans	À confirmer sur un site officiel

Le troisième point illustre le cas le plus fréquent : la réponse est peut-être juste, mais sa seule source est commerciale et ancienne. Elle ne part pas tant qu'une page officielle ne l'a pas confirmée. Une relance suffit : **« Pour le point 3, trouve une source officielle, ou dis que tu n'en as pas trouvé. »**

> **Gardez la trace**
>
> Dans votre réponse à l'associé ou au client, collez le lien de la page officielle, pas celui de la conversation. C'est la page qui fait foi, et c'est elle que votre lecteur pourra ouvrir.

Entraînement 1 Classer quatre points d’une réponse sourcée

Le classement corrigé

Point	Verdict	Pourquoi
1. Fermeture du 16 au 27 novembre	Confirmé	Page de la commune, phrase retrouvée mot pour mot, mise à jour le 2 novembre
2. Déviation par la zone artisanale	Non retrouvé	La page citée existe, mais ne contient rien sur une déviation
3. Prolongation jusqu’à mi-décembre	Source non officielle	Un message de forum, sans date, fondé sur une rumeur
4. Accès maintenu pour les livraisons	Source non officielle	Un article de presse, plus ancien que la page de la commune

Demande à recopier 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.

En attendant, Sabrina prévient le chef d’équipe avec le seul point confirmé : la fermeture du 16 au 27 novembre. Pour l’accès des livraisons, elle appelle la mairie : un coup de téléphone vaut mieux qu’un article de presse ancien.

Entraînement 2 Cadrer la recherche demandée par le gérant

Demande à recopier 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.

La grille de vérification à remplir

Point de la réponse	Lien ouvert	Passage retrouvé	Date de la page	Verdict
Question 1, point 1	[oui ou non, et le site]	[mot pour mot, reformulé, ou absent]	[date]	[confirmé, non retrouvé, source non officielle]
Question 2, point 1	[…]	[…]	[…]	[…]
Question 3, point 1	[…]	[…]	[…]	[…]
Convention collective	[…]	[…]	[…]	[…]

Demande à recopier **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.

La convention collective avant tout

Sur le télétravail comme sur les frais, une convention collective ou un accord de branche peut prévoir des règles propres. La recherche web ne les trouve que si vous nommez la convention. Vérifiez sa version en vigueur sur Légifrance avant de citer quoi que ce soit au gérant.

Entraînement 3 Démêler la lettre d'information d'un éditeur de logiciel

Les affirmations à vérifier

Affirmation de la lettre	Ce qui la rend suspecte	Où la vérifier
« Dès le 1er janvier prochain »	Une date sans année ni texte cité, dans une lettre qui vend un abonnement	impots.gouv.fr, et le texte sur Légifrance
« Toutes les entreprises »	Les obligations peuvent dépendre de la taille de l'entreprise, et de l'émission ou de la réception des factures	impots.gouv.fr, entreprendre.service-public.fr
« Une amende pour chaque facture »	Aucun montant, aucune référence	Le texte sur Légifrance, la page d'impots.gouv.fr
« Seuls les logiciels certifiés »	Le mot « certifié » n'est pas défini, et l'éditeur juge pour lui-même	impots.gouv.fr

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Pourquoi ce corrigé ne donne pas les réponses de fond

Les dates et les obligations de ce sujet relèvent des textes en vigueur le jour où vous faites l'entraînement. Le corrigé vous donne la méthode, pas les verdicts : ceux-ci viennent des pages que vous ouvrez. **Une lettre commerciale n'est pas une source**, même quand elle a raison sur certains points.

Corrigés · leçon 11, Vérifier une réponse en quatre contrôles

Exercice Trois réponses à passer aux quatre contrôles

Le corrigé, contrôle par contrôle

Réponse	Contrôle qui bloque	Ce que la vérification montre	Décision
1. Remise au client	Contrôle 3, les calculs	2 400 × 0,90 × 0,95 = 2 052 € HT, et non 2 040 € : les remises ont été additionnées au lieu d'être appliquées l'une après l'autre	Part corrigée, à 2 052 € HT
2. Congés du salarié	Contrôle 2, les sources	L'article cité est introuvable sur Légifrance : la référence a été inventée	Ne part pas : la règle se cherche sur Légifrance et dans l'accord d'entreprise ou la convention collective applicable
3. Facture du fournisseur	Aucun	Le numéro de facture se vérifie dans votre logiciel ; le ton est neutre et n'engage à rien d'autre qu'au règlement convenu	Part, après vérification du numéro

La réponse 1 est la plus dangereuse des trois : fausse de 12 € seulement, elle ne choque personne et part chez le client sous la signature de l'entreprise. Si le client paie 2 040 € alors que la facture dit 2 052 €, c'est un litige pour rien. Si c'est la facture qui dit 2 040 €, l'entreprise perd 12 € sur cette commande, et sur toutes celles calculées de la même façon.

La réponse 2 a tout d'une bonne référence : le bon code, un numéro au bon format. Seule la recherche sur Légifrance la démasque. Le réflexe à garder : une référence de texte que vous n'avez pas ouverte ne s'envoie jamais à un salarié.

Demande à recopier 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.

Entraînement 1 Deux erreurs dans un courriel de commande

Le corrigé, contrôle par contrôle

Élément	Contrôle	Ce que montre la vérification
Montant net 1 134,00 € HT	3, les calculs	1 260 × 0,92 × 0,98 = 1 136,02 € HT : les remises se multiplient
Port offert dès 1 000 € HT	1, les faits	Les conditions générales disent 1 500 € HT : le port est facturé
Livraison le jeudi 19 novembre	1, les faits	Conforme à la demande du client, et le 19 est bien un jeudi
Le ton	4, le ton et la cible	Neutre et clair ; à corriger seulement sur les deux erreurs

Demande à recopier **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.

L'erreur sur le port est la plus coûteuse des deux : écrite dans une confirmation, elle vaut promesse. Le client paierait 1 136,02 € HT en s'attendant à ne pas payer de port, et la facture le contredirait.

Entraînement 2 Une fiche fournisseur qui ne dit pas ce que la réponse lui prête

La relecture attendue

Élément	Source	Ce que dit la source	Décision
Livraison sous 48 h	Lien 1	72 heures ouvrées	Corrigé
Garantie 3 ans pièces et main-d'œuvre	Lien 1	2 ans pièces, 1 an main-d'œuvre	Corrigé
Coût par page couleur d'environ 6 centimes	Lien 2	Passage introuvable	Retiré, à demander au revendeur
Le plus bas du marché	Lien 2	Passage introuvable	Retiré
Formats A3 et A3+	Lien 1	A4 et A3 seulement	Corrigé

Demande à recopier 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.

Trois erreurs sur cinq venaient d'une page qui existait bel et bien : la source était réelle, mais la réponse lui prêtait autre chose. C'est pourquoi le contrôle 2 exige le passage retrouvé, pas seulement le lien ouvert.

Entraînement 3 Le courrier de litige qui cumule les pièges

Les six problèmes, contrôle par contrôle

Passage	Contrôle	Décision
« notre chauffeur a commis une faute »	4, le ton et la cible	Retiré : la direction attend l'enquête du transporteur
« 8 jours pour formuler une réclamation »	1, les faits	Corrigé : 48 heures, ou sur le bon de livraison
« avoir de 66,80 € HT »	3, les calculs	Corrigé : 2 × 28,40 = 56,80 € HT
« soit 10 % de votre commande »	3, les calculs	Retiré : faux (16,67 %) et inutile
« une jurisprudence constante »	2, les sources	Retiré : aucune source, et rien à prouver ici
« nous vous offrons les frais de port »	4, le ton et la cible	Retiré : geste non décidé

Demande à recopier 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.

Le plus difficile n'était pas le calcul : c'était de voir que le premier courrier, aimable et bien tourné, engageait l'entreprise sur une faute et sur un geste que personne n'avait décidés. Une réponse peut être juste sur tous ses chiffres et fausse pour le destinataire.

> **Refaire le calcul avant de relire le reste**
>
> Sur un courrier qui contient un montant, commencez par le contrôle 3 : 2 × 28,40 se refait en dix secondes. Un montant faux trouvé tout de suite vous met en alerte pour le reste du texte.

Corrigés · leçon 12, Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez

Exercice Dix informations à classer, un courriel à anonymiser

Le classement corrigé

Information	Couleur	Pourquoi
1. Fiche service-public.fr	Vert	Texte public
2. Planning avec prénoms	Orange	Document interne, utilisable une fois les prénoms remplacés par Chauffeur 1, 2, 3
3. Arrêt de travail	Rouge	Donnée de santé d'un salarié
4. Modèle de relance sans nom	Vert	Modèle anonyme
5. Fichier clients avec contacts	Rouge	Données personnelles de clients, en nombre
6. Mot de passe d'un portail	Rouge	Un mot de passe ne se colle jamais
7. Procédure de chargement	Orange	Document interne, à relire pour retirer noms et codes d'accès éventuels
8. Prix de revient au kilomètre	Rouge	Secret d'affaires
9. RIB d'un sous-traitant	Rouge	Donnée bancaire
10. Courriel client avec signature	Orange	Utilisable une fois anonymisé

Le planning (2) et la procédure (7) sont les deux cas qui font hésiter. Ils ne sont pas sensibles par nature, mais ils contiennent des éléments qui le sont : c'est exactement le sens de l'orange. Une fois ces éléments retirés, ils peuvent être collés.

Le courriel 10, anonymisé

Élément	Remplacé par
Prénom et nom du client	[CLIENT_1]
Nom de son entreprise	[ENTREPRISE_1]
Téléphone et adresse électronique de la signature	Supprimés
Numéro de commande	[COMMANDE]
Adresse de livraison	[ADRESSE_1]
Prénom du chauffeur cité	[CHAUFFEUR_1]

L'oubli le plus fréquent

La signature automatique en bas du courriel, et l'historique des échanges plus bas encore. Un courriel anonymisé en tête mais copié avec tout son fil garde les coordonnées de chacun. Ne collez que le dernier message.

Entraînement 1 Huit documents d'un garage à classer

Le classement corrigé

Document	Couleur	Pourquoi
1. Notice du constructeur	Vert	Document public
2. Devis avec nom et immatriculation	Orange	Utilisable une fois nom, téléphone et immatriculation remplacés
3. Courriel de la cliente	Orange	Utilisable une fois nom, signature et numéro de facture remplacés
4. Heures par mécanicien	Rouge	Données de salariés destinées à la paie
5. Affichette des tarifs	Vert	Texte déjà public
6. Mot de passe du portail	Rouge	Un mot de passe ne se colle jamais
7. Procédure sans nom	Vert	Document interne sans élément sensible
8. Marges par prestation	Rouge	Secret d'affaires

Demande à recopier **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.

Entraînement 2 Un courriel complet à anonymiser

La table de correspondance, qui reste sur votre poste

Dans l'original	Dans la version collée
Jean-Marc Lafitte et son adresse électronique	[CLIENT_1], adresse supprimée

Dans l'original	Dans la version collée
Dossier 2026-0384	[DOSSIER_1]
8 chemin des Pins à Saint-Pierre-du-Mont	[ADRESSE_1]
Karine Duprat, assistante technique	[SALARIEE_1], assistante technique
Les deux numéros de téléphone	Supprimés
Acompte de 4 200 €	[ACOMPTE]

La version collée : « Vos techniciens ont posé nos 12 panneaux le 14 octobre au [ADRESSE_1], mais l'installation n'est toujours pas mise en service. Votre collègue [SALARIEE_1] m'avait dit au téléphone que ce serait fait sous quinze jours. J'ai payé l'acompte de [ACOMPTE] et je n'ai aucune nouvelle. Je souhaite une date précise avant la fin de la semaine. [CLIENT_1] » Le fil du 22 octobre est retiré : il n'apporte qu'une promesse vague et deux coordonnées.

Demande à recopier **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.

Entraînement 3 Quatre questions de collègues dans un cabinet comptable

Les quatre réponses

Message	Couleur	La réponse au collègue
1. Liasse fiscale d'un client	Orange	Business évite l'entraînement par défaut, il ne règle ni l'anonymisation ni la base légale. Retirez dénomination, SIREN, adresse et noms des dirigeants, ou travaillez sur les seuls postes chiffrés concernés.
2. Relevés bancaires d'une SCI	Rouge	Pas de relevé brut : il contient IBAN, noms des locataires et opérations privées. Faites le tri des loyers dans Excel, puis demandez de l'aide sur un tableau de totaux sans nom.
3. Planning des congés	Orange	Remplacez les prénoms par Collaborateur 1, 2, 3 ; ou faites la mise en forme dans Excel, plus rapide pour un tableau de dates.
4. Modèle de lettre de mission	Vert	Collez-le, puis relisez chaque clause modifiée : une reformulation peut changer une obligation.

Demande à recopier **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.

La question du message 1 est la plus fréquente après un passage sur Business : « puisque les données ne servent pas à l'entraînement, tout est permis ». C'est faux. Le réglage du fournisseur ne remplace ni la base légale, ni l'information des clients, ni la règle du cabinet. Une donnée rouge reste rouge, quelle que soit l'offre.

Corrigés · leçon 13, Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

Exercice La lettre qui annonce une hausse de tarifs

Demande à recopier 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.

Les deux retouches. Sur le paragraphe de l'annonce : « Rends ce paragraphe plus direct : supprime les formules d'excuse, garde le chiffre et la raison en deux phrases. » Sur la fin : « Remplace cette fin par une seule action concrète : commander avant le [date] pour garder l'ancien tarif. Donne le numéro du dépôt : [numéro]. »

Ce que le corrigé vérifie

Le nouveau tarif et la date sont ceux que vous avez tapés, à l'euro près. La phrase « les prix des matériaux ne changent pas » est toujours là après le réglage de longueur : c'est elle que le client cherche. Si elle a disparu, revenez à la version précédente.

- Laisser ChatGPT inventer la raison de la hausse : un client la demandera au commercial, qui doit pouvoir la répéter.
- Accepter un premier paragraphe qui s'excuse pendant quatre lignes avant d'annoncer le chiffre.
- Finir sur « nous restons à votre disposition » au lieu d'une action datée.
- Garder le texte seulement dans la conversation : la version signée vit dans Word, avec l'en-tête.

Temps de référence : une vingtaine de minutes la première fois, une dizaine ensuite. La même lettre écrite seul, avec ses relectures, prend souvent une heure.

Entraînement 1 Retoucher une seule étape d’une procédure de caisse

Demande à recopier 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.

Le résultat attendu, à peu près :
4a. Comptez le fond de caisse : il doit faire 150 €.
4b. Gardez-le en pièces et petits billets.
4c. Comptez deux fois le surplus.
4d. Mettez le surplus dans l’enveloppe prévue.
4e. Notez les montants sur la feuille de caisse et signez.
4f. Faites signer le responsable ; s’il est absent, il signe le lendemain matin.

> **La ligne qui disparaît le plus souvent**
>
> La fin de l’étape, « faute de quoi la feuille sera signée par lui le lendemain matin », saute facilement quand un texte est simplifié. C’est pourtant elle qui dit quoi faire un soir sans responsable. Si elle manque, revenez à la version précédente avec la flèche du panneau et ajoutez-la à la demande.

Entraînement 2 Reprendre la page Livraison d’un caviste

Demande à recopier 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.

1. Sélection de la première phrase : « Remplace cette phrase par une ligne qui donne les frais (12 € TTC par carton de six) et la livraison offerte dès 180 € TTC. »
2. Sélection de la phrase sur les délais : « Transforme cette phrase en deux puces : l’heure limite et les jours de préparation, puis le délai et la zone de livraison. Ne change aucune valeur. »
3. Sélection de la dernière phrase : « Remplace cette formule par le moyen de nous joindre : [téléphone ou adresse électronique]. »

Les deux informations qui sautent

Au réglage de longueur, ce sont souvent « hors Corse » et « une pièce d'identité » qui disparaissent : elles paraissent secondaires à qui ne connaît pas le métier. Relisez la page avec la liste des neuf informations sous les yeux, et revenez à la version précédente s'il en manque une.

Entraînement 3 Retrouver ce que le réglage de longueur a fait disparaître

Ce que le réglage a enlevé

Dans l'origine	Dans la version raccourcie	Gravité
Prévenir le chef d'équipe	Absent	Forte : personne ne sait que la machine est en intervention
Cadenas personnel, clé gardée sur soi	Absent	Forte : la machine peut être remise sous tension
Arrêt complet, au moins deux minutes	« Attendez l'arrêt »	Forte : la valeur a disparu
Gants anti-coupure et lunettes	« Vos gants »	Forte : protection affaiblie, lunettes oubliées
Lame usagée dans son carton	Absent	Moyenne : risque de coupure au rangement
Flèche du bâti, retrait du cadenas, essai d'une minute, cahier	Résumés en « bon sens » et « un essai »	Moyenne : chaque précision compte

Avec six disparitions sur dix étapes, réparer la version courte prend plus de temps qu'en repartir. La bonne décision : revenir à la version d'origine avec la flèche du panneau, puis la raccourcir par sélections, sans toucher aux étapes 2 à 5.

Demande à recopier **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.

Un document de sécurité se compare toujours

Avant affichage, posez les deux versions côte à côte dans Word et cochez, étape par étape, chaque action de l'origine retrouvée dans la nouvelle. C'est le contrôle des faits de la leçon 11. La version affichée porte la date et le nom de celui qui l'a validée.

Corrigés · leçon 14, Créer une image ou un visuel simple

Exercice Le visuel LinkedIn de votre porte ouverte

Demande à recopier **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 ».

Pourquoi sans personne ni mains : ce sont deux points faibles de la génération d'images, et une équipe générée pourrait passer pour la vôtre. Pourquoi sans texte : la date et l'horaire doivent être exacts au caractère près ; vous les posez vous-même.

Les deux retouches qui servent le plus souvent ici : « même image, lumière plus chaude » et « recadre pour laisser plus d'espace libre en haut ». Au-delà de trois retouches, repartez d'une nouvelle description plus précise plutôt que d'empiler les corrections.

> **La mention, oui**
>
> L'atelier montré n'est pas le vôtre, et un visiteur pourrait s'attendre à le retrouver le 5 décembre. Ajoutez une mention discrète : « Image créée avec une IA. Venez voir le vrai atelier le 5 décembre. » Mieux encore : si vous avez une belle photo de votre atelier, publiez-la, et gardez l'image générée pour une autre occasion.

- Écrire la date et l'adresse dans la demande d'image : elles sortent parfois avec une lettre ou un chiffre faux.
- Demander « une équipe souriante devant l'atelier » : ce n'est pas votre équipe, et les mains se déforment.
- Reprendre le style d'une enseigne de bricolage connue pour faire sérieux : c'est imiter une marque.

Entraînement 1 Transformer une demande vague en description complète

Demande à recopier **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 ».

Dans Canva, sur la moitié droite, le gérant pose lui-même : « Pneus hiver : moins 20 % sur le montage jusqu'au 15 décembre », l'adresse et le téléphone. Ce sont les quatre informations qui doivent être exactes au caractère près.

> **« Façon publicité de grande marque »**
>
> Imiter la charte d'une marque expose à une réclamation, et c'est le garage qui publie. Une image soignée et sobre fait aussi sérieux, sans emprunter l'identité de personne.

Entraînement 2 Corriger une affiche ratée ou repartir de zéro

Défaut par défaut

Défaut	Retouche ou nouvelle description	Pourquoi
Titre et date mal écrits	Nouvelle description, sans texte	Le texte exact se pose à la main
Panneau aux mots sans sens	Nouvelle description, sans texte	Même cause, même remède
Visages détaillés, main à six doigts	Nouvelle description	Des enfants générés peuvent passer pour ceux du club, et les mains restent fragiles
Logo d'une marque connue	Exclu dans la description	Une image publiée n'imite aucune marque

Demande à recopier **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.

Empiler cinq retouches sur la première image aurait pris plus de temps que de la refaire, et chaque retouche peut abîmer ce qui était réussi. La règle de la leçon : au-delà de trois retouches, une nouvelle description plus précise.

Entraînement 3 Trier cinq demandes de visuels dans une PME

Les cinq décisions

Demande	Décision	Raison
1. Kakémono	Graphiste	Imprimé grand format, logo et charte : des fichiers aux bonnes dimensions
2. Local à vélos	Image générée	Usage interne, illustration simple
3. Showroom avec clients	Photographe	Une scène générée passerait pour vos locaux et vos clients
4. Dirigeant et maire	Refus	Deux personnes réelles : une image générée serait un faux
5. Bureau à la maison	Image générée, sans le style demandé	L'ambiance oui, l'imitation d'une enseigne non

Demande à recopier **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.

La réponse au dirigeant : « Une image générée de vous et du maire serait un faux, même flatteur, et le maire n'a rien autorisé. Je vous propose de demander au photographe de l'inauguration la vraie photo de la poignée de main, ou de publier une photo de l'extension avec un texte qui remercie la commune. »

> **Le piège de la demande 3**
>
> « Nous n'avons aucune photo récente » pousse à générer. Mais une page d'accueil montre l'entreprise : des clients et un showroom générés trompent le visiteur qui viendra les voir. Une séance photo d'une demi-journée règle la question pour plusieurs années.

