bonbay ACADÉMIE

ChatGPT au travail, des bases à l'autonomie

Support complet du cours

Le cours écrit de chaque leçon, avec ses schémas, ses tableaux et ses demandes à recopier, les erreurs fréquentes, l'exercice à faire sur votre poste et les points à retenir. Les entraînements et tous les corrigés sont dans le cahier d'exercices, les exemples racontés de bout en bout dans le recueil d'exemples pratiques ; les vidéos et les quiz restent sur le site du cours.

54
leçons

13
modules

35 h 07
de travail environ

Contenu mis à jour le 15 novembre 2026. Les prix, les offres et les libellés de l'interface de ChatGPT évoluent : vérifiez-les sur le site d'OpenAI avant de vous y fier.

Sommaire

Module 1 Comprendre l'outil

Ce que ChatGPT sait faire, l'offre à prendre, les réglages à faire le premier jour et l'écran zone par zone.

1	Ce que fait ChatGPT, et ce qu'il ne fait pas	27 min
2	Gratuit, Go, Plus ou Business : choisir son offre et régler son compte	29 min
3	L'écran de ChatGPT, zone par zone	27 min

Module 2 Demander juste

La demande en quatre lignes, puis la façon de reprendre une réponse jusqu'à ce qu'elle serve.

4	La demande en quatre lignes	31 min
5	Relancer, corriger, faire varier	29 min
6	Exercice corrigé : répondre à une réclamation client	35 min

Module 3 Travailler sur ses documents

Résumer un PDF de soixante pages, interroger un tableau Excel, tirer un compte rendu d'une réunion.

7	Résumer et interroger un document long	33 min
8	Analyser un tableau Excel sans formule	33 min
9	Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions	37 min

Module 4 Chercher et vérifier

La recherche sur le web, les quatre contrôles avant d'envoyer, et ce qui ne se colle jamais dans l'outil.

10	La recherche web et ses sources	33 min
11	Vérifier une réponse en quatre contrôles	33 min
12	Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez	35 min

Module 5 Produire

Un texte long retravaillé dans Canvas, une image simple, une annonce d'emploi et sa grille d'entretien.

13	Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas	29 min
14	Créer une image ou un visuel simple	28 min
15	Exercice corrigé : une annonce d’emploi et sa grille d’entretien	35 min

Module 6 Devenir autonome

Projets, mémoire, instructions et GPT personnalisé : ce que ChatGPT sait de vous, et ce que vous n'avez plus à répéter.

16	Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter	30 min
17	Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine	31 min

Module 7 ChatGPT dans votre métier

Six ateliers : commercial, assistanat et direction, gestion et comptabilité, RH et management, communication, terrain et BTP.

18	Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres	39 min
19	Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse	38 min
20	Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant	39 min
21	RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes	38 min
22	Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google	38 min
23	Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis	39 min

Module 8 Aller plus loin

Recherche approfondie, mode vocal, agent et applications connectées, présentations, les autres assistants, et la charte d'usage de l'équipe.

24	La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes	37 min
25	Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire	35 min
26	Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils	39 min
27	Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel	38 min
28	Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs	35 min
29	Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD	40 min

Module 9 Demander comme un expert

Des exemples à imiter, une tâche découpée en étapes, ChatGPT qui vous interroge, une relecture sur grille et une bibliothèque de demandes pour l'équipe.

30	Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles	38 min
31	Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape	40 min
32	Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive	36 min
33	Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture	40 min
34	Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe	42 min
35	Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi	45 min

Module 10 D'autres métiers

Six ateliers de plus : achats et logistique, juridique, immobilier, commerce et e-commerce, hôtellerie-restauration, industrie et qualité.

36	Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons	40 min
37	Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre	42 min
38	Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires	40 min
39	Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente	40 min
40	Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings	40 min
41	Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs	42 min

Module 11 Automatiser ce qui revient

Tâches programmées, GPT d'équipe construit pas à pas, documents branchés, formules Excel, réponses types et mesure du temps gagné.

42	Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander	35 min
43	Atelier : construire, tester et partager un GPT d’équipe pas à pas	42 min
44	Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites	38 min
45	ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples	40 min
46	Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes	42 min
47	Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d’être automatisé	40 min

Module 12 Cas pratiques de A à Z

Six dossiers complets, traités du premier courriel au livrable : une semaine d'assistante, un appel d'offres, un lancement, un recrutement, une clôture, un comité de direction.

48	Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce	50 min
49	Cas pratique : répondre à un appel d’offres public de A à Z	60 min
50	Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l’idée à la première publication	50 min
51	Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois	55 min
52	Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant	50 min
53	Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel	55 min

Module 13 Évaluation finale

Votre plan sur trente jours, quarante questions sur l'ensemble du cours et une épreuve pratique pour obtenir l'attestation.

54	Votre plan sur 30 jours et l’évaluation finale	75 min

01

Comprendre l'outil

Ce que ChatGPT sait faire, l'offre à prendre, les réglages à faire le premier jour et l'écran zone par zone.

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

Leçon 1 · 27 min · Accès libre

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

> ChatGPT ne cherche pas une réponse dans une base : il écrit, mot après mot, la suite la plus plausible de votre demande. D'où sa force pour rédiger, reformuler, résumer ou traduire, et ses erreurs sur les faits précis, les calculs de tête et tout ce qu'il ne voit pas, comme vos prix ou votre stock.

Objectifs

- Expliquer en deux phrases comment ChatGPT fabrique une réponse
- Repérer une hallucination avant qu'elle parte chez un client
- Trier ses tâches selon ce qu'il faut confier, vérifier ou fournir soi-même

Le cours

Avant de demander quoi que ce soit à ChatGPT, il faut savoir comment il fabrique ses réponses. Ce n'est pas un moteur de recherche, ni une encyclopédie, ni un collègue qui connaît votre entreprise. C'est un programme qui écrit. Une fois ce principe compris, ses réussites comme ses erreurs deviennent prévisibles.

Un programme qui prédit la suite d'un texte

Vous connaissez la saisie prédictive de votre téléphone : vous tapez « Je serai en », il propose « retard ». ChatGPT fait la même chose, à une tout autre échelle. Il a été entraîné sur une quantité immense de textes et il a appris quelle suite est probable après quels mots. Quand vous lui écrivez, il produit un morceau de mot, puis le suivant, puis encore le suivant, jusqu'à former une réponse complète.

Comment une réponse se fabrique



Il ne consulte pas une base de faits : il écrit ce qui a le plus de chances de venir ensuite.

Deux conséquences pratiques. D'abord, la qualité de la réponse dépend beaucoup de ce que vous lui donnez à lire : une demande vague produit un texte vague, une demande précise produit un texte précis. C'est tout l'objet du module 2. Ensuite, **il ne sait pas quand il se trompe**. Il écrit avec la même assurance une date exacte et une date inventée.

Un moteur de recherche, ChatGPT

Un moteur de recherche

- Vous tapez quelques mots clés
- Il renvoie des pages qui existent
- Vous lisez et vous choisissez la source
- Rien n'est rédigé pour vous

ChatGPT, sans recherche web

- Vous écrivez une demande en phrases
- Il rédige un texte neuf, adapté à votre demande
- Ce texte assemble ce qui est plausible
- Aucune page ne se trouve derrière chaque phrase

Avec la recherche web activée, ChatGPT lit des pages et les cite : il se rapproche du moteur, et ses liens s'ouvrent.

Les hallucinations, des erreurs écrites avec aplomb

Le mot « hallucination » désigne une réponse fausse présentée comme vraie. Elle vient du principe même de l'outil : quand l'information lui manque, il produit quand même la suite la plus plausible. Un article du Code du travail avec un numéro crédible, une décision de justice qui n'existe pas, le téléphone d'un fournisseur, le titre d'un rapport : tout cela peut être inventé, et rien dans le ton ne vous prévient.

> **Le piège le plus courant**
>
> Une assistante de direction demande « les délais légaux de paiement entre professionnels, avec l'article de loi ». La réponse est nette et bien présentée. Le délai peut être juste et le numéro d'article faux, ou l'inverse. **Tout fait qui partira chez un client, un salarié ou une administration se vérifie à la source**, comme le montre la leçon 11.