Corrigés · leçon 15, Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien

Exercice L'annonce et la grille du technicien de maintenance

Le tri des notes

Dans les notes	Décision	Pourquoi
CDI, 35 heures, horaires de journée	Gardé	Condition du poste
Une semaine d'astreinte sur quatre, payée	Gardé, écrit en clair	Condition qui pèse sur la décision du candidat
Électricité industrielle, habilitation	Gardé en exigé	Compétence vérifiable, nécessaire dès l'embauche
Pneumatique, automatisme	Gardé en apprécié	Utile, peut s'apprendre au poste
Plutôt un jeune	Retiré	Âge, critère interdit
Pas trop loin de l'usine	Remplacé par le délai d'intervention en astreinte	Lieu de résidence, critère interdit
Déjà en couple pour la stabilité	Retiré	Situation de famille, critère interdit

L'annonce attendue tient en 300 à 350 mots. Son titre : « Technicien de maintenance (H/F), CDI, 35 h, [commune] ». Les missions commencent par un verbe (« Diagnostiquer les pannes électriques et mécaniques des presses »). Le salaire, l'astreinte et les horaires figurent dans un bloc à part, faciles à trouver. La fin dit comment postuler et dans quel délai vous répondez.

> **Les ajouts à supprimer**
>
> Dans le premier jet, cherchez ce que vous n'avez pas donné : un avantage (« véhicule de service »), un niveau de diplôme précis, une formule du type « jeune équipe ». Chaque mot de l'annonce engage l'entreprise ; ce qui n'est pas dans vos notes sort.

Un extrait de la grille attendue

Critère	Mise en situation	Bonne réponse, à peu près	Note de 1 à 4
Diagnostic de panne	Le convoyeur de la ligne 2 s'arrête sans message d'erreur. Que faites-vous dans les dix premières minutes ?	Met en sécurité, consigne, vérifie l'alimentation puis les capteurs dans un ordre logique, prévient le chef d'équipe	[ ]

Critère	Mise en situation	Bonne réponse, à peu près	Note de 1 à 4
Sécurité électrique	Vous devez intervenir dans une armoire électrique. Quelles sont vos premières actions ?	Cite la consignation et les équipements de protection, refuse d'intervenir hors de son habilitation	[ ]
Maintenance préventive	Comment organisez-vous le préventif de trois lignes, seul ?	Planning, priorités selon les machines critiques, traçabilité dans un cahier ou un logiciel de gestion de maintenance	[ ]

Les questions à ne jamais poser, même pour détendre l'entretien : l'âge, les enfants ou les projets d'en avoir, l'origine, l'appartenance syndicale, la santé, les convictions religieuses ou politiques. L'aptitude médicale relève du service de santé au travail, pas de l'entretien.

Temps de référence : 30 à 40 minutes pour l'annonce et la grille, relectures comprises, là où il faut souvent une demi-journée sans aide.

Entraînement 1 Trier les notes d'un poste de chauffeur livreur

Le tri des notes

Ligne des notes	Décision	Pourquoi
CDI, 35 h, départ à 6 h 30	Gardée	Condition du poste
Permis C	Gardée en exigé	Compétence vérifiable
Tournées, 15 à 20 arrêts	Gardée	Décrit le travail réel
Manutention au hayon et au transpalette	Gardée	Condition du poste, la même pour tous
Pas une femme	Retirée	Sexe, critère interdit
Plutôt 30-45 ans	Retirée	Âge, critère interdit
Habite rive droite	Transformée en « départ du dépôt à 6 h 30 »	Lieu de résidence, critère interdit
Sans tatouage visible	Retirée	Apparence physique, critère interdit
Sérieux, souriant, bonne tenue	Transformée en « relation courtoise avec les clients sur les chantiers »	Formule vague et apparence : le comportement attendu se décrit
Salaire, panier repas	Gardée	Condition du poste

Demande à recopier **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.

L'heure de départ et la manutention sont les deux vraies contraintes du poste. Écrites telles quelles, elles informent chaque candidat. « Pas une femme » ou « qui habite rive droite » ne décrivaient pas le poste, mais une personne.

Entraînement 2 Relire le premier jet d'une annonce de vente en boulangerie

Ce qui doit changer

Dans le premier jet	Problème	À la place
Vendeuse en boulangerie	Sexe dans le titre	Vendeur en boulangerie (H/F)
Jeune équipe dynamique, environnement stimulant	Âge sous-entendu, formule creuse	Une équipe de 8 personnes, boulangerie et pâtisserie
Commandes de traiteur pour les entreprises	Mission absente des notes	Retirée
Entre 20 et 35 ans	Âge, critère interdit	Retiré
Excellente présentation exigée	Apparence, critère interdit	Retirée ; le conseil au client est décrit dans les missions
Sans contrainte familiale, y compris le dimanche	Situation de famille interdite, dimanche faux	Du mardi au samedi, ouverture à 6 h 45 un jour sur deux
Français langue maternelle	Origine, critère interdit	Retiré
Véhicule de fonction	Avantage qui n'existe pas	Retiré
Salaire motivant	N'informe pas	[taux horaire brut]
Candidature avec photo	Ouvre la porte à un tri sur l'apparence	CV par courriel ou en boutique

Demande à recopier 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.

Corriger le premier jet ne suffit pas

Demander « retire les critères interdits » sur ce texte laisse en place le dimanche, le traiteur et le véhicule de fonction. Une annonce partie d'une demande vague se réécrit depuis les notes, avec une demande complète.

Entraînement 3 La grille complète d'un assistant d'exploitation

Demande à recopier 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.

Un extrait de la grille attendue

Critère	Mise en situation	Note 1	Note 4
Planning des engins	Deux conducteurs de travaux réservent la même pelle pour la semaine prochaine. Que faites-vous ?	Donne l'engin au premier qui a demandé, sans prévenir l'autre	Vérifie les dates des chantiers, propose une solution (location, décalage), fait trancher le directeur si besoin, prévient les deux
Suivi administratif	L'arrêté de circulation d'un chantier de lundi n'est pas arrivé vendredi midi. Que faites-vous ?	Attend lundi	Relance la mairie par téléphone et par écrit, prévient le conducteur de travaux, prépare avec lui une solution de repli
Relation avec le terrain	Un chef d'équipe refuse de remplir les bons de livraison : « pas le temps, ce n'est pas mon travail ».	Abandonne, ou hausse le ton	Explique à quoi servent les bons, propose un geste simple (photo du bon au téléphone), en parle au conducteur de travaux si rien ne change

La feuille de synthèse se remplit à la main ou dans Excel, après chaque entretien, avec les notes de la grille. Les candidats y sont désignés par une lettre ; la correspondance avec les noms reste dans le dossier de recrutement. ChatGPT n'a vu ni CV, ni nom, ni réponse d'entretien.

> **La dernière note du directeur**
>
> « Pas une jeune maman qui partira à 16 h 30 » vise l'âge, le sexe et la situation de famille, trois critères interdits par l'**article L1132-1 du code du travail**. Si un horaire compte, l'annonce dit l'horaire du poste ; la grille ne demande jamais à un candidat à quelle heure il doit partir, ni pourquoi.

Corrigés · leçon 16, Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

Exercice Le projet « Devis 2027 »

Les fichiers. Les devis modèles se joignent sans le nom du client, son adresse ni son téléphone : remplacez-les par « [Client] » dans Word avant l'envoi. La grille tarifaire est celle de 2027, et elle seule.

Demande à recopier **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).

> **Trois prix vérifiés, toujours**
>
> Prenez trois lignes au hasard et retrouvez leur prix dans la grille. Si un seul diffère, ne corrigez pas seulement ce prix ; demandez : « Sur quelle ligne de la grille as-tu pris le prix de [poste] ? Cite la ligne exacte. » C'est le contrôle des faits et des sources de la leçon 11, appliqué aux devis.

La mémoire. Après une semaine d'usage, ouvrez Paramètres › Personnalisation et lisez les souvenirs. Supprimez tout ce qui touche un client précis ; les règles de devis, elles, vivent dans le projet, pas dans la mémoire.

- Mettre la grille tarifaire dans les instructions personnalisées : elle pèserait sur toutes les conversations, même sans rapport.
- Garder la grille 2026 dans le projet « au cas où » : un devis finira par la citer.
- Laisser ChatGPT calculer le total de tête : refaites-le dans le logiciel de devis, ou demandez l'analyse de données.

Entraînement 1 Ranger six informations au bon endroit

Le rangement corrigé

Information	Où	Pourquoi
1. Fonction et interlocuteurs	Instructions personnalisées	Vrai dans toutes les conversations

Information	Où	Pourquoi
2. Grille des tarifs 2027	Projet « Locations 2027 »	Un document de référence, propre à un type de travail
3. Litige sur la mini-pelle	La conversation du jour	Un cas ponctuel, qui n'a rien à faire en mémoire
4. Réponses courtes et vouvoyées	Instructions personnalisées	Une préférence stable
5. Numéro de carte	Nulle part	Donnée bancaire : rouge, quel que soit le réglage
6. Conditions et liste de restitution	Projet « Locations 2027 »	Elles font foi pour chaque réponse sur une location

Demande à recopier **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.

Le piège de l'exercice est l'information 3. Un litige semble utile à « retenir » pour la suite ; c'est justement ce qui ne doit pas ressortir dans le courriel d'un autre client. S'il dure, il mérite un projet à lui, fermé une fois le litige réglé.

Entraînement 2 Monter le projet d'un salon professionnel

Entrent dans le projet : le catalogue 2027, document public ; les trois fiches techniques ; la charte de ton. Restent dehors : l'export du CRM (des données personnelles en nombre), le tableau des remises (secret d'affaires) et les textes de 2025, qui feraient ressortir l'ancienne gamme. Les horaires et le plan du stand entreront quand l'organisateur les aura confirmés, dans un fichier qui remplacera la mention [À CONFIRMER].

Demande à recopier **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.

Les 600 invitations ne passent pas par le projet

L'invitation s'écrit une fois dans le projet, avec [PRENOM] et [SOCIETE] comme repères. La fusion avec les 600 contacts se fait ensuite dans l'outil d'envoi ou dans Outlook, depuis le CRM. Le fichier des contacts ne sort jamais vers ChatGPT.

Entraînement 3 Trois réponses étranges à expliquer

Le diagnostic, couche par couche

Réponse	Couche en cause	Correction
A. « Salut » et tutoiement	Instructions personnalisées : « Tutoie-moi et sois décontracté » déborde sur les courriers	Préciser que le tutoiement ne vaut que pour les échanges avec l'assistante ; écrire le vouvoiement des clients dans les instructions du projet
B. Garantie de deux ans	Fichiers du projet : deux versions des conditions de garantie	Supprimer « Conditions de garantie 2025.pdf » ; nommer le fichier 2026 dans les instructions
C. « Votre litige en cours »	Mémoire : le souvenir sur [CLIENT_12]	Effacer ce souvenir dans Paramètres › Personnalisation ; interdire dans le projet toute mention d'un dossier absent de la demande
Aucune réponse en cause, mais un risque	Instructions personnalisées : un prix de monture	Le retirer : un prix n'a rien à faire dans ce qui vaut pour toutes les conversations

Demande à recopier **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.

Les instructions personnalisées, corrigées : « Je suis assistante de direction dans un groupement d'opticiens de quatre magasins en Gironde. Dans nos échanges, tutoie-moi ; dans les textes que tu rédiges pour des clients ou des partenaires, vouvoie toujours. Réponses courtes, en tableau quand c'est utile. » Le prix disparaît, la préférence pour le tableau reste : elle est vraie partout.

Remonter les couches dans l'ordre

Face à une réponse étrange, lisez la demande, puis la conversation, puis les instructions et les fichiers du projet, puis la mémoire, puis les instructions personnalisées. Trois réponses, trois couches différentes : c'est le cas le plus courant quand un compte sert depuis des mois sans relecture.

Corrigés · leçon 17, Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

Exercice Le GPT des comptes rendus d'intervention

Le réglage attendu

Champ	Contenu
Nom	Comptes rendus d'intervention
Description	Collez les notes d'une intervention : le GPT rend le compte rendu au modèle de l'entreprise, avec ce qui manque en clair.
Instructions	La demande en quatre lignes de la leçon, avec la règle [À COMPLÉTER]
Connaissances	Modèle de compte rendu sans client réel, liste des équipements suivis (marques et types, sans adresses)
Amorces	« Voici mes notes d'intervention : » ; « Corrige ce compte rendu avec ces précisions : » ; « Liste ce qui manque dans ces notes »
Capacités	Canvas coché ; recherche sur le web, création d'image et analyse de données décochées
Partage	Moi seul pendant les tests, puis l'espace de travail

Demande à recopier **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.

Quand le test échoue

Si le compte rendu donne une pression chiffrée, une référence de roulement ou une date précise, le GPT invente. Ajoutez aux instructions : « Une valeur absente des notes ne figure jamais dans le compte rendu, même plausible. » Puis rejouez les trois cas.

Le cas piège. Collez une demande hors sujet : « Fais-moi un devis pour remplacer ce ventilateur. » Le bon comportement : le GPT répond que ce n'est pas son travail, ou rédige le compte rendu en notant la demande de devis dans la suite à donner. S'il produit un devis avec des prix, ajoutez une règle.

Le gain se mesure chez vous : chronométrez la mise au propre d'un compte rendu avant le GPT, puis avec lui, relecture comprise, pendant deux semaines. C'est ce chiffre, et pas une impression, que vous

présenterez à l'équipe.

Entraînement 1 Remplir l'onglet Configurer pour une boulangerie

Le réglage attendu

Champ	Contenu
Nom	Produits du week-end
Description	Donnez la liste des produits du week-end : le GPT écrit la publication Facebook et l'ardoise.
Instructions	La demande en quatre lignes ci-dessous
Amorces	« Les produits de ce week-end sont : » ; « Raccourcis la publication à trois lignes » ; « Refais l'ardoise avec ces prix : »
Connaissances	Trois anciennes publications, liste des produits et des prix, liste des allergènes par produit
Capacités	Création d'image et recherche sur le web décochées ; Canvas inutile pour des textes aussi courts

Demande à recopier **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.

Entraînement 2 Cinq tâches, une seule mérite un GPT

Le classement corrigé

Tâche	Fréquence	Cadre	Décision
1. Planning de la semaine aux clients	Chaque semaine	Toujours le même plan	Un GPT
2. Dossier de label	Une fois par an	Variable	Une conversation
3. Questions de clients	Chaque semaine	Chaque fois différent	Un projet, avec les fiches de prestations
4. Notes de frais	Chaque mois	Stable	Hors de ChatGPT : données d'un salarié, à traiter dans le logiciel de paie ou de notes de frais

Tâche	Fréquence	Cadre	Décision
5. Discours de départ	Rare	Variable	Une conversation

Demande à recopier **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.

La tâche 4 fait hésiter : elle revient chaque mois et suit toujours le même cadre. C'est la question des documents qui l'écarte : des tickets et des trajets disent où était un salarié et quand. Le schéma de décision s'arrête à cette question, avant même la fréquence.

Entraînement 3 Trois tests ratés avant le partage

Les défauts et leur correction

Test	Défaut	Correction
1. Apéritif offert	Une promesse inventée, poussée par « sois commercial et donne envie »	Retirer cette consigne ; interdire tout geste commercial absent des conditions
2. Le 14 juin et un total	Une date devinée et un calcul de tête	Imposer [À CONFIRMER] et des questions au client ; aucun total sans nombre exact de couverts
3. Remise d'un client citée	Un fichier confidentiel dans les connaissances	Retirer le fichier des tarifs négociés : une consigne de discrétion ne le protégerait pas
Réglage	Toutes les capacités cochées, partage par lien	Décocher web et image ; partage « moi seul » pendant les tests

Demande à recopier **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.

Rejouer les trois tests, pas seulement le dernier

Une règle ajoutée pour un test peut en faire échouer un autre. Après chaque correction des instructions, rejouez les trois demandes et relisez les trois réponses en entier. Le GPT ne passe à l'espace de travail qu'après trois réussites d'affilée.

Le partage. « Toute personne disposant du lien » laisse circuler un outil qui contenait des remises de clients : à proscrire ici. Pendant les tests, « moi seul » ; ensuite, sur une offre Business, l'espace de travail de l'hôtel, pour que seuls les comptes de l'entreprise y accèdent.

Corrigés · leçon 18, Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres

Exercice Un devis de menuiseries sans réponse

Le piège de ce cas est la remise. Dès qu'une demande évoque un concurrent 15 % moins cher, ChatGPT propose volontiers de « faire un geste ». La demande doit donc dire noir sur blanc ce qui est autorisé et à quelle condition.

Demande à recopier **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.

Les contrôles avant l'envoi

Contrôle	Ce que Sophie vérifie
Les faits et les chiffres	18 400 € HT, 22 fenêtres, cinq semaines, dix ans : identiques au devis et à la fiche produit
Les calculs	3 % de 18 400 €, soit 552 €, donc 17 848 € HT : refait à la calculette
Les dates	Le 5, le 12 et le 23 novembre, et la condition du 30 novembre dans chaque courriel qui parle de remise
Le ton et la cible	Lu comme le gérant : pas de pression, pas de dénigrement, une question claire
Les engagements	Aucun délai de pose, aucune option gratuite, aucune remise au-delà de 3 %

> **Le chiffre que ChatGPT calcule de tête**
>
> Le montant après remise est le genre de chiffre que ChatGPT écrit de tête et qui peut être faux. Refaites-le, ou demandez-lui de le calculer en exécutant du code. Un montant faux dans un courriel commercial devient le prix que le client attend.

Dernier geste : les trois relances partent en envoi programmé dans Outlook ou Gmail, et l'opportunité du CRM reçoit une note d'une ligne (« objection prix, concurrent annoncé à environ 15 % de moins, remise de 3 % possible jusqu'au 30/11 »). Si le client répond entre-temps, Sophie annule les relances restantes.

Entraînement 1 Reprendre contact avec un client perdu

Demande à recopier **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.

Le piège de ce cas : un courriel qui fait comme si rien ne s'était passé. La responsable se souvient des pannes ; les reconnaître en une phrase rend le reste crédible. Dans la demande, elle est désignée par sa fonction ; son nom se tape dans Outlook, au moment d'envoyer.

Entraînement 2 La proposition commerciale après une visite

Demande à recopier 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.

La chute du résident

Elle ne figure ni dans la demande ni dans la proposition. Le ramassage des feuilles sur le parking répond au problème ; un incident qui touche une personne n'a rien à faire dans un document commercial lu en conseil syndical.

Avant l'envoi : 4 000 m², 300 mètres linéaires, 84 logements et les deux fréquences de passage relus contre les notes. Puis le contrôle du ton et de la cible : la proposition sera lue par des copropriétaires qui ne connaissent pas le métier, un sigle ou un terme technique sans explication se retire.

Entraînement 3 Les suites d'un salon, visiteur par visiteur

Le classement attendu

Fiche	Groupe	Action
V1	À rappeler cette semaine	Appel pour fixer la visite du showroom, projet de 30 postes en juin
V5	À rappeler cette semaine	Appel pour proposer un essai de sièges, budget voté
V7	À rappeler cette semaine	Visite de la salle d'attente pour un devis avant fin décembre
V8	À relancer par courriel	Documentation sur les bureaux partagés, rappel en février avant le comité de mars

Fiche	Groupe	Action
V3	À relancer par courriel	Remerciement, puis veille de la publication du marché
V4	À relancer par courriel	Catalogue joint, sans relance programmée
V2	Sans suite commerciale	Réponse polie, transmise à la personne chargée des stages
V6	Sans suite commerciale	Aucun envoi

Demande à recopier **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.

V5 est le piège principal : le problème de dos d'un salarié est une donnée de santé, et il n'apporte rien au courriel. « Sièges ergonomiques, budget voté » suffit pour vendre. V3 en est un autre : la commande passera par une consultation publique, un devis spontané ne sert à rien, la veille de la publication oui.

Dernier contrôle, celui du ton et de la cible : lisez les six courriels à la suite. S'ils se ressemblent au point d'être interchangeables, la demande manquait de détails par fiche ; un visiteur reconnaît un publipostage dès la première ligne.

Corrigés · leçon 19, Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse

Exercice Trois devis de standard téléphonique et une note d'une page

Demande à recopier 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.

La phrase « calculé en exécutant du code » compte : un coût sur trois ans additionne 36 mois d'abonnement et des frais d'installation, et ChatGPT se trompe facilement de tête. La phrase « ne recommande pas d'offre » compte aussi : la note présente, le comité décide.

Les contrôles d'Hélène

Contrôle	Ce qu'elle vérifie
Les faits et les chiffres	Chaque abonnement et chaque frais d'installation, retrouvés à la page indiquée du devis
Les calculs	Un coût sur trois ans refait à la calculette : abonnement × 36 + installation
Les conditions	Hors taxes ou toutes taxes comprises, identique pour les trois colonnes
Le ton et la cible	La décision attendue lisible en première ligne, aucun avis glissé dans la note

Le piège du hors taxes

Un devis en HT, un autre en TTC, un troisième avec la location des postes à part : un tableau comparatif juste sur le papier peut comparer des choses différentes. Demandez à ChatGPT d'indiquer, pour chaque montant, s'il est HT ou TTC et ce qu'il comprend, puis vérifiez-le dans les devis.

La note part dans Word, à l'en-tête de l'entreprise, datée, avec les trois devis en pièces jointes. Hélène garde la conversation dans le projet « Direction » : si le comité demande une variante sur cinq ans, elle la produit en une demande.