Des connaissances arrêtées à une date

Sans la recherche sur le web, ChatGPT ne connaît que ce qu'il a lu pendant son entraînement, qui s'arrête à une date de fin. Tout ce qui a changé depuis lui échappe : un barème, un taux, une réglementation, les horaires d'une déchetterie, le prix du gazole. Il peut pourtant répondre comme si son information était fraîche. Pour une question d'actualité, activez la recherche web : la réponse cite alors ses sources, que vous pouvez ouvrir.

Lancer une recherche web pour une question d'actualité

1. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton + à gauche.
2. Choisissez la recherche sur le web dans la liste des outils.
3. Tapez votre question, par exemple « Quels sont les horaires des déchetteries de Bordeaux Métropole pendant les fêtes de fin d'année ? »
4. Sous la réponse, ouvrez au moins un des liens cités et retrouvez-y l'information.

Le libellé peut varier légèrement selon la version : cherchez le mot « web » dans la liste des outils. La leçon 10 revient en détail sur cette recherche et sur la façon de lire ses sources.

Ce qu'il fait bien

- Rédiger un premier jet à partir de vos éléments : courriel, note de service, annonce, compte rendu.
- Reformuler : rendre un message plus court ou plus aimable, ou le rendre lisible par quelqu'un qui n'est pas du métier.
- Résumer un document que vous lui donnez, en cinq points ou en dix lignes.
- Structurer : transformer des notes en vrac en plan, en tableau ou en liste d'actions.
- Traduire le courriel d'un fournisseur espagnol ou une fiche technique en anglais, avec un niveau correct pour l'usage courant.
- Trouver des idées : dix objets de courriel, cinq angles pour une publication LinkedIn, les questions qu'un client risque de poser en rendez-vous.

Demande à recopier **Reformuler un message trop sec**

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

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

Ce qu'il fait mal

Ce qu'il fait mal	Pourquoi	Ce que vous faites
Les faits précis non vérifiés : articles de loi, dates, chiffres, coordonnées	Il écrit ce qui est plausible, pas ce qui est vérifié	Vous vérifiez à la source, ou vous lui donnez le texte de référence
Le calcul de tête : totaux, pourcentages, marges	Il prédit des chiffres comme il prédit des mots	Vous lui demandez de calculer en exécutant du code, ou vous refaites le calcul
Ce qu'il ne voit pas : votre stock, vos prix, vos clients, vos délais	Ces informations ne figurent pas dans ce qu'il a lu	Vous les lui donnez dans la demande, ou vous les complétez après
L'actualité, sans recherche web	Ses connaissances s'arrêtent à une date de fin d'entraînement	Vous activez la recherche web et vous ouvrez les sources

Pour un devis, ne lui demandez jamais le prix : donnez-le-lui. Il n'a aucune idée de ce que coûte chez vous la pose d'une fenêtre, ni de vos remises, ni de vos délais. S'il en écrit un, il l'invente. Son travail est de mettre en forme ce que vous savez, pas de le deviner.

Demande à recopier **Lui donner les chiffres plutôt que les lui demander**

```
Tu es le gérant d'une entreprise de plomberie de 4 personnes à Mérignac.
Contexte : remplacement d'un chauffe-eau de 200 litres chez un particulier. Prix : [montant] € HT, fourniture et pose, déplacement compris. Délai : [nombre] jours ouvrés après acceptation.
Validité du devis : [nombre] jours.
Rédige le texte du courriel qui accompagne le devis.
```

```
Format : six lignes au plus, vouvoiement, les trois informations reprises telles quelles, une seule question à la fin.
```

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

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

Ce que vous lui confiez, et comment

Confier, puis relire

- Le premier jet d'un courriel ou d'une note
- Reformuler, raccourcir, changer de ton
- Résumer un document que vous fournissez
- Trouver des idées, des titres, des questions

Confier, puis vérifier chaque fait

- La traduction d'un texte qui engage l'entreprise
- La synthèse d'une réglementation
- Des calculs sur un tableau, faits par exécution de code
- Une recherche d'actualité, avec ses sources

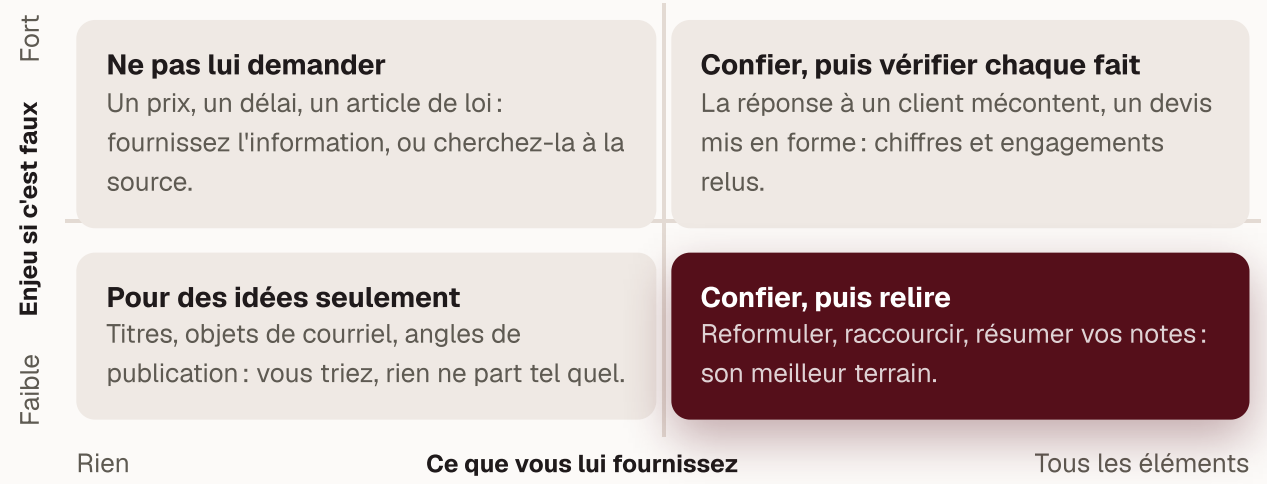
Ne pas lui demander ce qu'il ne peut pas savoir

- Vos prix, votre stock, vos délais
- Un numéro d'article de loi, sans vérification
- Un total calculé de tête
- Les coordonnées d'une personne ou d'une entreprise

Le rouge ne veut pas dire interdit : la réponse ne vaut rien tant que vous ne fournissez pas l'information vous-même.

> **La règle à garder près de l'écran**
>
> ChatGPT écrit bien ce que vous savez. Il écrit tout aussi bien ce qu'il ne sait pas. **Faire la différence entre les deux, c'est votre travail.**

Quand lui faire confiance



Plus vous fournissez la matière, plus il est fiable ; plus l'enjeu est fort, plus vous vérifiez.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « Combien coûte la pose d'une porte de garage ? » pour préparer son propre devis. ChatGPT ne connaît ni vos prix d'achat, ni vos temps de pose, ni votre marge. Il produit un montant plausible, qui n'est le vôtre que par hasard, et qui finit parfois tel quel dans le devis.	Donnez vos prix et vos délais dans le contexte, et demandez-lui seulement de les mettre en forme. S'il écrit un chiffre que vous n'avez pas fourni, supprimez-le avant l'envoi.
Demander « Tu es sûr ? » pour vérifier une réponse. Il ne sait pas quand il se trompe. Selon la tournure, il confirme avec la même assurance, ou il s'excuse et modifie une réponse qui était juste. Dans les deux cas, vous n'avez rien appris.	Vérifiez hors de ChatGPT : la source officielle pour un fait, la calculette ou l'exécution de code pour un calcul, votre logiciel de gestion pour un prix ou un stock.
Écrire « Présente notre entreprise, [nom], en cinq lignes pour notre site » sans rien dire de l'entreprise. Il ne connaît pas votre entreprise, ou très mal. Il écrit le portrait type d'une entreprise du secteur : une date de création, un nombre de clients, des valeurs, parfois un métier que vous n'exercez pas.	Donnez-lui la matière : date de création, métiers, zone, effectif, ce qui vous distingue. Ajoutez « n'ajoute aucun fait que je n'ai pas donné », puis relisez chaque phrase comme un client qui vous connaît.
Coller une liste de trente montants dans le champ de saisie et demander « Fais le total ». De tête, il prédit les chiffres comme il prédit les mots. Un total faux de quelques euros passe inaperçu sur trente lignes, et il est écrit avec la même assurance qu'un total juste.	Demandez « calcule en exécutant du code et montre le calcul », ou joignez le fichier Excel. Refaites ensuite un sous-total vous-même avant d'utiliser le résultat.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT écrit la suite la plus plausible de votre demande : plausible ne veut pas dire vrai.
- Un fait, une source, un article de loi ou un chiffre qu'il donne se vérifie avant de partir.
- Sans recherche web, ses connaissances s'arrêtent à une date de fin d'entraînement.
- Donnez-lui vos prix, vos délais et vos chiffres ; ne les lui demandez pas.
- Pour un calcul, demandez-lui d'exécuter du code, puis contrôlez le résultat.