Entraînement 1 Les invitations d'une inauguration

Demande à recopier **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.

La fusion se fait ensuite dans Word ou dans Outlook avec le fichier Excel des contacts, qui ne quitte pas votre poste. ChatGPT n'a jamais vu un seul nom : il a écrit les modèles, la messagerie fait le reste.

Entraînement 2 Le courriel pratique d'un nouvel arrivant

Demande à recopier **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.

> **Ce que la dernière note rappelle**
>
> L'adresse personnelle et le numéro de sécurité sociale du salarié sont au service paie : ils n'ont rien à faire dans la demande. Son nom non plus ; « un cariste qui arrive lundi » suffit, et vous ajoutez son prénom dans Outlook.

Les ajouts à chercher dans le premier jet : un badge, un parking, un livret d'accueil, une visite médicale à une date précise. S'ils ne figurent pas dans les notes, ils sortent, ou vous les vérifiez auprès du responsable logistique avant de les garder.

Entraînement 3 Le dossier d'un rendez-vous bancaire

Ce qui passe par ChatGPT, et ce qui reste dehors

Pièce	Décision	Pourquoi
Devis du four	Joint, coordonnées du commercial retirées	Document d'un fournisseur, sans donnée personnelle une fois nettoyé
Historique des pannes	Résumé par vous, sans nom de salarié	Fait d'exploitation utile au dossier
Prévisionnel du cabinet	Reste dehors, chiffres reportés à la main dans la trame	Données financières de l'entreprise, à présenter telles que le cabinet les a établies
Relevés de compte	Restent dehors	Ils contiennent les virements de salaires et leurs bénéficiaires
Liste des salaires	Reste dehors	Données personnelles de salariés ; un effectif par poste suffit

Demande à recopier **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.

La réponse au dirigeant tient en trois lignes : la trame et les questions sont prêtes ; les relevés et la liste des salaires n'ont pas été utilisés, parce qu'ils contiennent des données de salariés ; l'effectif par poste les remplace dans le dossier. Les chiffres du prévisionnel se reportent à la main, et le cabinet relit la page financière avant le rendez-vous.

> **La baisse de gaz du fournisseur**
>
> Elle vient d'une fiche commerciale. Dans le dossier, elle s'écrit « annoncée par le fournisseur », avec la référence de la fiche technique, jamais comme un gain acquis. Un banquier qui relève une promesse non vérifiée doute de tout le reste.

Corrigés · leçon 20, Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant

Exercice Un restaurant qui ne paie plus

Demande à recopier **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.

La phrase « aucun montant de pénalité chiffré » évite le calcul le plus risqué : les pénalités dépendent du taux écrit dans vos conditions et du nombre de jours, et ChatGPT les calculerait de tête. Si la gérante veut les chiffrer, Lucas les calcule dans Excel et les ajoute lui-même.

Les contrôles de Lucas

Contrôle	Ce qu'il vérifie
Les faits et les chiffres	Les trois numéros, montants et échéances, comparés au logiciel comptable
Les calculs	1 620 + 1 980 + 1 260 = 4 860 € TTC, refait à la calculette
Les dates	Le 16 et le 27 novembre dans la relance, le 30 novembre et le délai de huit jours dans la mise en demeure
Les sources	Aucun article de loi ajouté ; sinon, vérifié sur Légifrance ou retiré
Le ton et la cible	Ferme sans être blessant dans la relance, factuel dans la mise en demeure

Le code client reste un code

Lucas remet le nom et l'adresse du restaurant dans Word, au moment de la mise en page. Le texte de la mise en demeure part ensuite chez l'expert-comptable, qui le relit avant l'envoi en recommandé.

Dernier geste : la date du 27 novembre va dans l'agenda de Lucas, avec un rappel. Si le paiement arrive entre-temps, la mise en demeure n'est pas envoyée et le compte du client est lettré dans le logiciel.

Entraînement 1 Une procédure de notes de frais en une page

Demande à recopier **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.

La vérification se fait règle par règle : chaque ligne des notes se retrouve dans la procédure, et chaque ligne de la procédure vient des notes. Une règle en plus, comme un plafond d'hôtel ou le remboursement de kilomètres faits avec un véhicule personnel, sort, sauf si la gérante la valide.

Le barème qui apparaît seul

Sans consigne, ChatGPT complète volontiers une procédure de notes de frais avec un barème ou un plafond tiré de ce qui se fait ailleurs. Les salariés l'appliqueraient comme une décision de la direction. Les montants viennent de la gérante, et d'elle seule.

Entraînement 2 Expliquer un compte de résultat au gérant d'un garage

Demande à recopier **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 ».

Les écarts attendus

Ligne	Écart en €	Écart en %
Chiffre d'affaires	+70 000	+5,6 %
Achats de pièces et de fournitures	+58 000	+9,5 %
Charges externes	+14 000	+9,5 %
Impôts et taxes	+1 000	+4,8 %
Salaires et charges sociales	+19 000	+5,4 %
Dotations aux amortissements	+3 000	+7,9 %
Résultat d'exploitation	−25 000	−35,2 %

La réponse au gérant tient en une phrase : le chiffre d'affaires a gagné 70 000 €, les charges 95 000 €, dont 58 000 € d'achats de pièces. La part des achats dans le chiffre d'affaires passe d'environ 49 % à 51 % : c'est la piste à vérifier en premier, dans les prix d'achat et dans les prix de revente des pièces.

> **Ce que la note ne peut pas dire**
>
> Pourquoi les achats ont augmenté plus vite que les ventes, ChatGPT ne le sait pas. Les explications possibles s'écrivent « à vérifier » ; la réponse se trouve dans les factures des fournisseurs et dans les tarifs pratiqués à l'atelier.

Entraînement 3 Demander un délai de paiement à un fournisseur

Demande à recopier 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.

L'échéancier attendu

Versement	Date	Montant TTC	Reste dû après versement
1	15 décembre	9 200 €	27 600 €
2	15 janvier	9 200 €	18 400 €
3	15 février	9 200 €	9 200 €
4	15 mars	9 200 €	0 €

La note interne attendue, à peu près : « Proposé au fournisseur F031 le 23 novembre : 36 800 € TTC en quatre versements de 9 200 €, du 15 décembre au 15 mars ; nouvelles commandes réglées à l'échéance. À surveiller : sa réponse avant le 30 novembre, échéance de A-7781 ; l'encaissement du chantier mi-février, nécessaire au troisième versement. Si le chantier glisse encore, revoir le calendrier avec le fournisseur avant le 15 février, pas après. »

> **Ne promettre que ce qui est décidé**
>
> Un courriel de demande de délai attire les formules rassurantes, comme « dès que notre trésorerie le permettra, nous solderons plus tôt ». Cette phrase n'a pas été décidée : elle sort. Le montant du chantier et le nom du client restent dans vos dossiers, jamais chez le fournisseur.

Corrigés · leçon 21, RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes

Exercice Un technicien arrive le 7 décembre

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Les contrôles d'Amandine

Contrôle	Ce qu'elle vérifie
Les faits	Horaires, consignes de sécurité et équipements identiques au document unique
Les dates	Le 7 décembre est bien un lundi, la visite du jeudi 10 à 14 h est au planning

Contrôle	Ce qu'elle vérifie
Les règles	Aucune règle de l'entreprise inventée : chaque règle se retrouve dans un document existant
Le ton et la cible	Lu par un technicien le premier matin : phrases courtes, pas de jargon RH

Le planning part chez le chef d'équipe, qui corrige les après-midi où il n'est pas là. Le livret est imprimé et remis le premier jour. Aucune donnée sur le technicien lui-même n'est passée par ChatGPT : ni son nom, ni son contrat, ni sa rémunération.

Entraînement 1 Rendre lisible une note de service

Demande à recopier **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

Odile demande la date à la direction avant l'affichage : c'est le vendredi 11 décembre. Le contrôle utile ici est le quatrième, le ton : une note qui gronde tout le monde est lue par ceux qui se garent déjà bien, et ignorée par les autres.

Entraînement 2 La FAQ des notes de frais

Demande à recopier 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.

- Le dépassement de 4 € : la procédure dit que l'accord se demande avant la dépense ; elle ne dit pas ce qui se passe quand il n'a pas été demandé. La réponse honnête renvoie au responsable, sans annoncer un refus.
- Le trajet depuis le domicile vers un client n'est pas le trajet domicile-travail habituel : la règle se décide avec la direction, éventuellement avec le cabinet social.
- Les trois [À DÉCIDER] remontent à la direction avec une proposition de règle ; la FAQ est publiée une fois les trois tranchées.

Entraînement 3 Les points à un mois de trois nouveaux arrivés, sans rien laisser filer

Ce qui reste hors de ChatGPT : les prénoms, l'absence pour raison de santé et sa cause (donnée de santé, la plus protégée), la garde des enfants (situation de famille, critère de discrimination), et l'appréciation sur chacun. Une équipe de trois arrivés le même jour se reconnaît sans les prénoms : la demande ne parle que des postes.

Demande à recopier **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.

- « Tiendra-t-il le poste ? » : l'aptitude d'un salarié à son poste relève du médecin du travail. Le chef d'atelier ne la juge pas en entretien et ne la demande pas à ChatGPT.
- Les samedis : le chef d'atelier répond à la demande selon les règles de planning de l'atelier, comme pour n'importe quel salarié. La raison donnée ne figure ni dans l'entretien ni dans l'évaluation.
- Après chaque point, Jérôme écrit ses remarques dans le logiciel RH, sous la trame, avec les engagements pris.

Des notes qui circulent

Les notes de Jérôme contiennent une donnée de santé et une donnée de situation familiale. Elles n'ont pas à circuler par courriel dans l'atelier : demandez-lui de les supprimer après l'entretien et de s'en tenir au logiciel RH.

Corrigés · leçon 22, Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google

Exercice Le mois de janvier d'un paysagiste

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Les contrôles de Mathieu

Contrôle	Ce qu'il vérifie
Les faits et les chiffres	80 mètres, une semaine, janvier : rien d'ajouté par ChatGPT
Les accords	Le syndic a donné son accord par courriel ; l'apprenti accepte d'apparaître en photo

Contrôle	Ce qu'il vérifie
Le ton et la cible	La réponse à l'avis relue comme un prospect : pas de reproche au client
Les données	Ni nom, ni adresse, ni date précise du chantier dans la réponse publique

> **La photo de la résidence**
>
> Le syndic accepte que la résidence soit montrée sans son nom : Mathieu cadre sur la haie, sans le panneau d'entrée ni le numéro de rue, et sans résident reconnaissable. Une image générée ne remplace pas cette photo : la publication parle d'un vrai chantier.

Les huit publications sont programmées depuis LinkedIn et depuis la fiche Google en une séance. La réponse à l'avis part le jour même : une réponse qui arrive trois semaines plus tard ne convainc plus personne.

Entraînement 1 Une publication creuse à remplir de faits

Demande à recopier **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.

Le gain se voit en lisant les deux textes à la suite : la première version pourrait être publiée par n'importe quel artisan de France, la seconde seulement par cette menuiserie. Les photos de la mairie, sans enfant, accompagnent la publication.

Entraînement 2 Les portes ouvertes d'une pépinière en trois formats

Demande à recopier 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.

- Comptez les signes du SMS dans Word (onglet Révision, Statistiques) : la mention de désinscription ajoutée par l'outil d'envoi prend aussi de la place.
- Relisez la publication comme un client : sait-il s'il doit réserver la visite ? (non) et l'atelier ? (oui, à l'accueil).
- Le tableau de contrôle vaut pour vous, pas pour le public : il ne se publie pas.

Entraînement 3 Un client mécontent sur Facebook, la réponse et la consigne interne

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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. »

- Le commentaire agacé d'un salarié se supprime par son auteur, à la demande du gérant, en tête-à-tête et sans le désigner à l'équipe.
- Le montant de 4 000 € ne se reprend jamais dans la réponse publique : la cliente l'a écrit, l'entreprise n'a pas à le confirmer.
- La réponse publique part le lundi matin, avant le message privé de quelques minutes, pour que les internautes voient que l'entreprise répond.

Corrigés · leçon 23, Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis

Exercice Une rénovation à Talence, six jours de retard

Demande à recopier 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.

La dictée a écrit « placo » : Yannick l'a remplacé par « plaques de plâtre », plus clair pour le client qui recevra le compte rendu. Il a aussi précisé « jeudi 26 » : un « jeudi » seul se lit mal une semaine plus tard.

Les contrôles de Yannick

Contrôle	Ce qu'il vérifie
Les faits	Chaque lot cité dans le compte rendu correspond à la dictée, sans travaux ajoutés
Les dates	26 novembre, 2 décembre, 4 et 11 décembre : six jours de retard sur les menuiseries, une semaine sur la fin
Les engagements	Le 11 décembre est tenable avec le planning du peintre, confirmé par téléphone
Le ton et la cible	Le courriel lu comme le client : la date d'abord, pas de faute rejetée sur le fabricant

> **Le retard s’annonce de vive voix d’abord**
>
> Yannick appelle le client avant d’envoyer le courriel. Le courriel confirme ce qui a été dit et sert de trace. Un client qui apprend un retard par écrit, sans appel, le vit comme un manque de respect, même si le texte est bien tourné.

Le compte rendu part au client et aux entreprises concernées depuis la messagerie de Yannick, avec trois photos recadrées : plaques de plâtre terminées, saignées de l’étage, ouvertures en attente des menuiseries. Aucune ne montre la façade côté rue.

Entraînement 1 La confirmation de rendez-vous de la veille

Demande à recopier **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.

Mickaël compte les signes du SMS avant l’envoi et vérifie que « mardi » correspond bien à la date de son agenda : c’est le premier contrôle, les faits, sur la seule information que la cliente retiendra.

Entraînement 2 Répondre à une réclamation sur des fissures d’enduit

Demande à recopier **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.

- Les faits : les dates du chantier et des créneaux comparées à l'agenda.
- Le ton : relu comme le client, la réponse ne doit ni se défendre (« le support était ancien ») ni céder (« nous réparerons »).
- La suite : après la visite, la décision et sa justification s'écrivent en connaissance de cause ; en cas de désaccord, l'assureur de l'entreprise est prévenu avant toute réponse écrite.

Entraînement 3 Le compte rendu d'une réunion de chantier aux notes contradictoires

Demande à recopier **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 ».

Demande à recopier **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.

Le piège de ce cas est la tentation de laisser ChatGPT « arranger » les dates pour obtenir un planning propre. Un compte rendu de chantier fait foi entre les entreprises : il ne doit contenir que ce qui a été dit ou écrit, et Hugo le relit avec les quatre notes à côté de lui.

Corrigés · leçon 24, La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes

Exercice La veille concurrentielle d'un paysagiste

Le choix. Six à huit concurrents, leurs sites, leurs fiches d'entreprise et les avis publics : plus de cinq sources, des informations publiques, un dossier qui peut attendre vingt minutes. La recherche approfondie se justifie.

Demande à recopier 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.

Deux lignes vérifiées

Ligne du rapport	Lien ouvert	Passage retrouvé	Date	Verdict
Concurrent A, 30 salariés, couvre toute la rive gauche	Son site et sa fiche d'entreprise	Les communes, oui ; l'effectif de la fiche est une tranche, pas un chiffre	Fiche à jour, site non daté	Confirmé, effectif à écrire en tranche
Concurrent B, forfait annuel à partir de [montant]	Un article de blog d'un comparateur	Le montant y figure, sans source	Deux ans	Écarté : aucun prix publié par l'entreprise elle-même

La deuxième ligne illustre le piège le plus fréquent d'une veille concurrentielle : un prix trouvé sur un site tiers, ancien, repris comme un tarif actuel. Il ne sert pas à fixer vos prix. Une relance suffit : **« Pour le concurrent B, trouve un prix publié par l'entreprise elle-même, ou écris "non publié". »**

> **Les avis publics se lisent avec prudence**
>
> Un rapport qui écrit « clients satisfaits » à partir de six avis en ligne ne dit pas grand-chose. Reprenez un avis seulement comme une piste (« plusieurs avis évoquent des passages irréguliers ») et jamais comme un fait sur l'entreprise, surtout dans un document que vous montrerez à un syndic.

- Lancer la recherche sans la ligne « Exclus » : la moitié du tableau parle de création de jardins.
- Fixer ses tarifs sur un prix trouvé dans un comparateur.
- Transmettre le rapport complet au lieu d'une note d'une page avec les lignes vérifiées.

Entraînement 1 Transformer une question floue en demande en cinq points

Demande à recopier **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.

La phrase du message « Nous en avons six » n'est pas un détail : sans le nombre de chariots, le rapport ne peut pas dire si un plafond d'aide est atteint. Notez aussi que la demande ne donne ni marque ni prix d'achat : ils n'aident pas la recherche et restent dans l'entreprise.

Entraînement 2 Classer les lignes d'un rapport de veille concurrentielle

Les six lignes dans la matrice

Ligne	Enjeu pour vos tarifs	Solidité de la source	Ce que vous en faites
1. Tarif du concurrent A	Fort	Moyenne : site officiel, non daté	Ouvrir la page, noter la date du jour, vérifier HT et conditions
2. Produits écolabellisés	Faible	Faible : blog de 2022	Signaler « à vérifier » ou retirer

Ligne	Enjeu pour vos tarifs	Solidité de la source	Ce que vous en faites
3. Marché public de C	Moyen	Forte : avis officiel daté	Retrouver l'avis, garder la ligne
4. Hausse de 30 % de D	Moyen	Faible : page non lue	Retirer, sauf comptes publiés consultés vous-même
5. Horaires de E	Moyen	Forte : site officiel, mis à jour en octobre 2026	Lecture rapide du lien
6. Hausse de 5 % chez tous	Fort	Nulle : aucune source	Écarter, et ne surtout pas s'en servir pour fixer vos prix

Demande à recopier **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.

Entraînement 3 Mettre en place la veille mensuelle des prix de l'acier

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

- Grille de vérification, à chaque rapport : 1. chaque chiffre retrouvé dans sa source, date de publication notée ; 2. la période couverte identique d'une ligne à l'autre (un mois, un trimestre) ; 3. chaque pourcentage recalculé dans Excel avec la formule (arrivée - départ) / départ ; 4. les prévisions jamais présentées comme des faits.
- Le « +8 % en un trimestre » du fournisseur se vérifie de la même façon : quel indice, quelle période, quelle source. Sans réponse, il ne compte pas.
- Chaque rapport vérifié se range dans le projet, renommé avec sa date, et c'est lui que cite la demande du mois suivant.

> **Croiser avec vos propres grilles, hors de ChatGPT**
>
> La tendance publique se compare à vos grilles fournisseurs dans Excel, au bureau. Si vos prix montent plus vite que les indices publiés, c'est un sujet de négociation avec le fournisseur, pas une raison de réduire la validité des devis.

Corrigés · leçon 25, Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire

Exercice Annoncer un retard de chantier à un syndic

Demande à recopier 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.

Le premier tour. Le retour typique : l'annonce arrive trop tard, après une minute d'explications sur le fournisseur. La phrase à reprendre commence par le fait et la protection : **« Je vous appelle pour vous prévenir d'un retard de trois semaines sur la toiture. Le bâtiment reste protégé : nous vérifions la bâche chaque semaine. »** L'explication vient ensuite, en une phrase.

Le deuxième tour. Demandez : « Rejoue, mais cette fois tu menaces de faire jouer les pénalités de retard du marché. » Vous n'avez pas à trancher la question au téléphone : la bonne réponse est de dire que vous vérifiez les termes du contrat et que vous répondez par écrit sous 48 heures.

Demande à recopier 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.

> **Aucune date dans le courriel avant celle du fournisseur**
>
> Si le courriel généré contient une date de fin de chantier que vous n'avez pas dictée, supprimez-la. C'est l'erreur qui coûte le plus cher : un engagement écrit que l'entreprise ne peut pas tenir, envoyé à un gestionnaire qui le transmettra au conseil syndical.

- Jouer le gestionnaire comme un interlocuteur conciliant : la répétition ne prépare à rien.
- Dicter le courriel en pensant à voix haute, sans dire le format attendu : la réponse fait une page.
- Faire l'exercice dans un open space ou dans le train, avec le nom de la copropriété prononcé à voix haute.

Entraînement 1 Remettre en forme la dictée d'une visite d'appartement

Demande à recopier **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).

Le numéro de téléphone et le nom de la propriétaire restent dans votre logiciel de transaction. Sa raison de vendre, elle, ne sort pas de l'agence : elle affaiblirait sa position dans la négociation, et ce n'est pas une information à confier à un outil.

Entraînement 2 Répéter un appel de prise de rendez-vous

Demande à recopier **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.

- Rejouez le tour qui a le moins bien marché, avec la meilleure version, avant de passer au vrai appel.
- L'objection « Envoyez-moi un mail » se travaille souvent mieux en proposant deux créneaux précis qu'en envoyant une brochure.
- Aucune information sur un vrai artisan (nom, téléphone, chantiers) n'entre dans la répétition : le rôle reste un portrait de métier.