Leçon 2 | 29 min | Accès libre

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

> Pour un indépendant, le Gratuit ou Go suffit pour commencer, et Plus, environ 23 € TTC par mois en novembre 2026, quand l'usage devient quotidien. Dès que plusieurs personnes l'utilisent avec des données de clients, Business s'impose. Quelle que soit l'offre, trois réglages se font le premier jour : entraînement, chat temporaire, double authentification.

Objectifs

- Choisir l'offre adaptée à la taille de l'entreprise et aux données manipulées
- Désactiver l'entraînement sur ses conversations
- Protéger son compte par la double authentification

Le cours

Les offres de ChatGPT ne se distinguent pas seulement par le prix. En entreprise, deux points comptent davantage : ce que deviennent vos conversations, et qui gère les comptes. Commencez par là ; le prix vient ensuite.

Les offres en un tableau

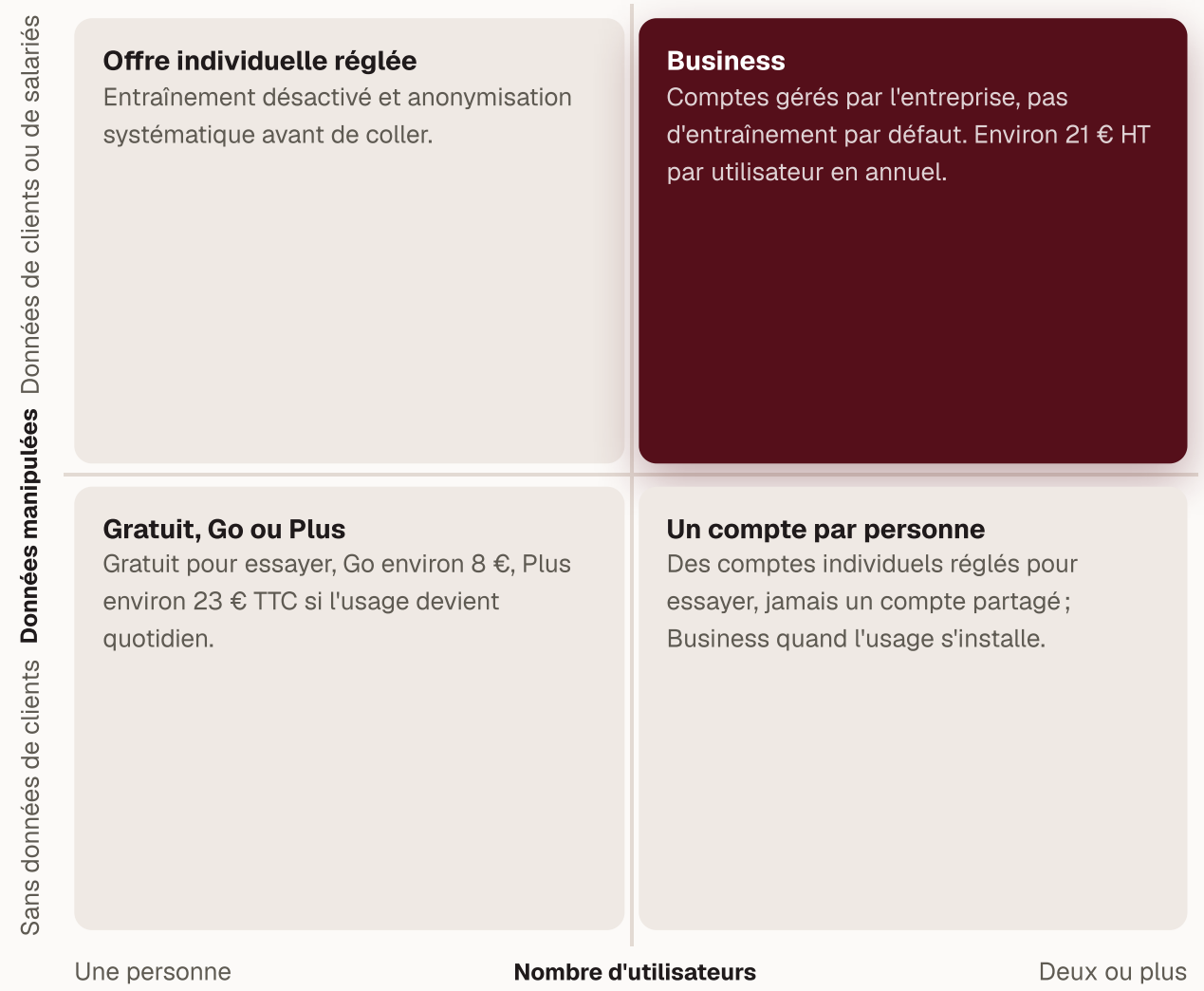
Offres de ChatGPT en France, prix mensuels relevés en novembre 2026

Offre	Prix mensuel	Pour qui	Vos conversations	Les comptes
Gratuit	0 €	Découvrir l'outil, usage ponctuel	Peuvent servir à l'entraînement, sauf si vous le désactivez	Chacun le sien
Go	Environ 8 €	Usage régulier mais léger	Peuvent servir à l'entraînement, sauf si vous le désactivez	Chacun le sien
Plus	Environ 23 € TTC	Usage quotidien d'un indépendant ou d'un dirigeant	Peuvent servir à l'entraînement, sauf si vous le désactivez	Chacun le sien
Pro	À partir d'environ 100 €	Usage intensif, plusieurs heures par jour	Peuvent servir à l'entraînement, sauf si vous le désactivez	Chacun le sien
Business	Environ 21 € HT par utilisateur en paiement annuel, environ 26 € en mensuel	Les équipes, à partir de deux utilisateurs	Ne servent pas à l'entraînement par défaut	Gérés par un administrateur de l'entreprise

Offre	Prix mensuel	Pour qui	Vos conversations	Les comptes
Enterprise	Sur devis	Les grandes organisations	Ne servent pas à l'entraînement par défaut	Gérés par un administrateur de l'entreprise

Ces prix et ces offres bougent. Avant de payer, vérifiez sur chatgpt.com/pricing. Notez aussi que le prix de Plus s'entend TTC, celui de Business HT et par utilisateur : comparez à périmètre égal.

Quelle offre, selon votre situation



Prix mensuels relevés en novembre 2026, à vérifier sur chatgpt.com/pricing.

Trois profils, trois conseils

Un artisan seul, couvreur à Pessac ou électricien dans l'Entre-deux-Mers. Commencez par le Gratuit pendant deux semaines, sur de vraies tâches : devis à mettre en forme, réponses aux clients, comptes rendus de chantier. Si les limites vous bloquent, passez à Go, puis à Plus. Plus se justifie dès que vous l'ouvrez tous les jours : environ 23 € TTC par mois, c'est moins d'une heure de votre temps facturé. Désactivez l'entraînement le premier jour.

Une PME de 15 personnes, dans le négoce ou l'industrie. Dès que plusieurs salariés s'en servent pour des courriels clients, des devis ou des comptes rendus, prenez Business. Les données ne servent pas à l'entraînement par défaut, et l'administrateur ouvre et ferme les comptes : le départ d'un salarié ne laisse pas un compte personnel rempli de vos dossiers. Pour 15 personnes, comptez environ 315 € HT par mois en paiement annuel, au prix relevé en novembre 2026. Rien n'oblige à équiper tout le monde le premier mois : commencez par les cinq ou six personnes qui écrivent le plus.

Un cabinet comptable, d'avocats ou de géomètres, de 3 à 10 personnes. Vos dossiers sont faits de données personnelles et confidentielles : noms, revenus, situations familiales. Sur une offre individuelle, elles ne se collent pas. Prenez Business, désignez un administrateur et écrivez noir sur blanc ce qui peut être confié à l'outil et ce qui ne l'est jamais. Même sur Business, le RGPD s'applique : base légale, information des clients, contrat avec le fournisseur.