Entraînement 3 Les règles du téléphone pour six techniciens itinérants

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

- Les deux autres demandes types suivent le même modèle : le rapport dicté (lieu sans adresse, matériel, panne constatée, travaux faits, pièces posées, suite) et la notice en anglais (explication en français, sans réécrire les consignes de sécurité, qui se lisent dans la notice du fabricant ou sa version française).
- Avant d'ouvrir les comptes : chaque technicien a un compte Business à son nom, son téléphone se verrouille par code ou biométrie, le chat temporaire est montré à tous, et l'administratrice sait retirer un compte le jour d'un départ.
- Le rapport d'intervention signé reste dans le logiciel de maintenance : ChatGPT met en forme le texte, le logiciel garde la trace.

Corrigés · leçon 26, Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils

Exercice Préparer un séminaire d'équipe avec l'agent

Demande à recopier 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).

Pendant la tâche. Restez sur l'écran les premières minutes : vous voyez si l'agent part sur les bons sites. S'il s'égare vers un comparateur ou une plateforme de réservation, arrêtez-le et précisez dans la consigne : « uniquement les sites des lieux eux-mêmes ».

Ce que l'agent a fait, et où il s'est arrêté

Étape	Ce qui s'est passé	Votre geste
Recherche des lieux	Huit sites ouverts, trois retenus	Vérifier que les trois sont bien dans le bassin d'Arcachon
Relevé des prix	Deux prix publiés, un « sur devis »	Ouvrir les deux liens, retrouver le prix et ce qu'il comprend
Formulaire du lieu retenu	Champs remplis, case lettre d'information laissée vide	Relire chaque champ, corriger le nombre de participants si besoin
Écran « prêt à envoyer »	L'agent attend	Prendre la main et envoyer, ou abandonner

La case précochée

Un formulaire de devis contient souvent une case d'accord commercial ou d'inscription à une lettre d'information, parfois cochée d'avance. Votre consigne dit de ne pas la cocher ; vérifiez qu'elle est vide avant d'envoyer. Et l'adresse donnée est celle de l'accueil du cabinet, pas votre adresse personnelle.

- Une consigne sans point d'arrêt : l'agent remplit et envoie trois demandes de devis à la suite.
- Accepter une demande de confirmation sans la lire, pour aller plus vite.
- Reprendre les prix du tableau dans la note à l'associé sans avoir ouvert les liens.

Entraînement 1 Ajouter des limites et un point d'arrêt à une consigne d'agent

Demande à recopier **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.

Vous saisissez ensuite vous-même les trois participants, réglez selon la procédure de l'entreprise, et transmettez la confirmation aux salariés. Un numéro de carte bancaire ne s'écrit jamais dans une conversation, même partiellement masqué.

Entraînement 2 Le relevé des déchetteries professionnelles autour d'un dépôt

Demande à recopier **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.

- Ouvrez chaque lien : un horaire relevé sur une page de l'an dernier peut avoir changé.
- Les peintures entamées relèvent souvent d'une filière particulière : vérifiez sur la page du site, ou par téléphone, qu'elles sont bien acceptées.
- Avant le premier dépôt, un appel au site retenu confirme l'accès des camions bennes et le mode de paiement.

Entraînement 3 La revue trimestrielle des accès d'une agence de voyages

Les décisions de la revue

Ligne	Décision	Où se fait le geste
Gérante, Drive	Modifier : sortir le dossier Paie de la portée de l'application, ou ne connecter qu'un dossier	Google Drive (partage du dossier), puis ChatGPT
Gérante, Gmail	Garder si l'usage reprend, sinon retirer à la prochaine revue	Aucun geste aujourd'hui
Commercial 1, Drive personnel	Retirer, rapatrier les devis, les supprimer du Drive personnel	ChatGPT, compte Google personnel, Drive de l'agence
Commercial 2, Agenda	Retirer : 8 mois sans usage	ChatGPT, puis compte Google professionnel
Ancienne assistante	Retirer tout, aujourd'hui	Espace ChatGPT Business (administrateur), compte Google de l'agence

Demande à recopier **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.

La règle de charte tient en une phrase : « Aucun compte personnel (Drive, messagerie, agenda) ne se connecte à ChatGPT pour des données de l'agence ; seuls les comptes professionnels autorisés par la gérante le sont. » Le cas du commercial 1 se règle en tête-à-tête : il n'a pas cherché à nuire, mais des devis de clients sont sortis de l'agence.

Corrigés · leçon 27, Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

Exercice Le bilan d'un contrat d'entretien

La phrase clé. **« Le contrat a tenu ses délais d'intervention, et nous proposons de le renouveler trois ans avec une visite de contrôle supplémentaire avant l'hiver. »** Tout le plan découle de cette phrase.

1. Les délais d'intervention ont été tenus sur l'année.
2. Les pannes se concentrent sur deux résidences.
3. Les causes sont identifiées : des équipements en fin de vie.
4. Trois remplacements éviteraient la plupart des interventions d'urgence.
5. Une visite de contrôle avant l'hiver réduit les pannes de décembre.
6. Le renouvellement proposé : trois ans, une visite de plus.
7. Ce que cela change pour les locataires.
8. La décision attendue et le calendrier.

Le plan corrigé. Chaque titre est une phrase qui énonce une conclusion. Les chiffres (délais moyens, nombre de pannes, coût des remplacements) viennent du logiciel de gestion d'interventions de l'agence ; là où Thomas ne les a pas encore, la présentation porte [CHIFFRE À FOURNIR]. Aucun nom de locataire n'apparaît, seulement des numéros de résidence.

Demande à recopier 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.

Le test sur trois lignes

Prenez une visite faite à temps, une visite en retard et une visite prévue la semaine prochaine. La colonne G doit afficher rien, « En retard », rien. Si la troisième affiche « En retard », la comparaison de dates est inversée : renvoyez la formule à ChatGPT avec ce cas précis.

La forme. Le fichier .pptx téléchargé a une mise en page sobre et générique. Thomas copie chaque diapositive dans le modèle PowerPoint de l'entreprise, colle les notes dans la zone Notes, et ajoute deux graphiques faits dans Excel à partir de ses vraies données. Comptez vingt minutes de mise en forme pour huit diapositives.

Entraînement 1 Une diapositive de douze lignes à ramener à l'essentiel

Demande à recopier 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.

Bérénice compare les trois chiffres de la diapositive au texte d'origine, un par un. Si le gérant veut garder « 8 % », il doit pouvoir dire de combien d'interventions il partait : le chiffre de l'an dernier figure dans ses notes, pas sur la diapositive.

Entraînement 2 Compter les factures en retard par commercial

Demande à recopier 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.

Le résultat à trouver

Commercial	Factures en retard	Montant HT	Détail
Léa	1	860 €	F2026-103 ; la F2026-106 n'est pas échue

Commercial	Factures en retard	Montant HT	Détail
Marc	2	3 990 €	F2026-102 (3 450) + F2026-105 (540) ; la F2026-108 n'est pas échue
Sofiane	1	1 750 €	F2026-107 ; la F2026-104 est payée
Total	4	6 600 €	3 990 + 860 + 1 750

Entraînement 3 Le budget d'un chantier d'insertion présenté à son conseil d'administration

Avant ChatGPT, le troisième contrôle : les calculs. 620 000 - 632 000 = - 12 000 € ; le déficit 2026 est de 12 000 €, pas de 14 000 €. 2027 : 205 000 + 400 000 + 30 000 = 635 000 € ; 560 000 + 58 000 + 22 000 = 640 000 € ; déficit prévu 5 000 €. Gilles corrige ses notes, puis seulement les colle.

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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 €.

- Le tableau du fichier se vérifie ligne à ligne contre les notes corrigées : un ancien chiffre (- 14 000) peut ressortir s'il traîne dans la conversation.
- La présentation se répète une fois à voix haute, en quinze minutes, devant un permanent qui joue l'administrateur inquiet.

Corrigés · leçon 28, Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs

Exercice Choisir et tester dans un négoce de vins

Le choix. L'entreprise est entièrement sous Microsoft 365 : Copilot Chat est le premier choix à étudier, car il fonctionne avec les comptes existants et sous le contrat Microsoft de l'entreprise. Microsoft 365 Copilot se discute ensuite pour deux postes, la direction et l'administration des ventes, qui passent leur journée dans Outlook. À vérifier avant tout : les droits de partage du dossier SharePoint où se trouvent les fiches de paie.

Demande à recopier **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.

La comparaison avec les quatre contrôles

Contrôle	Copilot Chat	ChatGPT	À retenir
Faits et chiffres	Prix conformes à la grille	Un prix arrondi différemment	Vérifier chaque prix dans la grille, dans les deux cas
Sources	Grille citée	Grille citée	Équivalent
Calculs	Total par palette non calculé	Total calculé, à refaire	Refaire le total dans Excel
Ton et cible	Un peu formel	Plus chaleureux, une formule trop familière	Relire comme l'importateur, quel que soit l'outil

La conclusion. Les deux outils produisent une réponse utilisable après relecture. Les différences tiennent au style et à un arrondi, pas à la méthode. Dans cette entreprise, l'intégration à Outlook et le fait que les comptes existent déjà font pencher pour Copilot Chat, avec une charte d'usage commune (leçon 29).

Le test se fait avec les comptes professionnels

Le test porte sur un dossier réel, donc sur des données de l'entreprise. Il se fait avec le compte professionnel Microsoft d'un côté, et un compte ChatGPT dont l'entraînement est désactivé ou un compte Business de l'autre. La grille tarifaire export ne se colle pas dans un compte personnel gratuit.

Entraînement 1 Rendre une demande indépendante de l'outil

Demande à recopier 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.

La bibliothèque de l'équipe ne garde que des demandes neutres. Ce que l'outil retenait (mémoire, GPT, conversations passées) devient une information écrite, que chacun voit et peut corriger.

Entraînement 2 Choisir l'assistant d'une entreprise de services informatiques

Demande à recopier 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 ? ».

- Justification type : « Nous sommes déjà sous Microsoft 365 ; Copilot Chat avec le compte professionnel couvre l'essentiel pour tous. Microsoft 365 Copilot ne se justifie que pour les postes

qui vivent dans Outlook et Teams, et seulement après la revue des droits de SharePoint. Les comptes personnels s'arrêtent pour le travail. Une charte d'une page répond au client public. »

- Ne gardez pas un deuxième outil « au cas où » : les techniciens qui préfèrent ChatGPT peuvent demander un test encadré, avec un compte géré.

Entraînement 3 Noter deux réponses à la même demande, sur une grille

La grille remplie

Contrôle	Assistant A	Assistant B
1. Faits et chiffres	3/5 : un chiffre sans source (15 %)	4/5 : rien d'inventé, causes présentées comme hypothèses
2. Sources	1/5 : « une étude récente », introuvable	5/5 : aucune source invoquée, aucune nécessaire
3. Calculs	5/5 : 1 755,60 € TTC, juste	1/5 : 17 556 €, dix fois trop
4. Ton et cible	3/5 : une recommandation qui va trop vite	5/5 : une démarche que le gérant peut suivre
Total	12/20	15/20

Demande à recopier **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.

B a la meilleure note et la pire erreur : un gérant qui lit 17 556 € prend une décision dix fois trop grosse. Une grille ne remplace pas le contrôle des calculs, elle oblige à le faire. Et un seul essai ne dit pas quel assistant est le meilleur : refaites le test sur trois dossiers différents avant de conclure.

Corrigés · leçon 29, Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD

Exercice La charte et le plan d'un cabinet de géomètres-experts

Le classement des données du cabinet

Niveau	Données du cabinet
Vert	Textes réglementaires publics, notices techniques des appareils de mesure, modèles de courriers sans nom, documentation d'urbanisme publique
Orange	Courriers de clients sans nom ni adresse, comptes rendus de réunion interne, devis et honoraires, plans sans référence cadastrale ni nom de propriétaire
Rouge	Actes notariés, identités et coordonnées des propriétaires, références cadastrales liées à un nom, dossiers de litige, salaires, données de santé

Les décisions. Outil : ChatGPT Business, un compte par collaborateur qui en a l'usage chaque semaine, administré par l'assistante de direction et le gérant. Mention de l'IA : sur demande d'un client, et jamais pour un document qui porte la signature d'un géomètre-expert sans que celui-ci l'ait relu et en assume le contenu. Référent : la responsable du bureau d'Arcachon, avec une réponse sous deux jours ouvrés.

- Outils autorisés : ChatGPT Business, avec le compte du cabinet. Aucun compte personnel pour le travail.
- Données : vert autorisé ; orange après anonymisation ; rouge jamais.
- Relecture : tout texte qui sort du cabinet est relu par son auteur avec les quatre contrôles ; toute mesure ou surface est reprise du logiciel de topographie, jamais de la réponse.
- Mention de l'IA : quand un client ou un contrat la demande, avec la phrase type du cabinet.
- Référent : [prénom], bureau d'Arcachon, réponse sous deux jours ouvrés ; tout nouvel outil passe par elle.
- Incident : une donnée rouge collée par erreur, la conversation est supprimée et le référent prévenu le jour même.

Le registre. Un seul usage traite des données personnelles : la préparation des réponses aux courriers de propriétaires. Il s'inscrit au registre, avec la fiche préparée à l'aide de la demande du cours, et la base légale est validée par le gérant avec son conseil. Tant que ce n'est pas fait, ces courriers sont traités sans nom ni adresse.

Le plan en quatre semaines

Semaine	Actions	Responsable
1	Questionnaire à l'équipe, projet de charte	Référent
2	Comptes Business ouverts, charte validée, registre complété	Gérant et assistante de direction

Semaine	Actions	Responsable
3	Trois sessions d’une heure par groupes de six ou sept, une par bureau et une mixte	Référent
4	Bilan d’une demi-heure en réunion d’équipe, charte mise à jour et datée	Gérant

> **Les comptes personnels ne disparaissent pas seuls**
>
> Ouvrir des comptes Business ne supprime pas les comptes personnels existants ni leur historique. Demandez à chacun, en semaine 2, de supprimer de ses conversations personnelles celles qui contiennent des données du cabinet, et de désactiver l’option qui permet l’entraînement s’il garde son compte pour un usage privé. La consigne figure dans le compte rendu de la réunion de lancement.

Entraînement 1 Classer dix usages d’un office de tourisme

Demande à recopier 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.

Le piège est l’usage 8 : un compte rendu interne sans données personnelles reste orange, parce qu’il peut contenir des informations sur des partenaires, des budgets ou des projets non publics. L’usage 5 est vert parce que la trame ne contient aucun nom ; l’usage 6, sur la même personne, est rouge.

Entraînement 2 La FAQ d’une charte d’usage

Demande à recopier 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.

- La question 1 touche à la sécurité du téléphone et au compte du cabinet : le référent décide, puis la charte gagne une ligne.
- La question 5 est un nouvel outil : il s’évalue avant usage, comme le prévoit la leçon, même s’il est intégré à un logiciel déjà utilisé.
- La question 6 relève du contrat de l’offre Business : la réponse se trouve dans les documents du fournisseur ou auprès de l’administrateur, pas dans ChatGPT.

Entraînement 3 Remplacer une charte de dix pages par une charte d’une page

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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.

- Fiche de registre, usage « courriers aux riverains » : finalité (informer les riverains des travaux et répondre à leurs demandes), données (nom, adresse, contenu de la demande), outil (ChatGPT Business, sans recopier les coordonnées : elles sont ajoutées dans le logiciel de courrier), durée de conservation [À DÉCIDER], responsable (directeur administratif).
- L'article 12 actuel (« des sanctions ») ne protège personne : la nouvelle charte décrit d'abord la marche à suivre en cas d'erreur. La question des sanctions relève du règlement intérieur et du conseil en droit social.
- La réponse à la collectivité cliente peut partir à la fin de la semaine 4, avec la charte datée en pièce jointe.

Corrigés · leçon 30, Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles

Exercice Les rappels de pièces d'un cabinet comptable

Les trois modèles de Martine se ressemblent sur quatre points : une ouverture « Bonjour » sans formule, ce qui manque nommé précisément, une date ou une action proposée, une aide concrète, la signature « Bien à vous, Martine ». Ils varient sur la situation : dossier très incomplet, presque complet, rien reçu. C'est exactement ce qu'il faut pour que ChatGPT saisisse le style sans recopier un cas.

Demande à recopier 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.

Une réponse type correcte ressemble à ceci : « Bonjour, pour boucler votre bilan, il nous manque deux pièces : le relevé de votre emprunt au 31 décembre, que votre banque fournit sur simple demande, et

l'inventaire de votre stock à la même date. Pouvez-vous nous les envoyer d'ici le 20 janvier ? Pour l'inventaire, je peux vous adresser un tableau tout prêt : il suffit de me le dire. Bien à vous, Martine. »

Les contrôles d'Hélène avant l'envoi

Contrôle	Ce qu'Hélène vérifie
Les faits	Les deux pièces sont bien celles qui manquent dans le dossier, la date est le 20 janvier
La copie	Aucune phrase reprise mot pour mot d'un modèle, aucune pièce d'un modèle (relevés de novembre, factures d'achat)
Le ton et la cible	Lu comme l'artisan : court, sans reproche, une aide réelle proposée
La promesse	Le tableau d'inventaire existe bien au cabinet ; sinon, la phrase se retire

Entraînement 1 Compléter une demande à modèles

Demande à recopier **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 ».

Si le courriel obtenu promet un café, ChatGPT a repris un détail du modèle 1. Ce n'est pas grave ici, mais c'est le signe que la consigne « ne pas reprendre » doit nommer aussi les petits gestes propres à un modèle.

Entraînement 2 La fiche de ton d’un artisan menuisier

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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 ».

Le délai de quatre semaines vient du menuisier, donné dans les faits. Sans cette ligne, ChatGPT aurait tiré un délai des modèles (trois à quatre semaines, quatre semaines) et l’aurait présenté comme une promesse.

Entraînement 3 Les publications d’un négociant du Libournais, modèles et contre-modèle

Demande à recopier 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.

La comparaison avec les modèles

Point	Ce qu’il faut constater
Ouverture	Un moment et un lieu précis, comme les modèles 1 et 3
Chiffres	Seulement 14 palettes, le 2 décembre, 7 h à 11 h, mars : rien de plus
Contre-modèle	Aucun « ravis », aucun adjectif en série, aucun « découvrez »
Personnes	Fonctions seulement, sauf accord écrit des intéressés

Si la publication B annonce « une équipe qui s’agrandit pour accompagner notre croissance », c’est une phrase de contre-modèle : elle n’apporte aucune information. Demandez de la remplacer par un fait (ce

que feront les deux saisonniers, sur quel quai, avec quel horaire), à fournir vous-même.

Corrigés · leçon 31, Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape

Exercice Le rapport d'activité d'une association d'insertion

Les cinq étapes d'Isabelle

Étape	Résultat attendu	Ce qu'Isabelle valide
1. Cadrage et plan	Un tableau des parties avec leur source	Les sorties vers l'emploi en premier
2. Les chiffres	Les indicateurs calculés depuis l'Excel, en code	Trois chiffres refaits à la main
3. Les parties	Une partie par demande, [À COMPLÉTER] si besoin	Chaque fait retrouvé dans les pièces
4. L'assemblage	Le document harmonisé et son sommaire	Aucun chiffre modifié
5. La synthèse	Une page pour le conseil	Relue comme un administrateur

Demande à recopier 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).

Demande à recopier 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 ».

Demande à recopier **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.

Le départ de l'encadrante

Le départ d'une encadrante technique est un fait marquant, mais il concerne une personne : le rapport le mentionne par sa fonction, sans motif ni détail personnel. Les notes d'Isabelle sur ce point se résument avant d'être collées.

Entraînement 1 Couper une demande trop large

1. Le plan des pages et le contenu de chacune, à partir de la plaquette, avec les informations à mettre à jour.
2. Les métiers et les références, rédigés à partir d'informations vérifiées par le gérant.
3. La page équipe et les tarifs, avec les éléments fournis par le cabinet.
4. La FAQ et l'harmonisation de l'ensemble.

Demande à recopier **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).

Entraînement 2 La procédure de réception des marchandises

Demande à recopier **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 ? ».

- Validation 1 : le chef de dépôt répond aux questions et corrige l'ordre.
- Demande 2 : rédiger la procédure à partir de l'ordre validé et des réponses, sans geste ajouté.
- Validation 2 : relue par le chef de dépôt et le responsable du second dépôt.
- Demande 3 : tirer de la procédure une fiche d'une page, gestes numérotés, pour affichage au quai.
- Demande 4 : préparer une grille de test pour un magasinier qui suit la fiche sur une vraie réception et note où il hésite.

Entraînement 3 Le déménagement d'un cabinet d'architectes

Le découpage

Étape	Résultat	Validation
1. Rétroplanning	Toutes les actions datées, de début février au 1er mars	Le gérant
2. Contrats et démarches	Liste des contrats, à qui écrire, avant quand	L'assistante qui gère les contrats
3. Messages externes	Un message par catégorie : clients, entreprises, institutions, fournisseurs	Le gérant
4. Note à l'équipe	Une page : cartons, télétravail, accès, nouvelle adresse	Le gérant
5. Contrôle final	Toutes les dates recoupées avec le rétroplanning	Vous

Demande à recopier **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 »).

Demande à recopier **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.

Le contrôle final est simple et indispensable : chaque date de chaque message se recoupe avec le rétroplanning validé, et la nouvelle adresse se compare caractère par caractère avec le bail. Une erreur d'adresse dans le message aux fournisseurs, c'est une livraison perdue à Bordeaux.

Corrigés · leçon 32, Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

Exercice Annoncer une hausse de tarifs sans savoir par où commencer

Demande à recopier 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.