Quelle offre pour vous

1 **Êtes-vous seul à utiliser ChatGPT dans l'entreprise ?**

Non

Prenez Business, à partir de deux utilisateurs : comptes gérés par l'entreprise, pas d'entraînement par défaut.

2 **Vos demandes se passent-elles de données de clients ou de salariés ?**

Non Business, ou une anonymisation systématique avant de coller (leçon 12).

3 **Les limites du Gratuit vous gênent-elles dans votre travail ?**

Non Restez sur le Gratuit, en désactivant l'amélioration du modèle.

4 **Celles de Go vous gênent-elles aussi ?**

Non Go suffit, environ 8 € par mois.

Oui à tout **Plus, environ 23 € TTC par mois. Pro, à partir d'environ 100 €, seulement pour un usage intensif.**

Prix relevés en novembre 2026, à vérifier sur chatgpt.com/pricing.

Ce que prévoit l'AI Act

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle (règlement 2024/1689) prévoit, à son article 4, 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. Choisir une offre ne suffit donc pas : former les personnes qui s'en servent en fait partie.

Vos deux premières semaines

Jour 1	Jours 2 à 14	Jour 15	Jour 16	Mois 2
Les réglages	**L'essai sur de vraies tâches**	**Le bilan**	**Le choix de l'offre**	**Le point**
Entraînement désactivé, double authentification, chat temporaire repéré.	Courriels, devis, comptes rendus : notez chaque fois qu'une limite vous bloque.	Combien d'usages, combien de blocages, combien de temps gagné à vue d'œil.	Rester sur le Gratuit, passer à Go ou à Plus, ou Business si l'équipe s'y met.	Le même bilan sur un mois d'usage : l'offre se garde ou change.

Le même calendrier vaut pour un artisan seul ou pour les premiers utilisateurs d'une PME.

Régler son compte le premier jour

Trois réglages prennent cinq minutes et évitent l'essentiel des ennuis. Les chemins ci-dessous partent du menu de votre compte, en bas à gauche de l'écran, sur ordinateur. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Désactiver l'entraînement sur vos conversations

1. Cliquez sur le menu de votre compte, en bas à gauche.
2. Ouvrez « Paramètres ».
3. Choisissez « Contrôles des données ».
4. Cliquez sur « Améliorer le modèle pour tout le monde ».
5. Désactivez l'interrupteur, puis validez.

Ce réglage concerne Gratuit, Go, Plus et Pro, et se fait sur chaque compte. Sur Business et Enterprise, il n'est pas nécessaire : les données ne servent pas à l'entraînement par défaut.

Ouvrir un chat temporaire

1. Ouvrez une nouvelle conversation.
2. En haut de l'écran, cliquez sur « Chat temporaire ».
3. Vérifiez que l'écran indique bien que la conversation est temporaire.
4. Posez votre question. Une fois fermée, la conversation n'apparaît pas dans votre historique.

Le chat temporaire n'apparaît pas dans l'historique, ne sert pas à l'entraînement et n'alimente pas la mémoire. OpenAI le garde tout de même jusqu'à 30 jours, pour des raisons de sécurité. C'est une précaution, pas un coffre-fort : une donnée à ne pas confier ne se colle pas davantage dans un chat temporaire.

Activer la double authentification

1. Menu de votre compte, en bas à gauche, puis « Paramètres ».
2. Ouvrez la rubrique « Sécurité ».
3. Activez l'authentification multifacteur.
4. Scannez le code affiché avec une application d'authentification, comme Microsoft Authenticator ou Google Authenticator.
5. Saisissez le code à six chiffres affiché par l'application, et conservez en lieu sûr le code de récupération s'il vous en est proposé un.

Un compte pour trois

Un seul compte Plus pour trois personnes, avec le mot de passe sur un papier collé à l'écran : c'est fréquent, et c'est la pire des solutions. L'historique de chacun est visible des autres, la double authentification devient impraticable et personne ne sait plus qui a collé quoi. **Un compte par personne** ; à partir de deux utilisateurs, Business est fait pour cela.

Un compte laissé par défaut, un compte réglé

Laissé par défaut

- Conversations utilisables pour l'entraînement
- Questions ponctuelles gardées dans l'historique
- Un mot de passe seul pour protéger le compte
- Un compte partagé entre collègues

Réglé en cinq minutes

- « Améliorer le modèle pour tout le monde » désactivé
- Le chat temporaire pour les questions ponctuelles
- La double authentification active
- Un compte par personne, Business dès deux utilisateurs

Écrire les règles pour l'équipe

Demande à recopier **Rédiger la charte d'usage de l'équipe**

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

```
Format : titres courts, phrases simples, des exemples tirés de notre métier, aucune référence juridique inventée.
```

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

Demande à recopier **Préparer la note de décision pour le dirigeant**

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

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

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

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Comparer Plus à environ 23 € et Business à environ 21 €, et conclure que Business est moins cher. Le premier prix s'entend TTC, le second HT, par utilisateur et en paiement annuel. Et Business ne se prend qu'à partir de deux utilisateurs : la comparaison ne vaut que pour une équipe.	Comparez à périmètre égal, même base de taxe et même nombre de personnes, puis décidez d'abord sur la question des données. Vérifiez les prix sur chatgpt.com/pricing le jour de la souscription.
Désactiver « Améliorer le modèle pour tout le monde » sur son compte, et croire que toute l'équipe est couverte. Sur les offres individuelles, le réglage se fait compte par compte. Le collègue qui n'y a jamais touché reste réglé par défaut, et ses conversations peuvent servir à l'entraînement.	Faites faire le réglage par chacun, le même jour, et vérifiez-le écran à l'appui. Dès deux utilisateurs avec des données de clients, passez à Business.
Coller une fiche de paie ou le dossier d'un client dans un chat temporaire, en pensant que rien n'est gardé. Le chat temporaire évite l'historique, l'entraînement et la mémoire, mais OpenAI le conserve jusqu'à 30 jours pour la sécurité. Ce qui ne se colle pas ailleurs ne se colle pas là non plus.	Réservez le chat temporaire aux questions ponctuelles sans donnée sensible. Pour le reste, anonymisez avant de coller, ou gardez le document hors de ChatGPT.
Prendre Pro, ou Plus pour toute l'équipe, « pour être tranquille », avant d'avoir essayé. Pro coûte à partir d'environ 100 € par mois, au relevé de novembre 2026, et vise un usage intensif. Sans essai, personne ne sait si les limites du Gratuit ou de Go gênent vraiment, ni qui s'en servira.	Commencez par deux semaines sur le Gratuit, sur de vraies tâches, en notant chaque blocage. Montez d'une offre seulement quand une limite vous arrête réellement.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une offre se choisit sur deux questions : seul ou à plusieurs, avec ou sans données de clients.
- Dès deux utilisateurs et des données de clients, Business : pas d'entraînement par défaut, comptes gérés par l'entreprise.
- Sur une offre individuelle, désactivez « Améliorer le modèle pour tout le monde » le premier jour.
- Le chat temporaire évite l'historique et l'entraînement, mais OpenAI le garde jusqu'à 30 jours.
- Un compte par personne, protégé par la double authentification.

Leçon 3 27 min

L'écran de ChatGPT, zone par zone

L'écran de ChatGPT tient en douze zones. À gauche, vos conversations, vos projets, vos GPT et votre compte ; en haut, le choix du modèle et le partage ; au centre, le fil ; en bas, le champ de saisie, le bouton + pour les fichiers et les outils, et le micro. Savoir où cliquer fait gagner un temps précieux.