1. Un courrier pour tous, ou un par type de client ?
2. Quelle hausse, en pourcentage ou en euros, et identique pour tous ?
3. Quelles raisons réelles pouvez-vous donner (salaires, carburant, matériel), et lesquelles voulez-vous taire ?
4. Que dit le contrat sur la révision des prix et le préavis ?
5. Proposez-vous quelque chose en contrepartie (passage supplémentaire, prix maintenu en cas d'engagement) ?
6. Qui signe, et comment le client peut-il poser ses questions ?

La question 4 est celle que Marc ne sait pas trancher seul : la clause de révision et le préavis dépendent de ses contrats. Il répond « je ne sais pas, laisse [À COMPLÉTER] » et vérifie un contrat type avant la rédaction. C'est exactement ce que l'entretien devait faire apparaître.

Demande à recopier 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.

Les contrôles avant l'envoi

Contrôle	Ce que Marc vérifie
Les faits et les chiffres	Le pourcentage, la date du 1er mars, la clause citée, identiques au contrat type
Les calculs	Un exemple de nouveau prix annuel refait à la calculette
Le ton et la cible	Lu comme un particulier âgé, puis comme un gestionnaire de syndic
Les engagements	La contrepartie proposée est tenable par l'équipe

Entraînement 1 Transformer une demande en entretien

Demande à recopier **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.

Le premier résultat contenait sûrement des prix et une date. Ils venaient de nulle part : c'est la raison même de l'interrogation préalable.

Entraînement 2 La nouvelle organisation du standard

Les notes contiennent presque tout : un entretien complet serait trop long. Le lot court de cinq questions fermées fait apparaître le peu qui manque (qui signe, où est affiché le planning, à qui poser ses questions).

Demande à recopier **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 ? ».

Demande à recopier 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.

Entraînement 3 La clôture mensuelle avant le départ de la comptable

Demande à recopier 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.

Les trois séances

Séance	Thème	Questions typiques attendues
1	Les opérations	Quel jour commence la clôture ? Dans quel ordre les banques ? Où est le fichier des provisions ?
2	Les pièges	Comment repérez-vous une réparation non facturée ? Que faites-vous d'un acompte sans facture ?
3	Le tableau de bord	Quels indicateurs, d'où viennent-ils, que regarde le gérant en premier ?

Le test final compte autant que l'entretien : la remplaçante réalise la clôture du mois suivant avec la fiche seule, la comptable à côté, sans intervenir sauf erreur. Chaque hésitation devient une ligne de la fiche. Les données de paie restent hors de l'entretien : elles concernent des salariés nommément.

Corrigés · leçon 33, Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture

Exercice La réponse d'une entreprise de nettoyage à une résidence seniors

La grille et la notation attendue

Critère	Note	Passage cité	Correction proposée
L'horaire d'intervention avant 9 h est garanti	0	« selon vos besoins »	Indiquer le créneau exact, par exemple 6 h 30 à 8 h 30, du lundi au vendredi
Un interlocuteur unique est désigné	0	aucun passage	Nommer la fonction de l'interlocuteur, ses horaires et son numéro
Les produits sont sans odeur forte	1	« des produits de qualité »	Préciser le type de produits employés et leur absence de parfum
Le prix mensuel est clair	1	« 2 150 € HT par mois »	Dire ce que le prix comprend (fréquences, surfaces) et ce qu'il ne comprend pas
Le démarrage au 1er février est confirmé	0	aucun passage	Confirmer la date et les étapes avant le démarrage (visite, remise des clés)

Le total, 2 sur 10, ne dit pas que Nicolas écrit mal : son texte répond à une consultation en général, pas à cette directrice. La phrase « Forte de 20 ans d'expérience » n'est notée par aucun critère, et c'est la contre-lecture qui la signale comme creuse.

Demande à recopier 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.

- Nicolas corrige les trois critères à 0 avec des engagements que son exploitation peut tenir : il vérifie le créneau de 6 h 30 auprès du chef d'équipe avant de l'écrire.
- Il vérifie lui-même le prix et son contenu (quatre contrôles) : la grille n'a pas jugé si 2 150 € HT est le bon montant.

- Il retire « Forte de 20 ans d'expérience » ou le remplace par une référence comparable vérifiable, décrite sans nom de client.
- Il fait renoter la version corrigée sur la même grille, dans une conversation neuve.

Entraînement 1 Noter un courriel sur une grille donnée

Demande à recopier **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.

La correction du critère 3 est celle qui compte : un geste précis (remboursement de la journée, véhicule garanti pour la prochaine location) que l'agence décide elle-même. ChatGPT peut proposer, il ne peut pas engager l'agence.

Entraînement 2 La grille d'une annonce d'emploi

Une grille possible

Critère	0	1	2
Le salaire est indiqué	« selon profil »	Un minimum	Une fourchette et les primes
Les horaires et l'astreinte sont clairs	Rien	Durée seule	Durée, astreinte, sa fréquence et sa rémunération
La zone est précise	« chez nos clients »	Une ville	Les communes couvertes
Le matériel est décrit	Rien	Véhicule mentionné	Véhicule, outils, téléphone, tablette
La candidature est simple	CV et lettre	CV seul	Un appel ou un courriel, et à qui

Demande à recopier 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.

Entraînement 3 Choisir entre deux versions d'un courrier délicat

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

La grille éclaire le choix ; elle ne tranche pas la question de fond. Maintenir la facture entière, la réduire pour préserver la relation ou la négocier en rendez-vous est une décision commerciale de la gérante, prise avant la fusion.

Corrigés · leçon 34, Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

Exercice Cinq fiches pour un loueur de matériel aux trois agences

Les cinq tâches sur la matrice

Tâche	Fréquence	Coût d'une erreur	Priorité
Réclamation sur un matériel en panne	Chaque semaine	Élevé : client sur chantier arrêté	1
Relance de facture impayée	Chaque semaine	Élevé : ton, montant, pénalités	2
Confirmation de réservation	Chaque jour	Moyen : date ou matériel erroné	3
Fiche de prise en main	Chaque mois	Élevé : sécurité de l'utilisateur	4, relue par le responsable technique
Compte rendu de réunion d'agence	Chaque semaine	Faible	5

Demande à recopier **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.

Le tableau des variables

Variable	Contenu	Exemple
[SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT]	Activité et effectif, jamais le nom	Une entreprise de maçonnerie de 12 salariés

Variable	Contenu	Exemple
[MATÉRIEL_ET_RÉFÉRENCE_DE_CONTRAT]	Le matériel et le numéro de contrat	Mini-pelle 2,5 t, contrat L-2026-0412
[DÉCISION]	Échange, intervention ou avoir, décidé par l'agence	Échange de la machine
[DÉLAI_EN_HEURES_OUVRÉES]	Le délai validé par le chef d'agence	4 heures ouvrées
[TON]	Cordial, ou très conciliant si le chantier est arrêté	Très conciliant

Test : la fiche est essayée par un chargé de clientèle de chaque agence sur une réclamation réelle de l'année, données personnelles retirées. Stéphanie est la référente ; chaque agence a un correspondant qui remonte ce qui coince. Révision à chaque trimestre, et tout de suite si les conditions générales de location changent.

Entraînement 1 Mettre une demande en variables

Demande à recopier **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.

Les variables

Variable	Exemple
[SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT]	Une pharmacie de quartier de 6 salariés
[REF_DEVIS]	D-2026-000
[DATE_DEVIS]	04/11
[MONTANT_HT]	Tel qu'il figure sur le devis
[OBJET_DU_DEVIS]	9 volets roulants motorisés
[DATE_FIN_VALIDITE]	04/12
[CRENEAU_PROPOSE]	jeudi matin

Entraînement 2 Fusionner trois demandes de collègues

Demande à recopier **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.

- Contrôles : chaque chiffre recopié du logiciel comptable ; une évolution en pourcentage refaite à la calculette ; l'action proposée relue par l'expert-comptable responsable du dossier.
- À ne jamais mettre : nom du client, coordonnées, nom des clients du client, détail nominatif des factures en retard.
- Auteur : les trois collaboratrices ; testée sur trois dossiers de métiers différents ; version 1.

Entraînement 3 La bibliothèque d'un service achats

La matrice des achats

Case	Tâches	Décision
Fréquent et engageant	3 relance retard, 10 réclamation qualité, 1 comparaison d'offres, 2 demande de prix	Fiches prioritaires, dans cet ordre
Rare et engageant	4 entretien de négociation, 7 impact hausse matière	Fiches avec contrôles serrés, en second temps
Fréquent et peu engageant	6 compte rendu, 8 traduction	Fiches simples
Hors bibliothèque	9 grille tarifaire négociée	Secret des affaires : jamais collée, seules des offres reçues sans le nom du fournisseur

Demande à recopier **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.

Test : chaque acheteur essaie la fiche sur un retard réel du trimestre, à un niveau différent. Gouvernance : le responsable achats est référent ; révision chaque trimestre et à chaque changement des conditions générales d'achat ; une fiche non utilisée pendant deux trimestres est retirée. La ligne « À ne jamais mettre » de toutes les fiches achats cite les prix négociés, les remises, les volumes annuels par fournisseur et les coordonnées des interlocuteurs.

Corrigés · leçon 35, Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi

Exercice La soirée de fin d'année de 220 personnes

1. Demandes écrites : cocktail dînatoire, 220 personnes, le 11 décembre, 65 € HT par personne boissons comprises, options végétariennes et sans gluten identifiées, personnel suffisant, deux formules, réponse avant le 10 novembre.
2. Attentes implicites : ne pas manquer de plats (« dès 21 h »), une soirée sans attente, une proposition facile à défendre en interne.
3. Contradictions : la formule Signature à 69 € HT dépasse le budget de 65 € HT ; la cuisine mobile de 1 200 € HT n'est dans aucun prix par personne.

Les calculs que Laurence refait

Calcul	Résultat	Commentaire
Classique : 220 × 58 € HT	12 760 € HT	Plus 1 200 € HT de cuisine mobile : 13 960 € HT
Signature : 220 × 69 € HT	15 180 € HT	Plus 1 200 € HT : 16 380 € HT
Budget : 220 × 65 € HT	14 300 € HT	La Classique tient avec la cuisine mobile ; la Signature dépasse de 2 080 € HT
Coût par personne cuisine comprise	Environ 63,45 € et 74,45 € HT	À refaire à la calculette, arrondi au centime dans la proposition
Personnel : 220 ÷ 25	8,8, soit 9 serveurs	La cliente veut que personne n'attende : proposer 10 est une décision du traiteur

Demande à recopier 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.

Le point délicat est la quantité. La proposition doit dire combien de pièces par personne sont prévues et jusqu'à quelle heure le service est assuré : ce sont des chiffres que la cuisine fournit, jamais ChatGPT. C'est la réponse directe au « dès 21 h » de la cliente.

Demande à recopier **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.

Entraînement 1 Lire un courriel client avant d'y répondre

Demande à recopier **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.

La location du linge change l'offre : le tarif ne se calcule plus seulement au kilo. C'est une question à poser au gérant avant de chiffrer, pas une hypothèse à faire.

Entraînement 2 Questions et plan d’une proposition informatique

Demande à recopier 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.

- Questions au client : volume des fichiers du serveur ; nombre de boîtes et d’alias actuels ; usage des 8 postes partagés (un compte par personne ou par poste).
- Questions internes : pouvons-nous garantir une bascule de messagerie un soir ou un week-end ? Le forfait d’assistance couvre-t-il les appels illimités pendant combien de temps ?

Entraînement 3 Le dossier complet d’un réseau d’opticiens

Les calculs refaits

Calcul	Résultat
Un magasin : 4 900 + 1 450 + 980	7 330 € HT
Trois magasins : 7 330 × 3	21 990 € HT
Pose de nuit ou le dimanche : 350 × 3	1 050 € HT, total 23 040 € HT
Dossiers d’autorisation : 180 × 3	540 € HT, total 23 580 € HT
Écart au budget de 24 000 € HT	420 € HT sous le budget

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Le courriel d'envoi tient en six lignes : la proposition jointe, le total de 23 580 € HT sous le budget, le 15 mars comme objectif et sa condition, la validation des maquettes à obtenir vite, le numéro direct. Les demandes d'extraction et de contre-lecture rejoignent la bibliothèque de l'équipe, en variables.

Corrigés · leçon 36, Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons

Exercice Trois offres de cartons d'expédition

Le piège de ce cas est le prix au carton. B est le moins cher à l'unité, mais ses frais de port à chaque livraison le ramènent au même coût que A. Et C, le plus cher, est le seul qui permette des lots de 1 000 cartons, donc moins de place prise au magasin. Une demande qui ne donne ni le rythme de livraison ni la contrainte de place obtient un classement par prix unitaire, faux pour Rémi.

Demande à recopier 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.

Les contrôles de Rémi avant de transmettre

Contrôle	Ce que Rémi vérifie
Les calculs	A : 12 000 × 0,62 = 7 440 € HT. B : 12 000 × 0,58 = 6 960 €, plus 4 × 120 = 480 €, soit 7 440 € HT. C : 12 000 × 0,65 = 7 800 € HT, franco quel que soit le nombre de lots
L'écart	C coûte 360 € HT de plus par an que A et B ; c'est le prix de lots de 1 000 et d'un délai de cinq jours
Les faits	Chaque prix, délai et minimum relu dans l'offre d'origine, pas dans le tableau
Le ton et la cible	La recommandation lue comme le dirigeant : un chiffre, une raison, ce qui est sacrifié

B avec des lots plus petits

Avec douze livraisons de 1 000, B ne respecte plus son minimum de 2 000. Avec six livraisons de 2 000, son port passe à 720 € et son coût complet à 7 680 € HT. Si ChatGPT propose B en petits lots sans relever le minimum, la réponse a ignoré une condition de l'offre : c'est le contrôle des faits qui le montre.

Dernier geste : Rémi envoie à ses trois fournisseurs les questions restées ouvertes, garde la réponse de ChatGPT comme brouillon de note, et ne présente au dirigeant que des chiffres qu'il a refaits lui-même. Le choix entre 360 € de plus et un magasin moins encombré est une décision d'entreprise, pas un résultat de calcul.

Entraînement 1 Relancer une livraison de vitrages en retard

Demande à recopier 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.

Avant d'envoyer, Sylvie appelle le service clients : un retard qui arrête un atelier se traite de vive voix, le courriel confirme ce qui a été dit. Elle note la nouvelle date dans son tableau de suivi, à la ligne du fournisseur B.

Entraînement 2 Louer ou acheter un chariot élévateur

Demande à recopier 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).

Le calcul à refaire

Poste	Location	Achat
Sur 36 mois	36 × 420 = 15 120 € HT	14 900 + 36 × 95 = 18 320 € HT
Écart		3 200 € HT de plus pour l'achat
Équilibre		L'achat devient moins cher si le chariot se revend plus de 3 200 € HT au bout de 36 mois
Ce qui manque	La grille de remise en état	Le prix d'une batterie, la valeur de revente

Si ChatGPT tranche sans relever la grille de remise en état ni le prix de la batterie, sa réponse est incomplète : ce sont souvent ces deux lignes qui font la différence. La décision revient à Florian et à son dirigeant, une fois les réponses des deux fournisseurs reçues.

Entraînement 3 Une rupture chez un fournisseur unique

Ce cas se traite en quatre demandes, pas en une : la méthode de la leçon « Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape ». La première pose les chiffres ; tout le reste en dépend, et une erreur de calcul à cette étape se retrouverait dans chaque courriel.

Demande à recopier **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.

Le calcul que Margaux refait

Date	Client	Quantité	Stock restant
12/11	Client 1	12	22
16/11	Client 2	8	14
19/11	Client 3	10	4
20/11	Client 4	1	3
26/11	Client 5	18	manque 15
30/11	Client 6	6	manque 21

Demande à recopier **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.

Aucune date aux clients avant la date ferme du fournisseur

Le message aux clients dit ce qui se passe, ce qui est fait et quand une nouvelle date leur sera donnée. Il n'annonce jamais une date de livraison que le fournisseur n'a pas confirmée par écrit. Pour le client 4, dont le chantier a déjà été décalé, un appel de l'installateur précède tout courriel. La note au dirigeant, elle, présente les deux scénarios chiffrés et l'essai du second fabricant comme une option, avec sa demi-journée de bureau d'études.

Corrigés · leçon 37, Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre

Exercice Un contrat de copieur à ne pas laisser repartir

Le piège de ce cas est la date. Le contrat court jusqu'au 31 mai 2027, mais la lettre doit être reçue six mois avant, soit au plus tard le 30 novembre 2026. Il reste trois semaines, et un recommandé met souvent quelques jours à être distribué. Le second piège est l'article 11 : un courrier maladroit qui parlerait de « résilier » tout de suite pourrait être lu comme une résiliation anticipée, avec l'indemnité qui va avec.

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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.

Les contrôles de Sandrine

Contrôle	Ce que Sandrine vérifie
Les calculs	1er juin 2022 + 60 mois : fin le 31 mai 2027. Six mois avant : lettre reçue au plus tard le 30 novembre 2026. Envoi le 10 novembre : trois semaines de marge
Les faits	La date de livraison du 1er juin 2022 retrouvée sur le bon de livraison signé, pas seulement dans le contrat
Les références	Seuls les articles 4 et 12 du contrat sont cités, aucune loi
Le ton et la cible	Lue comme le service juridique du loueur : rien qui ressemble à une résiliation anticipée

Après l'envoi, Sandrine range la preuve de dépôt et, au retour, l'avis de réception dans le dossier du contrat, note dans l'agenda une relance le 30 novembre si aucune confirmation n'est arrivée, et ajoute au budget le transport du copieur prévu par l'article 12. Si le loueur conteste la date, la question part chez l'avocat du cabinet, avec le contrat et l'avis de réception.

Entraînement 1 Trouver la date limite d’un préavis

Demande à recopier **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.

Le calcul à refaire

Date	Valeur
Date anniversaire	1er février 2027
Trois mois avant	1er novembre 2026 ; par prudence, lettre reçue au plus tard le 31 octobre
Envoi conseillé	Au plus tard le mercredi 21 octobre 2026

Entraînement 2 La fiche de registre du fichier clients d’un garage

Demande à recopier **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).

La durée de conservation est le point que ChatGPT ne doit pas trancher : il peut indiquer où chercher, la décision revient au gérant. La suppression des fiches anciennes se prépare ensuite avec l'éditeur, qui sait si son logiciel permet une purge par date de dernière visite.

Entraînement 3 Un syndic menace d'aller au tribunal

Ce cas se joue sur ce qu'il ne faut pas écrire. Ni « nous ne sommes pas responsables », ni « nous allons réparer » : ces deux phrases engagent l'entreprise. L'assureur, prévenu le jour même, dira comment répondre. ChatGPT sert à mettre le dossier en ordre pour lui, et à écrire trois lignes neutres.

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Les photos du chef d'équipe

Les quatre photos du 20 octobre sont une pièce précieuse : Estelle les fait transférer le jour même sur le serveur de l'entreprise, avec leur date d'origine, et ne les envoie pas à ChatGPT. Elles vont à l'assureur et à l'avocat, qui décideront de leur usage.

Corrigés · leçon 38, Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires

Exercice La sortie d'un T2 et le dépôt de garantie

Le piège de ce cas est de tout retenir. Les rayures du parquet étaient déjà là à l'entrée, la moquette usée au passage relève de l'usure normale, et la vétusté réduit fortement la part du locataire sur des éléments qui ont cinq ans. Restent la peinture abîmée, la plaque fissurée, la tache de moquette et le ménage. Les joints noircis sont un cas limite : Morgane décide, au vu des photos, de ne pas les retenir.

Demande à recopier 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.

Le calcul que Morgane refait

Poste	Devis TTC	Vétusté après 5 ans	Part du locataire
Peinture du séjour	700 €	5/7 de durée de vie consommée	2/7 × 700 = 200 €
Plaque de cuisson	280 €	50 %	140 €
Moquette de la chambre (tache)	420 €	5/7	2/7 × 420 = 120 €
Nettoyage	150 €	sans objet	150 €
Total retenu			610 €
Solde à restituer			650 − 610 = 40 €

Demande à recopier **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.

Les contrôles de Morgane

Contrôle	Ce que Morgane vérifie
Les calculs	200 + 140 + 120 + 150 = 610 € ; 650 − 610 = 40 €
Les faits	Chaque différence revue sur les photos d'entrée et de sortie
Les sources	Le délai de restitution vérifié sur service-public.fr, pas dans la réponse
Le ton et la cible	Lu comme le locataire : chaque montant s'explique par une pièce jointe

Entraînement 1 Une demande d'attestation et de quittances

Demande à recopier **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.

Ajoutez cette réponse à vos modèles : elle reviendra chaque semaine. Les documents eux-mêmes s'éditent dans le logiciel de gestion, qui contient le nom et le montant du loyer.

Entraînement 2 Réécrire une annonce qui trie les locataires

Demande à recopier 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.

« Idéal jeune couple », « pas d'étudiants » et « bien fréquenté » disparaissent : une annonce décrit le logement. « Lumineux » aussi, tant que l'exposition à l'est est le seul fait connu : l'exposition, elle, s'écrit.

Entraînement 3 Un dégât des eaux dans une copropriété

Demande à recopier 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).

Demande à recopier **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.

L'origine et la prise en charge

L'origine de la fuite se constate sur place, par le plombier, et se consigne par écrit. La répartition entre les assureurs suit leurs règles et leurs conventions, que ChatGPT ne connaît pas de façon fiable. Aucun courriel de cette étape n'en parle : ils organisent l'accès et l'information, rien de plus. Le courriel au lot 22 et la note au conseil syndical se rédigent sur le même principe.

Corrigés · leçon 39, Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

Exercice Une housse de couette qui revient

Le piège de ce cas est de chercher la cause dans le produit. La fiche en ligne annonce 240 × 260 cm, la source dit 240 × 220 cm : c'est la boutique qui s'est trompée, et l'avis « il manque 40 cm » le dit en toutes lettres. Les retours relèvent donc de l'erreur de la boutique, avec un retour gratuit. Le retrait au lavage, absent de la fiche, explique l'avis « rétrécie ».

Demande à recopier 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.

Les contrôles d'Aurélie

Contrôle	Ce qu'Aurélie vérifie
Les faits	240 × 220 cm et 3 % de retrait relus sur la fiche fournisseur, puis mesurés sur une housse du stock
Le lien avis et cause	Trois avis négatifs sur quatre portent sur la taille ; le quatrième sur le retrait
Les engagements	La réponse propose exactement ce que prévoient les conditions : échange ou remboursement, retour gratuit
Le ton et la cible	Lue comme une cliente déçue : l'erreur est reconnue en une phrase, sans détour

Les autres fiches du même fournisseur

Une erreur de dimension en cache souvent d'autres. Aurélie exporte toutes les fiches du même fournisseur et demande en code la comparaison des dimensions entre la fiche en ligne et la fiche source. Dix minutes, et deux autres écarts trouvés avant qu'ils ne fassent des retours.

Entraînement 1 Un colis qui n'est pas arrivé

Demande à recopier 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.

Enregistrez la réponse comme modèle « colis livré non reçu » avec les variables [date], [heure] et [délai d'enquête]. Elle reviendra chaque semaine.

Entraînement 2 La fiche d'une lampe de bureau

Demande à recopier 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.

« Protège vos yeux » ou « réduit la fatigue visuelle » sont les deux phrases que ChatGPT ajoute le plus volontiers à ce type de produit. Elles sortent de la fiche : la source n'en dit rien, et ce sont des allégations de santé.

Entraînement 3 Un lot défectueux et soixante-trois clients à prévenir

Le travail se découpe en trois demandes : la segmentation, les messages, puis la consigne et la note. La segmentation se vérifie avant d'écrire le moindre message : 41 + 9 + 13 = 63, et chaque code de commande ne doit apparaître que dans un groupe.

Demande à recopier **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.

La segmentation que Cédric vérifie

Groupe	Commandes	Message	Action au 23 novembre
A, livrées	41	Bouchon offert, ne pas coucher la gourde	41 bouchons envoyés
B, en cours de livraison	9	Même message que A	9 bouchons envoyés
C, non expédiées	13	Expédition au 23/11 ou remboursement	Expédition ou remboursement selon la réponse
Total	63		50 bouchons à envoyer, plus les C

Le stock et la fiche produit

Les 120 gourdes en stock reçoivent aussi un bouchon neuf avant toute vente : la commande de bouchons au fournisseur doit donc couvrir les 50 envois, les 13 commandes en attente et le stock. La fiche produit affiche « expédition à partir du 23 novembre » dès aujourd'hui ; la consigne interne interdit de promettre une date plus tôt.

Corrigés · leçon 40, Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings

Exercice Un séminaire de quarante personnes au Cap Ferret

Le piège de ce cas est double. Le calcul d'abord : chambres, journées d'étude et dîner font 10 430 € TTC, 11 430 € avec l'activité, soit un peu au-dessus du budget annoncé. La proposition doit le dire clairement plutôt que de baisser un prix sans accord. Les régimes ensuite : ils se recueillent par écrit auprès de la demandeuse et se transmettent à la cuisine, mais ne passent pas par ChatGPT avec des noms.

Demande à recopier 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.

Le calcul que Solène refait

Poste	Calcul	Montant TTC
Chambres twin	18 × 165 €	2 970 €
Chambres single	4 × 145 €	580 €
Journées d'étude	40 × 62 € × 2 jours	4 960 €
Dîner du 18 mars	40 × 48 €	1 920 €
Total sans activité		10 430 €, acompte de 30 % : 3 129 €
Dégustation d'huîtres	40 × 25 €	1 000 €

Poste	Calcul	Montant TTC
Total avec activité		11 430 €, acompte de 30 % : 3 429 €

Les contrôles de Solène

Contrôle	Ce que Solène vérifie
Les calculs	Les deux totaux et les deux acomptes refaits à la calculette
Les faits	Tarifs relus dans la grille de l'hôtel, disponibilité des 22 chambres vérifiée dans le logiciel de réservation
Les conditions	Acompte, date du nombre définitif et annulation identiques aux conditions générales
Le ton et la cible	Lue comme une responsable RH qui compare trois hôtels : les totaux visibles en premier

Solène programme une relance à J+7 et note dans le dossier du groupe la date du nombre définitif, le 8 mars. Les régimes particuliers, reçus par écrit, vont directement au chef, avec le nombre de couverts concernés et sans passer par ChatGPT.

Entraînement 1 Une réservation en anglais avec une allergie

Demande à recopier **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.

Notez l'allergie dans la réservation de votre logiciel, au nom de la réservation : c'est là qu'elle doit vivre, pas dans ChatGPT. Le jour J, la feuille de service porte « table 12 : un enfant allergique aux fruits à coque ».

Entraînement 2 Les réponses aux avis de la semaine, en trois langues

Demande à recopier 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.

La réponse 4 se relit deux fois : elle reconnaît une erreur et engage un remboursement. Elle ne doit ni accuser un salarié, ni donner le montant en public : le détail se règle par courriel.

Entraînement 3 Le planning de la semaine du 14 juillet

Ce cas ne se résout pas parfaitement, et c'est voulu : avec ces contrats, la semaine du 14 juillet manque de bras en cuisine. Une bonne réponse ne le cache pas en ajoutant des services à chacun ; elle chiffre le manque et laisse Gaëlle choisir entre un extra de cuisine, des heures complémentaires ou une carte resserrée.

Demande à recopier 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.

Ce que Gaëlle vérifie avant d’afficher

Contrôle	Comment
Les heures	Pour deux salariés pris au hasard, compter les services sur le planning et multiplier par 4
Les repos	Pour chaque salarié, deux jours sans service dans la semaine
Les contraintes	Serveur 3 absent le lundi ; extra seulement du vendredi au dimanche ; plongeur seulement le soir
Les manques	Chaque service sous-couvert listé ; aucune heure ajoutée en silence
Les règles	Relues dans la convention collective et les contrats, pas dans la réponse

> **Afficher, c’est signer**
>
> Le planning affiché engage la gérante. Gaëlle le reporte dans son logiciel de planning ou de paie, qui contrôle aussi les heures, et le fait valider par son expert-comptable ou son gestionnaire de paie si un dépassement est prévu. ChatGPT a préparé le travail ; il n’a rien validé.

Corrigés · leçon 41, Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs

Exercice Douze bagues hors tolérance

Le piège de ce cas est de conclure trop vite. La plaquette changée à 23 h fait une cause séduisante, mais rien ne la prouve encore. Les fiches de contrôle de la nuit disent les pièces conformes, alors qu'un contrôle au tampon sur une pièce sur cinquante a pu passer à côté de douze pièces, ou que le tampon lui-même est en cause. La réponse de 48 heures porte donc sur le constat et la mise en sécurité, pas sur la cause.

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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.

Les contrôles de Vincent

Contrôle	Ce que Vincent vérifie
Les faits et les chiffres	12 pièces sur 400, soit 3 % ; écarts de +0,024 à +0,030 mm pour une tolérance haute de +0,021 mm
Les calculs	Un contrôle sur cinquante pièces : 8 contrôles sur le lot de 400, ce qui laisse passer une dérive de quelques heures
Les données	Ni plan, ni nom de client, ni nom d'opérateur dans les demandes ; l'accord de confidentialité relu
Le ton et la cible	Lu comme l'acheteur qualité du client : des faits, un tri daté, aucune cause annoncée sans preuve

La cause se prouve à l'atelier

La cause racine s'établit par des mesures : le tampon vérifié en métrologie, les pièces triées classées par heure d'usinage, le réglage de l'outil après le changement de plaquette relu dans le programme. Si les douze pièces datent toutes des heures qui suivent 23 h, l'hypothèse de la plaquette devient solide ; c'est cette preuve qui ira dans l'étape 4 du 8D.

Entraînement 1 Une consigne de poste trop longue

Demande à recopier 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. »

Comparez ligne à ligne l'ancienne et la nouvelle consigne : chaque protection, chaque valeur et chaque emplacement doit s'y retrouver. Le responsable sécurité valide avant affichage.

Entraînement 2 La fiche de non-conformité d'une équipe de nuit

Demande à recopier 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).

Demande à recopier **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.

Entraînement 3 Un régleur qui part et un atelier qui dépend de lui

Le cœur du cas tient en une ligne : le réglage de l'imprimeuse flexo, poste critique, ne repose que sur R1, et rien n'est écrit. Tout le reste passe après. La matrice le montre en une case, et le plan doit consacrer l'essentiel des demi-journées de R1 à deux choses : dicter son savoir au poste pour écrire le mode opératoire, et former un successeur.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Les évaluations restent dans l'outil RH

La désignation d'un successeur et l'évaluation des opérateurs sont des décisions RH. Elles se discutent entre le directeur industriel, le directeur général et les intéressés, et se notent dans l'outil RH de l'entreprise, pas dans ChatGPT. Le plan de formation, lui, ne contient que des codes et des postes.

Corrigés · leçon 42, Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

Exercice Les trois tâches d'Isabelle

Les trois tâches attendues

Tâche	Quand	Ce qu'elle contient	Ce qui reste à Isabelle
Veille voirie et réseaux	Lundi 7 h 30	Zone, lots, montant minimum, sources, période de 7 jours, tableau avec liens	Ouvrir les avis retenus, les transmettre au chargé d'études
Clôture du mois	Le 25 à 9 h	La liste des étapes écrite dans la tâche, le décompte des jours ouvrés	Vérifier le décompte, cocher les étapes dans le vrai suivi
Comité du vendredi	Mercredi 9 h	L'ordre du jour type, la liste des points à demander à chaque chef de service	Envoyer elle-même la demande de points, puis compléter l'ordre du jour

Demande à recopier 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].

Pourquoi le mercredi et pas le vendredi : la tâche prépare la collecte, qui demande du temps. Programmée le vendredi à 13 h, elle arriverait trop tard pour servir. Choisissez l'heure d'une tâche selon le moment où son résultat doit être lu, pas selon le moment de la réunion.

Ce qui ne doit pas être programmé

L'envoi du message aux chefs de service reste le geste d'Isabelle : la tâche prépare le texte, elle n'écrit à personne. Et les points RH se notent sans nom dans l'ordre du jour : le détail se dit en comité, pas dans une demande rejouée chaque semaine.

- Une veille sans période : chaque lundi, les mêmes avis remontent, et la tâche perd sa raison d'être.
- Une liste de clôture où figurent les montants du mois : ils changent, la tâche ne les voit pas, et elle les recopierait faux.
- Accepter le résumé de la tâche sans le lire : un « une seule fois » à la place de « chaque semaine » passe inaperçu jusqu'au lundi suivant.

Entraînement 1 Réécrire une tâche trop vague

Demande à recopier **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.

L'heure est fixée à 7 h et non à 8 h : le gérant lit avant 8 h, le résultat doit l'attendre. Les exclusions sont écrites en clair, car un marché de voirie avec un lot de plantations est exactement ce qu'une recherche sur « espaces verts » remonte.

Entraînement 2 Trier une liste de travaux récurrents

Le classement attendu

Travail	Feu	Raison
1. Salons et forums	Vert	Sources publiques, période claire
2. Rappel de mission aux intérimaires	Rouge	Un envoi à des personnes, avec leurs adresses et horaires
3. Liste de pré-paie du 20	Vert	La liste est fixe et s'écrit dans la tâche
4. Missions qui se terminent	Rouge	La tâche ne voit pas le logiciel de gestion : un export ou un outil d'automatisation
5. Nouveautés du ministère du Travail	Vert	Un site officiel, une période d'un mois, un lien par nouveauté
6. Courriels sans réponse	Orange	Seulement avec une messagerie connectée, selon l'offre ; à relire de près

Travail	Feu	Raison
7. Revue des accès	Vert	Un rappel, avec la liste des outils écrite dans la tâche

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Entraînement 3 Relire une exécution et réparer la tâche

Les problèmes de l'exécution

Ligne	Problème	Contrôle
École élémentaire (deux fois)	Date limite passée au moment de l'exécution, et doublon	Les faits
Médiathèque	Aucun lien : l'avis n'est pas vérifiable	Les sources
Collège (Landes)	Hors de la zone demandée	Les faits
Conseil final	« Souvent moins concurrentiel » : affirmation sans source, et ce n'est pas le travail de la tâche	Le ton et la cible

Demande à recopier **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.

1. Les faits : chaque date limite est postérieure à aujourd'hui, chaque commune est en Gironde.
2. Les sources : chaque ligne retenue a un lien, ouvert avant transmission.
3. Les calculs : aucun ici ; si un montant apparaît, il se lit sur l'avis.
4. Le ton : aucun conseil ni jugement ajouté ; s'il en apparaît un, la demande se corrige.

Le conseil final est le symptôme le plus discret. Il n'est pas faux par nature, il est invérifiable, et il oriente une décision commerciale. Une tâche programmée trie ; elle ne recommande pas.

Corrigés · leçon 43, Atelier : construire, tester et partager un GPT d'équipe pas à pas

Exercice Le GPT des procédures d'une association d'aide à domicile

La fiche de cadrage attendue

Rubrique	Contenu
Tâche	Répondre aux questions des responsables de secteur et de l'accueil sur les procédures internes, en citant la procédure
Utilisateurs	Quatre responsables de secteur et l'accueil, une trentaine de questions par semaine
Entrée	La question, sans nom de bénéficiaire ni de salarié
Sortie	La réponse en cinq lignes au plus, le numéro et le titre de la procédure, la page
Fichiers	Le livret des procédures en vigueur, une seule version, en PDF texte
Interdits	Aucun conseil médical, aucune interprétation du droit du travail, aucune procédure inventée
Responsable	La responsable qualité, suppléée par la directrice
Succès	8 cas sur 10 notés 2, aucun 0 sur une urgence ; trois questions de retour au pilote

Demande à recopier **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.

Quatre des dix cas, et leur note attendue

Cas	Question	Comportement attendu
Fréquent et grave	Le bénéficiaire ne répond pas à la porte à l'heure de l'intervention	La phrase d'urgence en tête, puis la procédure et sa page
Fréquent, sans gravité	Comment déclarer les kilomètres entre deux interventions ?	La procédure des frais, cinq lignes, la page
Piège	Une intervenante peut-elle refuser une mission le dimanche ?	Renvoi vers la direction : question de droit du travail
Piège	Mme [nom] a fait une chute hier, que faire ?	« Retirez le nom de votre question », puis la procédure d'incident

> **Le cas qui ne pardonne pas**
>
> Si le GPT répond à « le bénéficiaire ne répond pas » par une procédure administrative sans la phrase d'urgence, le cas est noté 0, et le GPT ne passe pas au pilote, quelle que soit sa note sur les neuf autres. Corrigez la section DÉROULÉ, rejouez les dix cas, et notez la version 1.1 au journal.

Le plan de partage. Pilote d'une semaine avec une responsable de secteur et l'agent d'accueil, puis partage à l'espace de travail de l'association si l'offre le permet, droit de modification réservé à la responsable qualité et à la directrice. Le message à l'équipe dit en trois lignes à quoi sert le GPT, qu'il ne remplace ni le 15 ni la direction, et qu'un nom ne s'y tape jamais.

- Joindre le livret de 2024 et celui de 2026 : le GPT citera un jour l'ancienne procédure.
- Tester seulement les questions faciles : la première urgence mal traitée arrive alors chez une intervenante.
- Laisser tous les utilisateurs modifier le GPT : les règles changent sans journal, et plus personne ne sait quelle version répond.

Entraînement 1 Remplir une fiche de cadrage à partir de notes

La fiche attendue

Rubrique	Contenu
Tâche	Rédiger le compte rendu de visite destiné au vendeur, à partir de la dictée du négociateur
Utilisateurs	Six négociateurs, environ 25 visites par semaine
Entrée	La dictée transcrite : points positifs, objections, prix évoqué, sans identité de l'acquéreur
Sortie	Le compte rendu au modèle de l'agence, prêt à être relu puis envoyé par le négociateur
Fichiers	Le modèle de compte rendu du dossier commun, sans données de clients
Interdits	Aucun nom, téléphone ou détail permettant d'identifier l'acquéreur ; aucun avis sur le prix non dit par le négociateur
Responsable	Claire, assistante
Succès	8 comptes rendus de test sur 10 envoyables après relecture ; envoi le soir même pour toutes les visites du pilote

Demande à recopier **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 ?

Entraînement 2 Écrire le jeu de tests d'un GPT

Un jeu de tests possible

Case de la matrice	Message du patient	Comportement attendu
Fréquent et grave	« J'ai une rage de dents depuis hier soir, je ne dors plus »	Phrase d'urgence en tête, aucun conseil médical
Fréquent et grave	« Ma joue a gonflé depuis ce matin »	Phrase d'urgence en tête
Fréquent et grave	« Est-ce que je peux prendre un anti-inflammatoire en attendant ? »	Aucun conseil médical ; appel au cabinet ou au 15
Fréquent et grave	« Mon fils est tombé, une dent est cassée »	Phrase d'urgence en tête
Rare et grave	« Combien coûte une couronne chez vous ? »	Aucun prix ; renvoi vers l'assistante
Rare et grave	Message long mêlant une demande de rendez-vous et un saignement depuis deux jours	L'urgence est repérée malgré le reste
Fréquent, sans gravité	« Quels sont vos horaires le samedi ? »	Horaires tirés du fichier
Fréquent, sans gravité	« Je voudrais un rendez-vous pour un détartrage »	Aucune date ; l'assistante proposera un créneau
Fréquent, sans gravité	« Y a-t-il un parking près du cabinet ? »	Accès tiré du fichier, ou « je me renseigne » s'il n'y est pas
Rare, sans gravité	« Vous recrutez des assistantes ? »	Hors périmètre, réponse courte et polie

Demande à recopier **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.

Si le GPT répond « un saignement des gencives est souvent bénin », le cas est noté 0 : c'est un conseil médical. Ajoutez à la section INTERDITS : « Ne qualifie jamais un symptôme (bénin, grave, normal). » Puis rejouez les dix cas.

Entraînement 3 Diagnostiquer et réparer un GPT qui dérive

Le diagnostic

Défaut	Cause	Correction
Anciens prix	Deux grilles jointes, aucune règle de priorité	Retirer la grille 2025 ; une seule grille, nommée avec son année
TVA à 20 % appliquée d'office	« Donne un total TTC » sans règle de taux ; calcul de tête	Total HT seulement ; le taux et le TTC se font dans le logiciel de devis
Prix sur l'amiante	Aucun interdit écrit	Règle : aucun prix, visite obligatoire, entreprise certifiée
Instructions modifiées sans trace	Tout le monde peut modifier, aucun journal	Version numérotée, journal, modification réservée au gérant et à Karine

Demande à recopier **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.

Le journal et les cas à ajouter

Élément	Contenu
Journal	2.0, [date] : une seule grille (2026) ; totaux HT seulement ; interdit amiante ; instructions en sections. Raison : anciens prix, TVA appliquée d'office, prix sur l'amiante, modifications sans trace.
Cas 11	12 m de gouttière zinc : le prix vient de la grille 2026, ligne citée
Cas 12	Réfection de faîtage : total HT seulement, aucun taux de TVA
Cas 13	« Vieille toiture en fibrociment, sans doute amiantée » : aucun prix, phrase de visite
Cas 14	Question sur la garantie décennale : renvoi vers le gérant

Le message à l'équipe : « Le GPT Devis rapides passe en version 2.0 ce soir. Il ne donne plus que des totaux HT : le TTC se fait dans le logiciel. Aucun prix sur l'amiante, visite obligatoire. Seuls le gérant et Karine le modifient ; vos remarques vont à Karine. »

Corrigés · leçon 44, Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites

Exercice Le dossier des modèles et procédures du cabinet

Le tri. Dans un dossier de modèles, les pièges habituels sont les copies (« Modèle convocation bornage (2).docx »), les brouillons personnels et les vieux modèles à l'ancien logo. Un fichier qui contient des coordonnées de clients ou un tableau des heures des salariés sort du dossier : il n'a rien à faire dans ce que tous les techniciens interrogent.

Le résultat attendu, sur quatre fichiers

Nom actuel	Nouveau nom	Décision
Modele convocation bornage.docx	2025-09-02_modele_convocation-bornage_en-vigueur.docx	Garder
Modele convocation bornage (2).docx	2023-04-11_modele_convocation-bornage_archive.docx	Archives
procedure dossier division OK.docx	2026-03-18_procedure_division-parcellaire_en-vigueur.docx	Garder
suivi heures terrain 2026.xlsx	aucun	Sortir du dossier : données des salariés

Les droits avant le branchement

Dans Gérer l'accès, un lien ouvert aux « personnes de votre organisation » donne le dossier à tout le cabinet, stagiaires compris. Ici c'est voulu, puisque le dossier ne contient que des modèles. Le même lien sur le dossier « Contentieux » serait une erreur : vérifiez-le aussi, puisque le connecteur verra tout ce que voit le compte qui le branche.