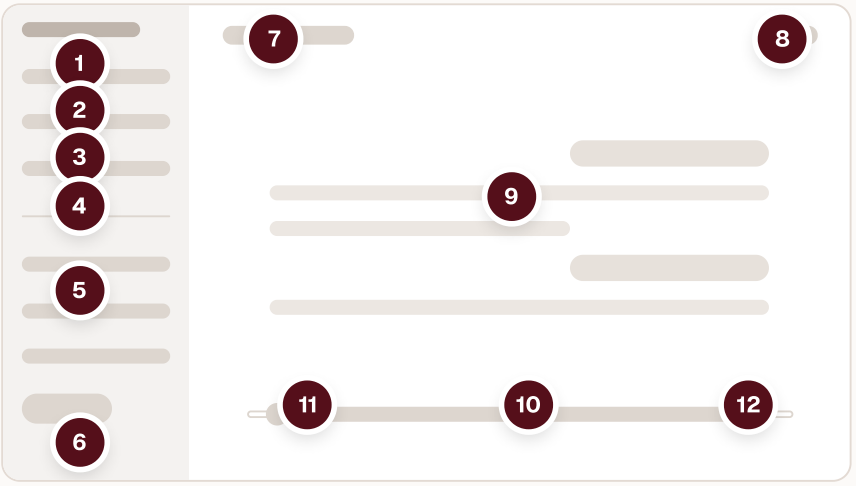
Objectifs

- Repérer les douze zones de l'écran sur ordinateur
- Joindre un fichier et ouvrir un outil depuis le bouton +
- Retrouver, ranger et partager une conversation sans exposer de données

Le cours

Chercher un bouton vu la veille fait perdre un temps fou. Ce tour de l'écran vaut pour l'ordinateur, dans le navigateur comme dans l'application. Sur téléphone, vous retrouvez les mêmes fonctions, rangées dans un menu. Le libellé peut varier légèrement selon la version : retenez surtout la place des zones, qui bouge peu.

L'écran de ChatGPT sur ordinateur



1 Nouveau chat

Une conversation vierge, pour chaque nouveau sujet.

2 Rechercher

Retrouve une conversation par un mot qu'elle contient.

3 Projets

Des dossiers de conversations, avec leurs fichiers et leurs instructions.

4 GPT

Des assistants préparés pour une tâche précise.

5 Historique

Vos conversations, de la plus récente à la plus ancienne.

6 Votre compte

En bas à gauche : paramètres, personnalisation, offre.

7 Sélecteur de modèle

Choisit le modèle qui répond, selon votre offre.

8 Partager

Crée un lien vers la conversation.

9 Le fil

Vos demandes et ses réponses, avec les boutons sous chaque réponse.

10 Le champ de saisie

Là où vous écrivez votre demande.

11 Le bouton +

Joindre des fichiers et ouvrir les outils.

12 Dictée et mode vocal

Parler au lieu de taper.

Le libellé peut varier légèrement selon la version ; la place des zones change peu.

La colonne de gauche, vos conversations

1. Nouveau chat. Une conversation vierge. Prenez l'habitude d'en ouvrir une à chaque nouveau sujet : ChatGPT tient compte de tout ce qui précède dans le fil, et une consigne donnée pour un devis peut déteindre sur une annonce d'emploi.

2. Rechercher. Retrouve une conversation par un mot qu'elle contient : un nom de chantier, un numéro de commande, une ville. C'est plus rapide que de faire défiler l'historique.

3. Projets. Un projet est un dossier de conversations, avec ses fichiers et ses instructions : « Réponses aux appels d'offres », « Chantier de Lormont ». Les fichiers et les consignes déposés dans le projet servent à toutes ses conversations. La leçon 16 y revient en détail.
4. GPT. Des assistants préparés pour une tâche précise. Vous pouvez utiliser ceux des autres en gratuit, avec des limites ; en créer un demande une offre payante. C'est l'objet de la leçon 17.

5. L'historique. Vos conversations, de la plus récente à la plus ancienne. Au survol d'une conversation, trois points ouvrent un menu pour la renommer, la ranger dans un projet, l'archiver ou la supprimer. Renommez celles que vous garderez : « Relance devis cuisine Talence » se retrouve, « Nouvelle conversation » non.
6. Votre compte. En bas à gauche. Vous y trouvez les paramètres (contrôles des données, sécurité, personnalisation et mémoire) et votre offre. La leçon 2 en a détaillé les réglages.

Historique en vrac, historique rangé

En vrac

- « Nouvelle conversation » répété quarante fois
- Les devis mêlés aux annonces d'emploi
- Une recherche qui ramène vingt résultats
- Des conversations à données sensibles oubliées

Rangé

- Un nom par conversation : objet, client, ville
- Un projet par dossier qui revient
- Les conversations terminées archivées
- Celles qui contiennent des données supprimées

Deux minutes de rangement par semaine évitent de chercher dix minutes une conversation de la veille.

Le haut de l'écran

7. Le sélecteur de modèle. En haut de l'écran, il choisit le modèle qui répond. Les noms changent souvent, et votre offre détermine ce qui est proposé. Pour l'essentiel du travail de bureau, le choix par défaut convient. Un mode qui réfléchit plus longtemps sert pour une analyse ou un problème à plusieurs étapes, au prix d'une réponse plus lente.
8. Partager. Crée un lien vers la conversation. Selon l'offre et les réglages, toute personne qui reçoit ce lien peut la lire. Relisez donc la conversation entière avant de partager : un nom de client collé au début s'y trouve encore.

Partager le lien ou copier la réponse

1 **Le destinataire a-t-il besoin de tout le fil, et pas seulement de la réponse finale ?**

Non Copiez la réponse finale et collez-la dans votre courriel.

2 **Le fil est-il sans nom, coordonnée ni montant confidentiel ?**

Non

Copiez la réponse, ou refaites le travail dans une conversation neuve sans ces données.

3 **Avez-vous relu la conversation entière, du premier message au dernier ?**

Non Relisez-la avant de créer le lien.

4 **Supprimerez-vous le lien quand il ne servira plus ?**

Non Notez-le : les liens se suppriment dans Paramètres, Contrôles des données.

Oui à tout **Partagez le lien, puis supprimez-le une fois lu.**

Dans le doute, copiez la réponse : elle suffit presque toujours.

Le centre et le bas de l'écran

9. Le fil. Vos demandes et ses réponses, dans l'ordre. Sous chaque réponse, une rangée de petites icônes : copier, régénérer la réponse, donner un avis, parfois lire à voix haute. Au survol de vos propres messages, un crayon permet de modifier une demande déjà envoyée ; la leçon 5 s'en sert beaucoup.

10. Le champ de saisie. Vous y écrivez. `Entrée` envoie la demande ; `Maj + Entrée` passe à la ligne sans envoyer, ce qui sert pour écrire une demande en quatre lignes. Vous pouvez aussi y coller un texte long, un tableau copié depuis Excel ou une capture d'écran.
11. Le bouton +. À gauche du champ. Il sert à joindre des fichiers (PDF, Word, Excel, CSV, photos) et à ouvrir les outils : recherche sur le web, recherche approfondie, création d'image, Canvas, et le mode agent selon l'offre.
12. Dictée et mode vocal. À droite du champ. Le micro transcrit ce que vous dites dans le champ, et vous relisez avant d'envoyer. Le mode vocal, lui, ouvre une conversation à l'oral, pratique sur un chantier pour préparer un appel.

Je veux, je clique

Je veux	Où cliquer
Changer de sujet	1. Nouveau chat
Retrouver la relance envoyée la semaine dernière	2. Rechercher, puis un mot de la conversation

Je veux	Où cliquer
Réunir les conversations d'un même chantier	3. Projets
Joindre le PDF d'un appel d'offres	11. Le bouton +, puis l'ajout d'un fichier
Vérifier une information d'actualité	11. Le bouton +, puis la recherche sur le web
Désactiver l'entraînement	6. Votre compte, puis Paramètres et Contrôles des données
Montrer la conversation à un collègue	8. Partager, après relecture
Dicter une demande	12. Le micro

Joindre un fichier et l'interroger

1. Cliquez sur le bouton + à gauche du champ de saisie.
2. Choisissez l'ajout d'un fichier depuis votre ordinateur, puis sélectionnez le PDF.
3. Attendez que la vignette du fichier apparaisse au-dessus du champ.
4. Écrivez votre demande, puis appuyez sur Entrée.

Demande à recopier **Interroger une fiche technique jointe**

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

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

Ce que ChatGPT a sous les yeux quand vous envoyez une demande

Vos instructions personnalisées
Ce que vous avez écrit sur vous et sur votre façon de travailler, dans Paramètres › Personnalisation.

La mémoire
Ce qu'il a retenu de vos conversations précédentes, si elle est activée. Consultable et effaçable.

Le projet
Les fichiers et les instructions du projet, si la conversation y est rangée.

Le fil
Tout ce qui a été dit plus haut dans cette conversation.

Votre demande
Le texte que vous venez d'écrire, et les fichiers joints.

Rien d'autre, sauf un outil que vous avez vous-même connecté : ni votre stock, ni votre logiciel de gestion, ni vos autres conversations au-delà de ce que la mémoire en a retenu.

Cette pile explique bien des surprises. Une réponse au ton étrangement familier vient souvent d'une instruction personnalisée oubliée. Une réponse qui cite un ancien prix le tient du fil ou de la mémoire. En cas de doute, ouvrez une nouvelle conversation.

Demande à recopier **Une première demande pour prendre l'écran en main**

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

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

Ranger une conversation dans un projet

1. Dans l'historique, survolez la conversation.
2. Cliquez sur les trois points qui apparaissent à droite.
3. Choisissez de la déplacer vers un projet, puis sélectionnez le projet ou créez-le.
4. Rouvrez le même menu pour la renommer : un nom de chantier, de client ou de dossier.

L'application sur le téléphone

L'application pour téléphone reprend le même compte, le même historique et les mêmes projets. Elle sert surtout à dicter, ou à photographier un document sur le terrain : une étiquette de palette, un bon de livraison, le tableau blanc d'une réunion. La rédaction se fait plus confortablement sur ordinateur.

Avant de cliquer sur Partager

Le lien de partage montre la conversation telle qu'elle est. Si vous y avez collé une adresse, un numéro de client ou un montant confidentiel, il est dans le lien. Les liens déjà créés se retrouvent et se suppriment depuis les paramètres, rubrique Contrôles des données.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Garder une seule conversation « Travail » pour tout, ouverte depuis des semaines. ChatGPT tient compte de tout le fil : le ton d'une relance, le prix d'un ancien devis ou le prénom d'un client remontent dans des réponses qui n'ont rien à voir. Et la zone Rechercher ramène toujours la même conversation.	Un nouveau chat par sujet, un nom à trois mots pour chaque conversation gardée, et un projet pour les dossiers qui reviennent chaque semaine.
Coller une capture d'écran d'un tableau Excel au lieu de joindre le fichier. Une capture est une image : les colonnes peuvent se décaler, un chiffre se lire de travers, et rien ne permet un calcul fiable en exécutant du code.	Joindre le fichier .xlsx ou .csv par le bouton +, attendre la vignette, puis décrire les colonnes dans la demande.
Cliquer sur Partager pour montrer une réponse, puis oublier le lien. Le lien montre toute la conversation, y compris ce qui a été collé au début, et il reste actif tant qu'il n'est pas supprimé.	Copier la réponse finale avec l'icône sous la réponse et la coller dans un courriel. Un lien déjà créé se supprime depuis Paramètres, Contrôles des données.
Envoyer une demande dictée au micro sans relire le texte transcrit. La dictée peut transformer « quarante » en « quatorze », un nom de rue ou une référence de pièce, et la réponse se construit alors sur un chiffre faux.	Relire le champ avant d'appuyer sur Entrée, en regardant d'abord les nombres, les dates et les noms propres.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- À gauche ce que vous avez fait, au centre le fil, en bas le champ, le bouton + et le micro.
- Un nouveau sujet, un nouveau chat : le fil précédent influence la réponse.
- Le bouton + joint les fichiers et ouvre les outils, dont la recherche sur le web.
- Un lien partagé montre toute la conversation : relisez avant de partager, ou copiez seulement la réponse.

02

Demander juste

La demande en quatre lignes, puis la façon de reprendre une réponse jusqu'à ce qu'elle serve.

4 La demande en quatre lignes

5 Relancer, corriger, faire varier

6 Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Leçon 4 · 31 min

La demande en quatre lignes

> Une bonne demande tient en quatre lignes : le Rôle (qui ChatGPT doit être), le Contexte (ce qu'il doit savoir), la Tâche (ce qu'il doit faire) et le Format (à quoi ressemble la réponse). Le contexte fait le gros du travail : vos faits, vos chiffres, votre client. Avec ces quatre lignes, le premier jet est presque bon.

Objectifs

- Écrire une demande en quatre lignes sur un cas de son métier
- Repérer la ligne qui manque dans une demande décevante
- Choisir le format d'après l'usage final : courriel, tableau, note

Le cours

La plupart des réponses décevantes viennent de demandes trop courtes. « Écris une relance » laisse ChatGPT deviner à qui, pourquoi, sur quel ton et en combien de lignes. Il comble chaque trou par la solution la plus banale, et le résultat ressemble à tous les courriels du monde. La méthode en quatre lignes bouche ces trous avant qu'il ne les remplisse.

Les quatre lignes d'une demande

Rôle
Qui ChatGPT doit être : l'assistante d'un cabinet comptable, un conducteur de travaux, un commercial en négoce.

Contexte
Ce qu'il doit savoir : le client, les faits, les dates, les montants, ce qui a déjà été dit.

Tâche
Ce qu'il doit faire, avec un verbe : écrire, résumer, comparer, lister, reformuler.

Format
À quoi ressemble la réponse : longueur, ton, structure, et ce qu'il ne faut pas y mettre.

Chaque ligne répond à une question que ChatGPT vous poserait s'il le pouvait.

Le rôle, qui il doit être

Le rôle donne le vocabulaire et le niveau d'exigence. « Tu es conducteur de travaux dans une entreprise de gros œuvre de 30 personnes » produit d'autres mots que « Tu es un expert ». Choisissez un métier réel, avec la taille de l'entreprise : c'est plus utile qu'un superlatif. Tutoyer ou vouvoyer ChatGPT ne change rien à la qualité de la réponse.

Le contexte, ce qu'il doit savoir

C'est la ligne la plus importante, et la plus souvent oubliée. ChatGPT ne connaît ni votre client, ni l'historique du dossier, ni vos prix. Donnez les faits : qui, quoi, quand, combien, ce qui a déjà été dit, ce que vous voulez obtenir. Le contexte peut faire plusieurs lignes, voire un document joint. La méthode s'appelle « en quatre lignes » parce qu'il y a quatre rubriques, pas parce qu'il faudrait quatre phrases.

> **Pour un devis, donnez le prix**
>
> Pour un devis, ne lui demandez jamais le prix : donnez-le-lui. Même chose pour un délai, une remise, une date de livraison. **Ce que vous ne mettez pas dans le contexte, il l'invente**, et il l'invente de façon crédible.

La tâche, ce qu'il doit faire

Un verbe d'action et un seul objet : écris la relance, résume ce rapport, compare ces deux devis, liste les risques. Quand vous demandez trois choses à la fois, la troisième est souvent bâclée. Mieux vaut trois demandes successives dans la même conversation.

Le format, à quoi ressemble la réponse

Le format se déduit de l'usage final. Un courriel de cinq lignes, un tableau à trois colonnes à coller dans Excel, une note d'une demi-page pour Teams, une liste d'actions avec un responsable et une date. Précisez le ton, cordial ou ferme par exemple, et ce que vous ne voulez pas : « pas de titre », « pas plus de 120 mots », « pas de formule de politesse de remplissage ».

Les quatre lignes en pratique

Ligne	La question à se poser	Exemple	L'oubli fréquent
Rôle	Qui écrirait ce texte chez nous ?	Tu es assistante commerciale d'un négociant en matériaux de 40 personnes.	Un rôle vague, comme « Tu es un expert »
Contexte	Que doit savoir un collègue qui reprend le dossier ?	Client artisan, commande pour le 3 novembre, livrée avec 9 jours de retard.	Les chiffres et les dates
Tâche	Quel verbe ?	Écris la réponse à son courriel.	Trois tâches dans une seule demande
Format	Où ce texte va-t-il finir ?	Huit lignes, vouvoiement, aucune promesse de remboursement.	La longueur, et ce qu'il ne faut pas écrire

La même demande, avant et après

Avant

- « Écris une relance pour un devis. »
- Ni destinataire, ni date, ni contenu du devis
- Le ton et la longueur laissés au hasard
- Résultat : un courriel passe-partout, à réécrire

Après

- Rôle : assistante commerciale d'un cuisiniste de 12 personnes à Saint-Médard-en-Jalles
- Contexte : devis de cuisine envoyé le 20 octobre à un couple de Mérignac, sans réponse, prix tenus jusqu'au 30 novembre
- Tâche : écris la relance
- Format : cinq lignes, ton cordial, une seule question à la fin

La demande de droite prend trente secondes de plus à écrire, et la réponse est presque prête à partir.