Demande à recopier **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.

Les trois citations. Lancez la contre-vérification, puis ouvrez les trois fichiers et cherchez chaque phrase avec Ctrl+F. Une phrase introuvable, ou trouvée dans un fichier « archive », signale soit un fichier mal renommé, soit une réponse qui a reformulé trop librement. Dans le premier cas, corrigez le dossier ; dans le second, retirez la ligne.

- Brancher le dossier avant de le trier : les techniciens tomberont sur le modèle à l'ancien logo.
- Laisser le tableau des heures des salariés dans le dossier « parce qu'il y était déjà ».
- Valider la réponse sans ouvrir les fichiers cités, parce que les noms de fichiers ont l'air justes.

Entraînement 1 Trier et renommer un dossier de procédures

Les décisions attendues

Fichier	Décision
procedure accueil nouveau salarie.docx	Archiver : remplacé par la V2 de 2025
Procédure accueil V2 FINAL.docx et (2)	Comparer les deux, garder l'un, supprimer l'autre
scan_proc_reception_marchandises.pdf	Archiver : la version 2024 le remplace
Reception marchandises 2024.docx	Garder, renommer, faire confirmer qu'elle est en vigueur
Doc1.docx	Ouvrir avant de décider
fiche securite atelier - copie.pdf	Archiver
Fiche sécurité atelier.pdf	Garder, vérifier que le texte se sélectionne
liste des salariés formés SST.xlsx	Sortir du dossier : données de salariés
Procedure reclamation client brouillon NM.docx	Sortir : un brouillon personnel ne se branche pas

Demande à recopier 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.

Entraînement 2 Chercher ce que prévoient vraiment les contrats d'un client

Demande à recopier 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.

Les courriels à part. Un courriel où un commercial promet « livraison avant 10 h » n'a pas la valeur d'un avenant signé, mais il pèsera dans la discussion avec le client. Le directeur doit le voir, séparé des documents contractuels.

Demande à recopier 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.

Le plan de la note à Patrick

Question	Ce que disent les documents	Référence	Vérifié dans le document
Délai garanti	[phrase recopiée]	[fichier, date, article]	Oui ou non
Pénalités	[phrase recopiée]	[fichier, date, article]	Oui ou non
Exclusions	[phrase recopiée]	[fichier, date, article]	Oui ou non
Courriels à signaler	[résumé en une ligne]	[fichier, date]	Oui ou non

Entraînement 3 Démêler une réponse aux citations douteuses

Le verdict, point par point

Point	Verdict	Pourquoi
1. Barème kilométrique	Mal sourcé et incomplet	Cité dans un document remplacé ; la procédure 2025 ajoute le trajet le plus court
2. Repas	Faux	18 € par repas dans la procédure 2025, pas 20 €
3. Date de remise	Juste	Phrase retrouvée, partie 4
4. Accord au-delà de 200 km	Invérifiable, à retirer	Scan mal lu, phrase introuvable : probablement inventée

Demande à recopier 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.

Le point 4 est le plus dangereux

Une règle inventée et plausible, attribuée à un vrai document, finit dans une note aux salariés puis dans un litige. Elle est née d'un scan que ChatGPT n'a pas su lire : il a comblé le vide. Faites passer la charte par la reconnaissance de texte, ou déposez son original Word.

Demande à recopier **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.

Le dossier, enfin. La note de 2023 part en archives, hors du dossier branché ; la charte des véhicules est repassée en PDF lisible ; un LISEZ-MOI dit quels fichiers font foi. La meilleure instruction ne compense pas un dossier qui garde des documents remplacés.

Corrigés · leçon 45, ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples

Exercice Le suivi des livraisons d'une plateforme logistique

Demande à recopier 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.

Les quatre tests de la colonne Retard

Cas	Date prévue	Date livrée	Retard attendu
Livrée le jour prévu	03/11/2026	03/11/2026	0
Livrée trois jours après	04/11/2026	07/11/2026	3
Pas encore livrée, prévue il y a deux jours	Date du jour moins 2	Vide	2
Pas encore livrée, prévue demain	Date du jour plus 1	Vide	0

La formule de F : `=SI(ESTVIDE([@[Date livrée]]);MAX(0;AUJOURDHUI()-[@[Date prévue]]);MAX(0;[@[Date livrée]]-[@[Date prévue]]))`. Les doubles crochets entourent les en-têtes qui contiennent une espace. Si la colonne affiche une date au lieu d'un nombre, passez-la au format Standard. Sur la feuille Synthèse, les transporteurs en A2 à A5 et, en B2, `=NB.SI.ENS(Livraisons[Transporteur];$A2;Livraisons[Retard];">0")`, à recopier vers le bas. Le total de la colonne B doit être égal au nombre de lignes qu'affiche un filtre « Retard supérieur à 0 » sur le tableau.

- Lignes : Transporteur. Colonnes : Date prévue, groupée par Mois.
- Valeurs : Retard, en Moyenne (Paramètres des champs de valeurs), et Commande, en Nombre.
- Chaque vendredi : clic droit, Actualiser, puis rapprochement du nombre de commandes avec le nombre de lignes du tableau source.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Le contrôle du vendredi

Lancée deux fois de suite, la macro supprime la feuille Retards et la recrée : c'est voulu, et c'est pour cela qu'elle ne touche jamais à la feuille Livraisons. Les trois premières semaines, lancez-la sur une copie datée, puis comparez le nombre de lignes de la feuille Retards au filtre « Retard supérieur à 0 » du tableau. Les deux nombres doivent être identiques, et égaux au total de la synthèse.

Entraînement 1 Compter les dépannages encore ouverts par technicien

Demande à recopier **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.

Sur le support, les résultats sont 1 pour T1 (le 07/11), 2 pour T2 (le 04/11 et le 05/11) et 1 pour T3 (le 04/11). Le dépannage de T2 du 06/11 est clôturé : il ne compte pas. Si vous obtenez 3 pour T2, le critère Statut manque. Comptez à la main avant de croire la formule : c'est le contrôle des calculs.

Entraînement 2 Les jours de retard et l'encours échu d'un relevé de factures

Demande à recopier 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.

La colonne Retard attendue

N°	Retard (jours)	Pourquoi
F-1041	0	Payée
F-1042	26	Échue le 20/10, non payée
F-1043	15	Échue le 31/10, non payée
F-1044	10	Échue le 05/11, non payée
F-1045	0	Payée
F-1046	0	Échéance le 30/11, pas encore atteinte
F-1047	5	Échue le 10/11, non payée
F-1048	0	Échéance le jour même : pas encore en retard

Les formules : `=SI([@Statut]="Payée";0;MAX(0;$J$1-[@Échéance]))` pour la colonne Retard ; `=NB.SI.ENS(Factures[Statut];"Non payée";Factures[Échéance];"<"&$J$1)` en J3, qui rend 4 ; `=SOMME.SI.ENS(Factures[Montant TTC];Factures[Statut];"Non payée";Factures[Échéance];"<"&$J$1)` en J4, qui rend 4 330 (850 + 2 400 + 600 + 480). Le signe « strictement inférieur » laisse F-1048 hors du compte. Si la colonne Retard affiche des dates, passez-la au format Standard. Une fois les tests réussis, remplacez $J$1 par AUJOURDHUI() dans les trois formules.

Entraînement 3 Le reporting mensuel d’un distributeur, de la formule au PDF

Demande à recopier **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.

La formule attendue : `=SOMME.SI.ENS(Ventes[[Montant HT]:[Montant HT]];Ventes[[Commercial]:[Commercial]];$A2;Ventes[[Date]:[Date]];">="&B$1;Ventes[[Date]:[Date]];"<"&MOIS.DECALER(B$1;1))`. Résultats en octobre : 2 800 (C1), 3 020 (C2), 4 100 (C3). En novembre : 1 500 (C1), 3 650 (C2), 1 180 (C3). Total : 16 250, comme la colonne Montant HT. Si C2 affiche 2 300 en octobre, la vente du 31/10 est perdue : la borne de fin est mal posée.

- Tableau croisé : Canal en Lignes, Date en Colonnes groupée par Mois, Somme de Montant HT en Valeurs.
- Totaux attendus par canal : Cavistes 4 060, Restaurants 4 440, Export 7 750.
- Total général : 16 250, comme la synthèse. Un écart signale un canal écrit de deux façons dans la source.

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Corrigés · leçon 46, Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes

Exercice La banque de réponses types de l'administration des ventes

Les huit familles et leur couleur

Famille	Nombre	Couleur	Ce qui part
Suivi de livraison	23	Vert	RT-01, avec la date d'expédition et le lien de suivi
Duplicata de facture	14	Vert	RT-02, facture jointe
Délai de fabrication	11	Vert	RT-03, délai repris du tableau de production du jour
Changement d'adresse de livraison	9	Orange	RT-04, après accord de la logistique si la commande est préparée
Catalogue ou tarif revendeur	8	Vert	RT-05, catalogue joint ; tarif revendeur seulement après vérification du compte
Pièce manquante	7	Orange	RT-06, accusé de réception, puis relais au SAV avec la commande
Remise exceptionnelle	4	Orange	Pas de réponse type : relais au commercial du secteur
Retard de paiement contesté	2	Rouge	Vraie réponse, après lecture du dossier avec la comptabilité

Demande à recopier 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.

La relecture. Prenez RT-03 et RT-06 en premier : ce sont celles qui engagent l'entreprise. Le délai de fabrication ne figure jamais en dur dans le modèle (« [délai, à reprendre du tableau du jour] ») : il change avec la charge de l'atelier. RT-06 dit ce qui va se passer, pas quand la pièce arrivera.

> **Le retard de paiement contesté reste rouge**
>
> Deux courriels seulement, mais ceux qui coûtent le plus cher s'ils sont mal traités. Un client qui conteste une relance a souvent une raison (une livraison incomplète, un avoir non émis). Lisez le dossier avec la comptabilité, puis écrivez la réponse vous-même. ChatGPT peut vous aider à la relire, avec un courriel anonymisé, pas à la produire en série.

La séance. Notez le nombre de courriels traités en trente minutes et le temps passé ensuite sur les rouges, pendant deux semaines. C'est ce relevé, et non une impression, qui dira si la banque fait gagner du temps, et quelles réponses types reprendre.

- Écrire le délai de fabrication en dur dans RT-03 : il sera faux à la première semaine chargée.
- Faire une réponse type pour les remises exceptionnelles : c'est le commercial qui décide, pas un modèle.
- Ouvrir chaque courriel pendant les cinq minutes de tri : la séance déborde dès le premier jour.

Entraînement 1 Du courriel envoyé à la réponse type

Demande à recopier 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 ».

Le piège du montant. Si le tarif du badge change avec le contrat de chaque résidence, il devient une variable ; s'il est le même partout, il reste en clair, mais la ligne de la source de référence le dit, pour qu'il soit corrigé au bon endroit.

Entraînement 2 Trier dix courriels de camping en couleurs

Le tri attendu

N°	Couleur	Réponse type	Remarque
1	Vert	RT-03 Animaux	Vérifier que les emplacements tente acceptent les chiens
2	Vert	RT-05 Arrivée et départ	Ajouter une phrase sur la remise des clés à la barrière de nuit
3	Rouge	Aucune	Santé et argent : réponse de Marc, CGV relues
4	Vert	RT-01 EN Electricity	Version anglaise
5	Vert	RT-02 Draps et linge	
6	Rouge	Aucune	Réclamation : excuses et réponse personnelle de Marc
7	Vert	RT-06 Facture de séjour	Facture jointe
8	Orange	Aucune	Devis groupe préparé par Marc
9	Orange	Aucune	Délégué à l'accueil, qui connaît l'école de surf partenaire
10	Vert	RT-04 Piscine	Vérifier la date d'ouverture de l'année

Demande à recopier 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.

Entraînement 3 La banque complète d'un secrétariat de mairie

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Les courriels 6 et 7. Le décès demande une réponse personnelle, de préférence un appel, puis un courriel qui récapitule ; une phrase toute faite y serait mal reçue. Le conflit de voisinage, au troisième courriel, se traite par Valérie ou par l'élu : la personne attend qu'un humain la lise, pas un modèle. Le courriel 5 combine RT-01 et le relais au responsable de la restauration scolaire, sans détail médical collé dans ChatGPT.

Corrigés · leçon 47, Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d'être automatisé

Exercice Le bilan à un mois d'un bureau d'études

Le bilan attendu, avec les chiffres de Nathalie

Tâche	Avant	Après	Par mois	Gain du mois	Reprises	Décision
Comptes rendus de visite de chantier	35 min	15 min	12	4 h	1 sur 8	Garder ; en faire un GPT d'équipe
Méthodologie des mémoires techniques	180 min	100 min	3	4 h	1 sur 5	Garder ; un projet avec les mémoires gagnés
Relances de factures	10 min	9 min	15	15 min	0 sur 6	Arrêter ; trois modèles de relance suffisent
Total				8 h 15		

Le calcul, ligne par ligne. Comptes rendus : (35 – 15) × 12 = 240 minutes, soit 4 h. Mémoires : (180 – 100) × 3 = 240 minutes, soit 4 h. Relances : (10 – 9) × 15 = 15 minutes. Total : 495 minutes, soit 8 h 15 par mois. Au coût horaire chargé de 45 € retenu par Nathalie (à remplacer par le vôtre), la valeur est d'environ 370 €, pour environ 63 € HT par mois de trois comptes Business en paiement annuel.



Demande à recopier **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].

- Compter le temps après sans la relecture : les mémoires techniques paraîtraient faire gagner deux heures de plus qu'en réalité.
- Garder les relances « parce que c'est pratique » : une minute gagnée par relance ne justifie ni demande ni outil, trois modèles de courriel font aussi bien.
- Présenter 370 € comme une économie : c'est la valeur du temps gagné, qui ne devient réelle que si ce temps sert à autre chose.

Entraînement 1 Calculer le gain d'une tâche

Moyenne avant : (40 + 35 + 45) / 3 = 40 minutes. Moyenne après : (15 + 20 + 16) / 3 = 17 minutes. Gain par compte rendu : 23 minutes. Gain du mois : 23 × 8 = 184 minutes, soit 3 h 04. Trois mesures après, c'est le minimum : prolongez le relevé à cinq avant de conclure.

Demande à recopier **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.

Entraînement 2 Placer des tâches sur la matrice effort × gain

Le classement attendu

Tâche	Gain du mois	Effort	Case
A. Devis	15 × 15 = 225 min, soit 3 h 45	Faible	Tout de suite

Tâche	Gain du mois	Effort	Case
B. Contrôles qualité	18 × 20 = 360 min, soit 6 h	Fort	À planifier
C. Lettre trimestrielle	90 min par trimestre, soit 30 min par mois	Faible	Si le temps le permet
D. Tableau de bord	120 × 1 = 120 min, soit 2 h	Fort	À laisser, pour l'instant
F. Candidatures	5 × 30 = 150 min, soit 2 h 30	Faible	Si le temps le permet
E. Visites médicales	Écartée		Données de santé : hors de ChatGPT

Demande à recopier **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.

Le tableau de bord (D) mérite une discussion : 2 h par mois pour une journée de mise en place, l'effort est remboursé en quatre mois environ. Les seuils de la matrice sont des repères, pas une loi ; écrivez votre raison si vous le passez en « à planifier ».

Entraînement 3 Le bilan complet d'une savonnerie

Le bilan attendu

Tâche	Avant	Après	Gain par occurrence	Gain du mois	Reprises
A. Réclamations	60 / 3 = 20 min	60 / 5 = 12 min	8 min	8 × 20 = 160 min, soit 2 h 40	1 sur 5, 20 %
B. Fiches produits	81 / 3 = 27 min	55 / 5 = 11 min	16 min	16 × 30 = 480 min, soit 8 h	0 sur 5
C. Synthèse des ventes	120 / 3 = 40 min	200 / 5 = 40 min	0 min	0	2 sur 5, 40 %
Total				640 min, soit 10 h 40	

Valeur : 10 h 40 × 38 € = environ 405 € par mois. Coût : 4 × 21 € = environ 84 € HT par mois. Matrice : B en « tout de suite » (8 h, une demande type), A en « si le temps le permet » avec une demande à améliorer (exemples de réponses au ton juste), C hors jeu : le gain est nul et les reprises portent sur des

totaux faux, le travail des formules SOMME.SI.ENS ou d'un tableau croisé dynamique (leçon « ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples »).

Demande à recopier **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].

Le piège de la tâche C

La synthèse des ventes a deux bonnes mesures à 30 minutes. Un bilan qui ne garderait que celles-là annoncerait 10 minutes gagnées par semaine. Les deux reprises, avec des totaux faux, disent l'essentiel : un calcul de ventes se fait par des formules qui se vérifient, pas par une réponse à relire chaque semaine.

Corrigés · leçon 48, Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce

Exercice Jeudi 11 h, un fournisseur annonce un retard

Demande à recopier 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.

Le courriel visé, écrit par le formateur pour servir de repère :

Objet : votre commande [numéro], livraison décalée

Bonjour,

Notre fabricant de plaques de plâtre vient de nous informer d'un incident de production. Votre commande [numéro] de [quantité] plaques, prévue le [date], sera livrée entre le 30 novembre et le 4 décembre. Nous vous préviendrons dès que nous aurons une date précise.

Si ce décalage gêne votre chantier, appelez-moi : nous chercherons ensemble une solution.

Bien cordialement,

Nadia, agence de Libourne

Les contrôles appliqués

Contrôle	Ce qui est vérifié
Les faits et les chiffres	Les cinq numéros, les quantités et les dates prévues, relus dans le logiciel de gestion
Les sources	La nouvelle fenêtre du 30 novembre au 4 décembre, recopiée du courriel du fabricant
Les calculs	Le décalage d'une semaine : le 23/11 devient au plus tôt le 30/11

Contrôle	Ce qui est vérifié
Le ton et la cible	Un plaquiste avec 260 plaques en attente préfère un appel à un courriel

> **Le piège de la date rassurante**
>
> ChatGPT écrit volontiers « votre commande sera livrée le lundi 30 novembre ». Le fabricant n'a donné qu'une fenêtre : une date précise est une promesse que l'agence ne peut pas tenir. Reprenez : **« Remplace toute date précise par la fenêtre du 30 novembre au 4 décembre. »**

Le particulier de la commande C-5115 reçoit le même courriel, avec une phrase de plus pour expliquer ce que représente une semaine de décalage sur ses travaux. Les cinq clients sont prévenus avant 15 h, bien avant l'échéance de la règle.

Entraînement 1 Classer dix courriels dans la matrice

Demande à recopier **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.

Le classement attendu

Case	Courriels
Aujourd'hui	1 (le devis expire mercredi), 7 (livraison de demain)
Dans la semaine	3 (réponse pour mercredi), 5 (tableau pour jeudi)
Réponse type tout de suite	4 (bon de livraison), 8 (confirmation), 10 (catalogue)
Regrouper vendredi	2 (lettre d'information), 6 (invitation), 9 (copie pour information)

Le courriel 3 peut aussi aller dans « aujourd'hui » si les questions demandent des recherches : c'est à vous de trancher, pas à ChatGPT.

Entraînement 2 Relancer les bons devis, au bon ton

Demande à recopier 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.

Le restaurateur reçoit une proposition d'appel en dehors des heures de service : c'est le genre de détail que ChatGPT ne devine pas et que vous ajoutez dans la demande ou à la relecture. Vérifiez aussi les jours : le 29 novembre 2026 est un dimanche, la relance peut proposer de prolonger jusqu'au lundi si la gérante l'accepte.

Entraînement 3 La semaine de Léa, assistante dans une entreprise de climatisation

Le planning attendu

Demi-journée	Dossier
Lundi matin	Tri de la boîte ; message aux trois clients du modèle 8 kW, validé par Franck
Lundi après-midi	Appels aux trois clients, dont la pose prévue tombe avant le 7 décembre
Mardi matin	Relances DV-140 et DV-146
Mardi après-midi	Planning du technicien avec Patrick
Mercredi	Analyse des dépannages d'octobre
Jeudi	Accueil du technicien ; tableau des dépannages relu
Vendredi 9 h	Réunion

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

La relance des devis reprend la demande de l'étape 2 de la leçon, avec deux devis au lieu de trois. Le planning du technicien se prépare avec Patrick, qui seul sait quels chantiers conviennent à un nouveau venu.

Corrigés · leçon 49, Cas pratique : répondre à un appel d'offres public de A à Z

Exercice La partie environnementale du mémoire

Demande à recopier 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].

Demande à recopier 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.

Les engagements à faire valider par Laurent

Engagement écrit	Pourquoi il faut une validation
Aucun produit phytosanitaire sur les quatorze sites	Vrai aujourd'hui ; le gérant confirme qu'il le tiendra quatre ans
Matériel à batterie pour la débroussailleuse et le souffleur	Les tondeuses autoportées ne le sont pas : la phrase ne doit pas laisser croire le contraire
Broyage sur place pour le paillage des massifs	Possible sur certains sites seulement : la phrase dit « quand la configuration le permet »

Engagement écrit	Pourquoi il faut une validation
Apport du reste à une plateforme de compostage nommée	Le nom, la commune et un accord de la plateforme doivent exister avant le dépôt

L'ajout à supprimer

Dans une première version, ChatGPT écrit souvent « nous nous engageons à réduire de 30 % nos émissions » ou « notre entreprise est engagée dans une démarche de certification ». Rien de cela n'est dans les notes. Reprenez : **« Supprime toute affirmation qui ne figure pas dans les notes du chef d'équipe ou dans la réponse de l'acheteur. »**

Entraînement 1 Extraire les dates et les critères d'un règlement

Demande à recopier 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.

La fiche attendue

Rubrique	Contenu	Page
Dates	Visite obligatoire mercredi 25/11/2026 à 14 h ; questions jusqu'au 27/11 ; réponses au plus tard le 02/12 ; remise mardi 08/12/2026 à 12 h	p. 3 et 4
Pièces	Acte d'engagement ; décomposition du prix global et forfaitaire ; mémoire technique de 10 pages au plus ; attestation de visite ; planning prévisionnel	p. 5
Critères	Prix 50 % ; valeur technique 40 % (méthodologie et organisation du chantier en site occupé 25 %, sécurité des enfants et du personnel 15 %) ; délai d'exécution 10 %	p. 6

Entraînement 2 Rédiger la partie « moyens » sans rien inventer

Demande à recopier 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].

- Engagements à souligner : les deux fréquences de passage, le remplacement par une autre équipe, le ramassage au fur et à mesure.
- Phrase à corriger si elle apparaît : « disponibilité six jours sur sept » ; les notes disent le contraire.
- Phrase à retirer si elle apparaît : « matériel entièrement électrique » ; la tondeuse autoportée et le camion ne le sont pas.

Entraînement 3 Le dossier complet d'une entreprise de peinture agenaise

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Les engagements à faire valider par Christelle

Engagement	Question à trancher
Travaux pendant les vacances de février	Le chantier de la clinique est-il bien décalé ?
Un chef d'équipe présent chaque mercredi après-midi	Lequel, et qui le remplace s'il est absent ?
Peintures à faible émission sur toutes les surfaces	Les références de produits sont-elles disponibles en quantité ?
Fourgon de stockage fermé à clé sur chaque site	Un fourgon par école, ou un seul ?

La décision de répondre se présente à Christelle comme dans l'étape 2 de la leçon : ce qui joue pour (deux crèches et un collège, des produits déjà maîtrisés), ce qui joue contre (février chargé), et la seule question qui compte : le chantier de la clinique peut-il bouger.

Corrigés · leçon 50, Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l'idée à la première publication

Exercice Les questions des premiers clients deviennent une FAQ et une publication

Demande à recopier 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.

La réponse visée pour la question 6, écrite par le formateur pour servir de repère :

Le minimum s'applique-t-il à une petite maison ?

Oui. Le prix est de 3,20 € HT le m², avec un minimum de 450 € HT par intervention. Pour une maison de 80 m², le calcul donnerait 256 € HT : c'est donc le minimum de 450 € HT qui s'applique.

Les contrôles appliqués

Contrôle	Ce qui est vérifié
Les faits et les chiffres	Les dates de fermeture, la hauteur de 3 m, le délai de 48 heures, recopiés de la décision
Les calculs	80 × 3,20 = 256 € HT, inférieur à 450 € HT : le minimum s'applique
Le ton et la cible	Des réponses lues par Romain comme un conducteur de travaux pressé
Les engagements	La reprise sans frais limitée aux réserves signalées sous 48 heures, pas au-delà

La phrase à retirer

ChatGPT transforme souvent la réponse 4 en « nous garantissons une livraison sans réserve ». C'est une autre promesse, que personne ne peut tenir. Reprenez : **« Pour la question 4, reprends mot pour mot la décision : une réserve signalée sous 48 heures est reprise sans frais. »**

Entraînement 1 Transformer cinq arguments creux en arguments vérifiables

Demande à recopier 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.

Les versions attendues

Avant	Après
Une qualité irréprochable	Le même agent, le même jour, chaque semaine
Une réactivité à toute épreuve	Agent absent remplacé dans la journée
Des équipes professionnelles et dévouées	Un SMS avec photo du hall après chaque passage
Le respect de l'environnement	Des produits sans parfum
Des prix imbattables	95 € HT par mois pour quatre étages sans ascenseur

Entraînement 2 La publication et le courriel de lancement

Demande à recopier 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 ? ».

- Contrôlez le seuil : « offert à partir de 8 véhicules dans la même journée », pas « à partir de 8 véhicules ».

- Contrôlez la zone : Bordeaux Métropole, pas « toute la Gironde ».
- Retirez « intervention sous 24 heures » si elle apparaît : la fiche dit le mardi ou le jeudi.

Entraînement 3 Le lancement complet d'une blanchisserie corrézienne

Demande à recopier **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.

La décision avant de publier

Question	Réponse dans ce dossier
Prix et contenu décidés par écrit ?	Oui : 14 € HT par lit et par rotation, serviettes comprises, minimum 4 lits
Délai et capacité tenables ?	Oui pour 60 établissements ; le vendredi est demandé par 4 sur 6 : vérifier la tournée
Arguments prouvés ?	Oui, par les entretiens et la note
Durée d'engagement ?	Non décidée : la publication attend la réponse de Sylvie

Pour la FAQ, la question « combien pour 3 chambres ? » se répond avec le calcul : 3 lits, sous le minimum de 4 lits, donc 4 × 14 = 56 € HT par rotation, si Sylvie confirme que le minimum se facture. Tant qu'elle n'a pas tranché, la réponse reste [à décider].

Corrigés · leçon 51, Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois

Exercice La proposition à la candidate retenue et les réponses aux cinq autres

Demande à recopier 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.

Demande à recopier 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.

Le refus visé pour le candidat C, écrit par le formateur pour servir de repère :

Objet : votre candidature au poste d'exploitant transport

Bonjour [Prénom],

Merci pour l'heure passée avec nous jeudi. Nous avons retenu une autre candidature.

Nous avons apprécié votre méthode : votre planning était clair et bien construit.

Dans la mise en situation, les trois urgences simultanées vous ont mis en difficulté : c'est le point qui a fait la différence.

Nous vous souhaitons de trouver rapidement le poste qui vous convient.

Céline, ressources humaines

Les contrôles appliqués

Contrôle	Ce qui est vérifié
Les faits et les chiffres	2 450 € brut, treizième mois, 39 h, le lundi 5 octobre 2026 à 8 h : conformes à l'appel de Marc
Le ton et la cible	Chaque refus relu comme le candidat : rien qui le blesse, rien qu'il ne puisse comprendre
Les engagements	Aucune promesse de rappel pour les refusés, sauf pour la candidate en réserve
Les données	Aucun nom, aucun CV : seulement les lettres et les remarques de Yannick

La candidate B reçoit un message à part, écrit par Céline : sa candidature n'est pas retenue pour ce poste, l'entreprise aimerait la recontacter si un poste proche s'ouvre, et elle peut accepter ou refuser que son dossier soit gardé. Son accord, ou son refus, est noté dans le dossier.

Entraînement 1 Corriger une annonce qui coince

Demande à recopier **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 ».

Ce qui change

Avant	Après
Jeune assistante, 25-35 ans	Assistant commercial H/F
Disponibilité totale	Du mardi au samedi, 9 h - 12 h 30 et 14 h - 18 h
Missions variées	Accueil, rendez-vous de visites, annonces de biens, suivi des ventes jusqu'au notaire
Salaire motivant selon profil	1 950 € brut par mois et prime sur les ventes
CV avec photo	CV et quelques lignes sur le poste

Entraînement 2 Le guide d’entretien et sa grille

Demande à recopier 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.

Vérifiez la mise en situation avec un collègue du métier : elle doit avoir une bonne réponse, que vous savez décrire. Sinon, elle ne départage pas les candidats, elle les met mal à l’aise.

Entraînement 3 Le recrutement complet d’un comptable dans une coopérative charentaise

Demande à recopier 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 ».

Demande à recopier 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.

La décision revient à Jean-Luc. La disponibilité de B réduit la passation à un mois et demi : c'est un choix d'organisation, pas une note. Le parcours du premier mois, lui, se construit autour de la passation : les trois premières semaines en binôme avec le comptable sortant, la première clôture mensuelle faite à deux, puis seul avec relecture.

Corrigés · leçon 52, Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant

Exercice La note au dirigeant de novembre

Demande à recopier **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.

Les résultats attendus

Indicateur	Calcul	Résultat
Chiffre d'affaires facturé	351 800 − 340 000	+11 800 €, +3,5 %
Achats de matières	152 300 − 142 000	+10 300 €, +7,3 %
Taux d'achats, budget	142 000 ÷ 340 000	41,8 %
Taux d'achats, réalisé	152 300 ÷ 351 800	43,3 %
Trésorerie	171 600 − 182 300	−10 700 €
Encours échu à plus de 30 jours	78 200 − 96 500	−18 300 €

Demande à recopier 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 €.

Le piège du mois qui va mieux

Le chiffre d'affaires de novembre dépasse le budget, mais une partie vient d'octobre : la note doit le dire, sinon Philippe lira une reprise qui n'existe pas. Et ChatGPT ajoute volontiers « la hausse de l'aluminium devrait améliorer la marge dès décembre » : c'est une prévision que personne n'a faite. Reprenez : **« Retire toute prévision et toute cause non fournie. »**

Entraînement 1 Calculer des écarts au budget et écrire trois constats

Demande à recopier 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.

Les résultats attendus

Poste	Écart	Écart en %
Chiffre d'affaires	+5 300 €	+5,5 %
Papier et consommables	+3 900 €	+13,9 %
Sous-traitance de façonnage	−2 400 €	−36,9 %
Énergie	+450 €	+14,1 %

Entraînement 2 Trouver les lignes non rapprochées

Demande à recopier 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.

Les lignes non rapprochées attendues

Côté	Ligne	Piste
Banque	28/10, frais de tenue de compte, −32,00	Frais bancaires absents du journal
Journal	31/10, chèque n° 0007781, −1 980,00	Chèque émis, pas encore débité
Banque	27/10, virement F-031, −7 340,00	Montant différent : 90 € d'écart, divisible par 9
Journal	27/10, règlement F-031, −7 430,00	Inversion de chiffres probable, à vérifier sur la pièce

L'énergie, datée du 25 au journal et du 26 à la banque, est rapprochée grâce à la tolérance de trois jours. Si votre demande ne fixe pas de tolérance, elle apparaîtra à tort parmi les écarts.

Entraînement 3 La clôture complète d'une agence de communication poitevine

Demande à recopier 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.

Demande à recopier **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 ?

Le courriel au cabinet pose deux questions, chacune avec sa pièce : le virement de 6 000 € du 20 octobre sans facture, et la facture de freelance de 2 400 € HT reçue le 3 novembre pour une mission d’octobre. Leur traitement dans les comptes d’octobre est décidé par le cabinet.

Corrigés · leçon 53, Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

Exercice Le relevé de décisions du 15 octobre

Demande à recopier 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.

Le relevé visé, écrit par le formateur pour servir de repère :

Comité de direction du jeudi 15 octobre 2026, relevé de décisions

1. Résultats du troisième trimestre : pas de décision.
2. Taux de rebut de la ligne de bocaux : décision : retour à l'ancien fournisseur de capsules en octobre et novembre, pour un essai comparatif.
3. Référencement auprès d'une enseigne régionale (38 magasins, démarrage en mars 2027, remise de fin d'année de 2 %) : décision reportée au vendredi 6 novembre 2026, par courriel, après le calcul de l'effet sur la marge.
4. Plan de formation 2027 : accord de principe pour former les 12 cadres et agents de maîtrise à l'usage de l'IA.

Divers : l'accident du 3 septembre a été analysé ; un nouveau carter est installé sur la sertisseuse.

Prochain comité : jeudi 14 janvier 2027.

Le plan d'actions attendu

Qui	Quoi	Pour quand
Sylvain	Lancer l'essai comparatif avec l'ancien fournisseur de capsules	19/10/2026
Karima	Envoyer le calcul de l'effet de la remise de 2 % sur la marge	30/10/2026
Jean-Marc	Décider du référencement par courriel	06/11/2026
Hélène	Chiffrer le budget de la formation des 12 cadres et agents de maîtrise à l'IA	20/11/2026

Qui	Quoi	Pour quand
Thibault	Présenter les résultats de l'essai sur les capsules	14/01/2027

Les contrôles appliqués

Contrôle	Ce qui est vérifié
Les faits et les chiffres	3,8 %, 38 magasins, 2 %, 12 personnes : conformes aux notes
Les calculs	« Lundi prochain » après le jeudi 15 octobre : lundi 19 ; « le vendredi suivant » le 30 octobre : vendredi 6 novembre
Le ton et la cible	Aucune opinion rapportée, sauf la réserve de Karima qui motive le report
Les décisions	Chacune relue à voix haute en séance et validée par Jean-Marc avant l'envoi

> **Le point formation, et la règle européenne**
>
> L'accord de principe sur la formation à l'IA n'est pas qu'une bonne idée : depuis le 2 février 2025, l'article 4 de l'AI Act (règlement européen 2024/1689) demande à une entreprise qui utilise un système d'IA de prendre des mesures pour que son personnel ait un niveau suffisant de maîtrise de l'IA. Former ses équipes en fait partie. La leçon « Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD » en donne la méthode.

Entraînement 1 Trier sept points proposés pour l'ordre du jour

Demande à recopier **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.

L'ordre du jour attendu

Horaire	Point	Résultat attendu
14 h 00	Résultats de novembre, 20 min	Échanger
14 h 20	Accident de manœuvre du 20 novembre, 30 min	Décider des mesures
14 h 50	Renouvellement des deux tracteurs, 30 min	Choisir achat ou location
15 h 20	Appel d'offres du distributeur régional, 30 min	Décider d'y aller ou non
15 h 50	Marge	

Entraînement 2 Le relevé de décisions d’un comité qui a beaucoup parlé

Demande à recopier **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.

Le plan d’actions attendu

Qui	Quoi	Pour quand
Responsable d’exploitation	Demander les devis de caméras de recul pour les 6 porteurs les plus anciens	11/12/2026
Responsable d’exploitation	Rappeler les consignes de manœuvre à tous les conducteurs	14/12/2026
Directeur administratif et financier	Comparer achat et location des deux tracteurs sur 5 ans	18/12/2026
Directeur commercial	Déposer la réponse à l’appel d’offres du distributeur régional	15/01/2027

Entraînement 3 Le comité trimestriel complet d’un groupe hôtelier basque

Demande à recopier **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.

Les calculs attendus

Indicateur	Écart à l’objectif	Écart à T4 2025	Couleur
Chiffre d’affaires	−36 000 €, −2,9 %	+34 000 €, +2,9 %	Orange
Taux d’occupation	−5 points	−2 points	Rouge

Indicateur	Écart à l'objectif	Écart à T4 2025	Couleur
Avis clients	+0,1	+0,2	Vert
Coût des matières	+3 points	+2 points	Rouge

Demande à recopier **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].

Corrigés · leçon 54, Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Exercice Votre plan sur 30 jours

Un plan qui tient ressemble à celui de Manon, assistante commerciale chez un fabricant de fenêtres de 30 salariés à Mérignac.

Le plan de Manon

Semaine	Ce qu'elle fait	Créneau	Résultat attendu
1	Chronomètre trois fois chacune de ses trois tâches : réponses aux demandes de devis, relances des devis sans réponse, compte rendu de la réunion commerciale du lundi	Lundi et mardi, au fil de l'eau	Neuf temps de départ notés dans Excel
2	Écrit une fiche à variables par tâche, la teste sur trois demandes réelles dont une incomplète, la range dans le OneNote de l'équipe	Mardi, de 9 h à 10 h	Trois fiches en version 1, avec leurs contrôles
3	Crée le projet « Devis » avec la grille tarifaire et les CGV ; range trois réponses types de relance dans Outlook	Mardi, de 9 h à 10 h 30	Un projet testé sur trois devis, trois modèles rapides
4	Rechronomètre chaque tâche cinq fois, calcule le gain et le taux de reprise, prépare 15 minutes pour la réunion commerciale	Lundi, réunion d'équipe	Le gain du mois par tâche, trois règles d'usage proposées

> **Ce qui fait échouer un plan**
>
> Choisir des tâches rares ; ne pas chronométrer avant ; construire un GPT d'équipe en semaine 1, avant d'avoir une demande stable ; vouloir tout faire en même temps. Un mois, trois tâches, une heure par semaine : c'est modeste, et c'est ce qui tient.

Le point d'équipe de Manon ne vante pas l'outil. Il montre trois temps avant et après, le taux de reprise des relances, une erreur évitée de justesse (un prix inventé, repéré au contrôle), et propose trois règles : ne jamais demander un prix à ChatGPT, retirer les noms des clients, chercher les crochets oubliés avant chaque envoi.

Entraînement 1 Le plan sur 30 jours d'un technico-commercial sédentaire

Le plan attendu

Semaine	Ce que fait Romain	Résultat attendu
1	Chronomètre encore trois fois chaque tâche retenue, note les données à retirer : nom du client et de l'interlocuteur	Neuf temps de départ dans Excel

Semaine	Ce que fait Romain	Résultat attendu
2	Écrit trois fiches à variables : réponse à une demande de prix, relance, fiche produit ; les teste sur trois cas chacune	Trois fiches en version 1
3	Range les réponses aux demandes de prix en modèles Outlook ; crée un projet « Fiches produits » avec les fiches fournisseurs	Une automatisation simple et un projet
4	Rechronomètre cinq fois chaque tâche, calcule le gain du mois et le taux de reprise, présente le tout en réunion du lundi	Un gain mesuré, trois règles d'usage

Demande à recopier **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.

Le compte rendu du lundi pèse un peu moins que les fiches produits, mais il revient chaque semaine sans exception : le retenir à leur place se défend, à condition de le dire.

Entraînement 2 Le dossier mixte d'un cabinet d'architectes

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

La bonne réponse à l’architecte n’est pas « le bouche-à-oreille » mais « le site internet apporte le plus de demandes, le bouche-à-oreille convertit le mieux, et il faut trois mois de plus pour le confirmer ». La fiche tirée de la première demande s’appelle par exemple « Première demande d’un particulier », avec les variables [TYPE_DE_PROJET], [SURFACE_APPROXIMATIVE], [CRÉNEAU_1] et [CRÉNEAU_2], et la ligne « à ne pas utiliser si : la demande porte sur un litige ou un chantier en cours ».

Entraînement 3 Épreuve pratique finale : la semaine d’un transporteur frigorifique

La grille du jury, sur 20 points

Partie	Points	Ce qui donne le point	Ce qui le fait perdre
Éliminatoire	0 ou refaire	Les noms remplacés par des fonctions, le motif d’absence retiré	Le nom ou le téléphone de la cliente, le numéro de commande, l’arrêt maladie dans une demande
Planning et tri	3	Les échéances du gérant placées dans la semaine, la liste des retraits	Un planning sans le comité de jeudi
Réclamation	5	Trois décisions, les heures du retard, les 3,2 °C, aucune promesse ajoutée	Un remboursement partiel, des « garanties » inventées
Retards d’octobre	4	Total retiré, taux en code, deux chiffres refaits, aucune cause	Une cause comme « les bouchons de la rocade »
Compte rendu	4	Qui, quoi, pour quand ; dates réelles ; trous signalés	Un responsable choisi pour la formation
Cotations et contrôles	4	Prix de la grille, test sur trois cas, gain à mesurer, cinq contrôles	Un gain annoncé comme acquis, un prix demandé à ChatGPT

Demande à recopier **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.

Demande à recopier **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.

Les chiffres attendus

Tournée	Taux de retard	Retard moyen d'une livraison en retard
T4 Libournais	12,4 %	48 min
T2 Rive droite	12,0 %	37,6 min
T3 Bassin d'Arcachon	6,1 %	38 min

Tournée	Taux de retard	Retard moyen d’une livraison en retard
T1 Bordeaux centre	4,8 %	38 min
T5 Sud Gironde	3,5 %	39,5 min
Ensemble	7,7 %	40,9 min

Pour le compte rendu, la demande donne la date de la réunion, vendredi 13 novembre 2026, pour que « jeudi » devienne jeudi 19 novembre et « fin novembre » lundi 30 novembre ; la ligne sur le chauffeur se réduit à « remplacement par intérim à organiser jusqu’au 23 novembre », sans motif. Pour les cotations, la proposition tient en une fiche à variables ([VILLE_DE_DÉPART], [VILLE_D_ARRIVÉE], [NOMBRE_DE_PALETTES], [TEMPÉRATURE], [DATE_SOUHAITÉE], [PRIX_DE_LA_GRILLE]) et en un calcul annoncé comme hypothèse : si une cotation passait de 20 à 8 minutes, environ 100 cotations par mois feraient gagner de l’ordre de 20 heures, à confirmer par cinq mesures au moins, reprises comprises.

> **Lire son total**
>
> Un critère à moins de la moitié de ses points désigne la leçon à refaire : la réclamation renvoie à « Répondre à une réclamation client », les retards à « Vérifier une réponse en quatre contrôles », les cotations à « Mesurer le temps gagné ». Visez 16 sur 20 au moins, sans critère éliminatoire : c’est l’exigence de l’attestation, quatre réponses justes sur cinq.