Quelle ligne manque à ma demande

1 **La réponse emploie-t-elle le vocabulaire et le niveau de votre métier ?**

Non Reprenez le rôle : un métier réel et la taille de l'entreprise.

2 **Contient-elle vos faits, vos dates et vos chiffres, sans en inventer ?**

Non Complétez le contexte : qui, quoi, quand, combien, ce qui a déjà été fait.

3 **Fait-elle une seule chose, celle que vous attendiez ?**

Non Reprenez la tâche : un verbe, un objet, une demande à la fois.

4 **Sa longueur et sa forme vont-elles là où le texte finira ?**

Non Fixez le format : longueur, structure, ton, ce qu'il ne faut pas écrire.

Oui à tout **La demande est complète : corrigez le détail par une consigne précise.**

Lisez la réponse décevante, puis répondez dans l'ordre : le premier « non » désigne la ligne à reprendre.

Trois demandes complètes, trois métiers

Demande à recopier **Cabinet comptable, relancer un client pour ses pièces**

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

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

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

Demande à recopier **Conducteur de travaux, prévenir les sous-traitants d'un décalage**

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

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

Demande à recopier **Commerce, répondre à un avis client en ligne**

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

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

Les crochets sont à remplacer

Dans les demandes de ce cours, ce qui est entre crochets [comme ceci] se remplace par vos informations. Une demande envoyée avec ses crochets produit une réponse à trous, ou pire, une réponse où ChatGPT a inventé les valeurs manquantes.

Gardez vos meilleures demandes dans un document Word ou une note partagée sur Teams, classées par tâche. La deuxième fois, il ne reste qu'à changer le contexte. Le module 6 montre comment ne plus avoir à les recopier.

L'ordre pour écrire sa demande

1	2	3	4	5	6
L'usage final	**Le contexte**	**Le rôle**	**La tâche**	**Le format**	**Les crochets relus**
Où le texte va finir, qui le lira, ce qu'il doit déclencher.	Les faits, les dates, les chiffres, les décisions, ce qui est déjà fait.	Qui écrirait ce texte chez vous, avec la taille de l'entreprise.	Un verbe, un objet.	Déduit de l'usage final : longueur, structure, ton, interdits.	Aucun [crochet] ne reste avant l'envoi.

La demande se lit dans l'ordre des quatre lignes, mais elle s'écrit en partant de la fin : l'usage du texte.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire le contexte avec les mots de la maison : « le dossier de la semaine dernière », « le BL », « comme d'habitude ». ChatGPT ne connaît ni vos sigles ni votre historique. Il devine ce que recouvrent ces mots, et sa supposition finit dans la réponse.	Écrivez le contexte comme pour un intérimaire arrivé ce matin : le sigle en toutes lettres, le fait au lieu de l'allusion, la date au lieu de « la semaine dernière ».
Donner le format en adjectifs : « un texte pro et percutant », « un mail sympa mais sérieux ». Ces mots ne se mesurent pas : chaque réponse les interprète autrement, et la longueur comme le ton changent à chaque essai.	Donnez des mesures : un nombre de lignes, la structure, l'endroit où le texte sera lu, et ce qui ne doit pas y figurer.
Oublier de dire ce qui a déjà été fait : la première relance envoyée, l'appel passé, l'accord donné. Sans cette information, ChatGPT écrit un premier message. Le client reçoit une relance qui ignore la précédente, et l'entreprise paraît désorganisée.	Terminez le contexte par une phrase « Déjà fait : … » avec les dates : premier envoi, appel, réponse reçue.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser dans la tâche une décision qui vous revient : « décide si nous accordons un délai », « choisis le geste commercial ». ChatGPT tranche alors à votre place, souvent dans le sens qui apaise le destinataire, et sa décision se retrouve écrite comme un engagement.	Décidez d'abord, puis mettez la décision dans le contexte : « Nous accordons un délai jusqu'au [date], rien de plus. » La tâche ne garde que le verbe d'écriture.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Rôle, Contexte, Tâche, Format : quatre rubriques, pas quatre phrases.
- Le contexte fait le gros du travail : faits, dates, chiffres, ce qui a déjà été dit.
- Ce que vous ne donnez pas, ChatGPT l'invente : fournissez vos prix, vos délais, vos conditions.
- Une demande, une tâche, un verbe.
- Le format se choisit d'après l'endroit où le texte va finir.

Leçon 5 29 min

Relancer, corriger, faire varier

La première réponse est un brouillon. Vous la corrigez en disant précisément ce qui ne va pas, vous demandez trois variantes pour choisir, vous changez de ton d'une phrase, vous laissez ChatGPT poser ses questions avant d'écrire. Et quand le fil s'encombre de consignes contradictoires, vous repartez d'une conversation neuve, avec un résumé à jour.

Objectifs

- Corriger une réponse par une consigne précise
- Obtenir trois variantes et choisir la meilleure
- Repartir d'une nouvelle conversation au bon moment

Le cours

Même avec une bonne demande, la première réponse est rarement la bonne. C'est normal : traitez-la comme le premier jet d'un collègue. Vous ne le jetteriez pas, vous lui diriez ce qui ne va pas. Avec ChatGPT, c'est pareil, et c'est rapide : une phrase de correction suffit le plus souvent.

La boucle de correction

1 **Demander**
Une demande en quatre lignes.

2 **Lire**
Comme le destinataire la lira.

3 **Dire ce qui ne va pas**
Une consigne précise, une à la fois.

4 **Comparer**
La nouvelle version contre l'ancienne.

Deux ou trois tours suffisent d'habitude. Au-delà, le problème vient souvent de la demande de départ.

Corriger avec une consigne précise

Ce qui ne va pas, et la phrase à taper

Ce qui ne va pas	Ce que vous tapez
Trop long	« Raccourcis à cinq lignes, sans perdre les dates. »
Trop familier	« Vouvoiement, ton neutre, comme pour un nouveau client. »
Une information fausse	« Correction : la livraison est prévue le [date], pas le [date]. Reprends le message avec cette date. »
Une promesse en trop	« Retire la phrase sur le remboursement, nous ne l'avons pas décidé. »
Des formules creuses	« Supprime les formules de politesse de remplissage, garde une seule phrase de fin. »
Trop de jargon	« Réécris pour un particulier qui n'est pas du métier. »
L'essentiel arrive trop tard	« Mets l'information principale dans la première phrase. »

Une consigne à la fois donne de meilleurs résultats que cinq corrections dans le même message. Et nommez ce qu'il faut garder : « garde le deuxième paragraphe tel quel » évite qu'il réécrive aussi ce qui était bon.

Modifier sa demande ou régénérer la réponse

1. Pour corriger votre demande, survolez votre message dans le fil et cliquez sur le crayon.
2. Modifiez le texte, puis envoyez : la réponse est réécrite à partir de la demande corrigée.
3. Pour obtenir une autre version sans rien changer, cliquez sur l'icône de régénération sous la réponse.
4. Quand plusieurs versions existent, de petites flèches permettent de passer de l'une à l'autre.

Le libellé peut varier légèrement selon la version, et les icônes n'apparaissent souvent qu'au survol. Modifier la demande vaut mieux que corriger en dessous quand l'erreur vient de vous, un chiffre faux ou une information oubliée : le fil reste propre, et la mauvaise version ne pèse plus sur la suite.

Correction vague, correction précise

Vague

- « Pas terrible, refais. »
- « Plus pro. »
- « Moins long. »
- « Il y a une erreur. »

Précise

- « Garde le deuxième paragraphe, réécris l'ouverture. »
- « Vouvoiement, retire la phrase d'humour de la fin. »
- « Six lignes au plus, sans perdre les deux dates. »
- « Correction : livraison le 17, pas le 18. »

Une consigne précise dit quoi changer, jusqu'où, et ce qu'il faut garder.

Demander trois variantes

Quand vous ne savez pas exactement ce que vous voulez, demandez plusieurs versions d'un coup. Il est plus facile de choisir entre trois objets de courriel que d'en décrire un parfait. Donnez un angle à chaque variante, sinon les trois se ressemblent.

Demande à recopier **Trois versions d'une même annonce**

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

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

Changer de ton

Le même contenu peut partir chez un client fâché, chez un fournisseur de longue date ou sur le panneau de la salle de pause. Une phrase suffit : « même contenu, ton plus ferme », « même contenu, pour un client qui nous connaît depuis vingt ans », « même contenu, pour un affichage ». Écrivez toujours « même contenu » : sans cette précision, il se permet d'ajouter ou de retirer des informations.

Le laisser poser ses questions d'abord

Demande à recopier **Faire poser les questions avant la rédaction**

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

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

Cette demande sert quand le contexte est encore flou dans votre tête. Les questions de ChatGPT font office de liste de contrôle : souvent, l'une d'elles pointe une information que vous n'auriez pas pensé à donner.

Repartir d'une conversation neuve

Une conversation garde tout, y compris les consignes abandonnées. Après une quinzaine d'allers-retours, le tutoiement demandé pour une version, la date corrigée trois fois et l'exemple d'un autre client se mélangent. Les réponses dérivent : une ancienne date réapparaît, un ton écarté revient. C'est le signe qu'il faut repartir.

Continuer dans ce fil, ou repartir

1 **Le sujet est-il toujours le même ?**

Non Ouvrez un nouveau chat pour le nouveau sujet.

2 **Les consignes du début sont-elles toujours valables ?**

Non

Faites résumer les consignes à jour, puis repartez dans une conversation neuve avec ce résumé.

3 **Les réponses respectent-elles vos dernières corrections ?**

Non

Une ancienne consigne pèse encore : repartez d'une conversation neuve, avec le résumé.

Oui à tout **Continuez dans ce fil.**

Demande à recopier **Résumer le fil pour repartir proprement**

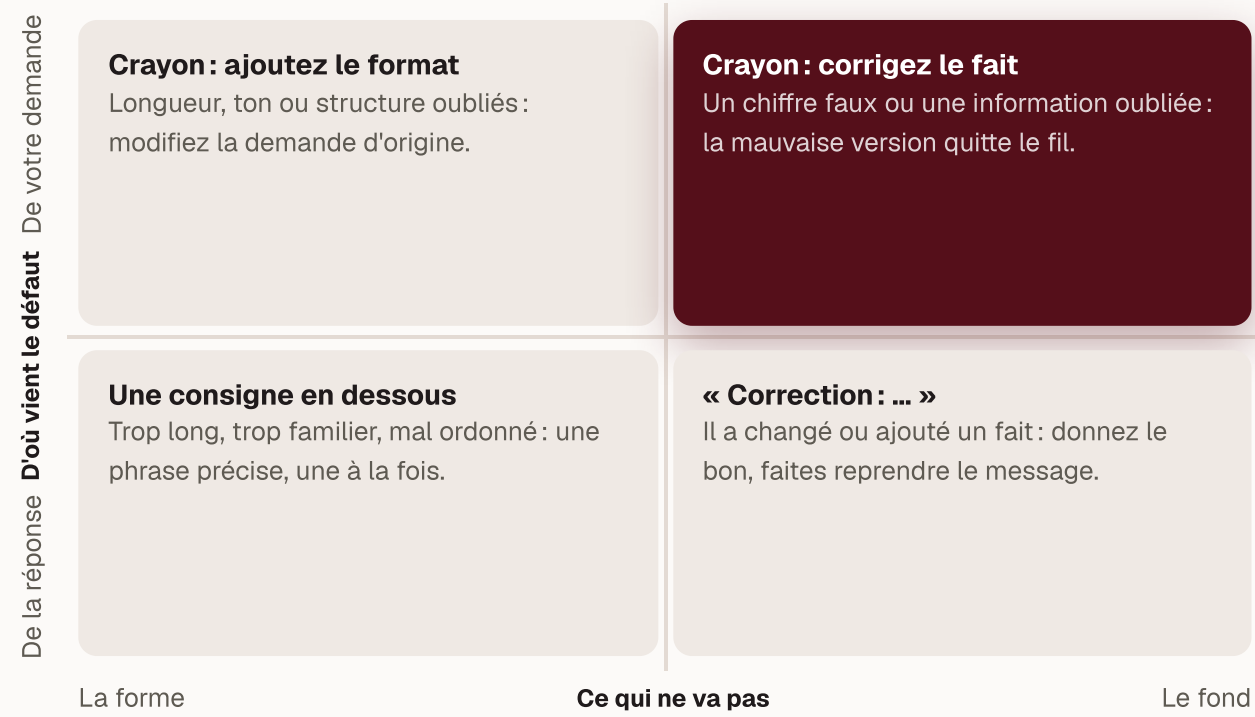
```
Nous allons reprendre ce travail dans une nouvelle conversation.
Rédige la demande complète à y coller, en quatre rubriques : Rôle, Contexte, Tâche, Format. Ne
garde que les consignes et les informations valables à ce stade, avec les dernières
corrections. N'ajoute rien qui n'ait pas été dit ici.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

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

Gardez la demande finale

Quand une demande a donné une bonne réponse après trois corrections, réécrivez-la avec ces corrections intégrées et rangez-la dans votre bibliothèque de demandes. La prochaine fois, la première réponse sera presque la bonne.

Quel geste pour quel défaut



Avant de corriger, demandez-vous d'où vient le défaut, et s'il touche la forme ou le fond.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Répondre « non, pas comme ça » ou « mieux » sous une réponse décevante. ChatGPT ne sait pas ce qui vous a déplu. Il change un peu tout au hasard, souvent ce qui était bon, et garde parfois le défaut.	Nommez le défaut et la correction attendue : « trop long, cinq lignes au plus », « l'objet doit donner la date ». Ajoutez ce qu'il faut garder.
Cliquer sur régénérer cinq ou six fois en espérant que la bonne version finisse par sortir. Régénérer rejoue la même demande : si une information manque ou si une consigne est floue, chaque version a le même trou, formulé autrement.	Après deux régénérations sans progrès, cherchez ce qui manque à la demande, puis modifiez-la avec le crayon.
Corriger en dessous un chiffre que vous aviez mal saisi dans votre demande : « oublie 1 150, c'est 1 090 ». Les deux montants restent dans le fil. Quelques tours plus tard, l'ancien réapparaît, surtout après une demande de variante ou de changement de ton.	Quand l'erreur vient de vous, modifiez la demande d'origine avec le crayon : la mauvaise valeur disparaît du fil.
Demander « fais-le plus chaleureux » ou « version pour un client fidèle » sans écrire « même contenu ». Pour réchauffer le ton, ChatGPT ajoute volontiers une attention commerciale, une remise ou une promesse de disponibilité que personne n'a décidée.	Écrivez « même contenu, sans ajouter d'information », puis comparez les deux versions phrase par phrase avant d'envoyer la nouvelle.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La première réponse est un brouillon : corrigez-la au lieu de la subir.
- Une correction précise à la fois, en nommant ce qu'il faut garder.
- Trois variantes, avec un angle chacune, pour choisir plutôt que décrire.
- Quand le contexte est flou, laissez ChatGPT poser ses questions d'abord.
- Un fil qui dérive se résume, puis se reprend dans une conversation neuve.

Leçon 6 35 min

Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

> Face à un client mécontent, ChatGPT aide à écrire vite une réponse posée, à condition de lui donner les faits et les décisions de l'entreprise. Cet exercice suit Nadia, chez un négociant en matériaux de Gironde : lire la réclamation, fixer les promesses possibles, rédiger avec la méthode en quatre lignes, puis contrôler le ton et les engagements.

Objectifs

- Séparer les faits, les reproches et les demandes d'une réclamation
- Rédiger la réponse avec la méthode en quatre lignes
- Contrôler le ton et chaque engagement avant l'envoi

Le cours

Une réclamation mal traitée coûte un client ; une réponse trop généreuse coûte de l'argent. ChatGPT fait gagner du temps sur la rédaction, mais il ne sait ni ce qui s'est passé ni ce que votre entreprise accepte de faire. Cet exercice met en pratique les leçons 4 et 5 sur un cas courant dans le négoce.

La situation

Nadia est assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux de Gironde, 40 salariés et deux dépôts. Le vendredi 13 novembre, elle reçoit ce courriel de M. Lopes, maçon, à la tête d'une entreprise de gros œuvre de six personnes à Saint-Denis-de-Pile.

Objet : commande 4471, inadmissible
Bonjour,
J'avais commandé six palettes de blocs béton et trente sacs de ciment pour le mardi 3 novembre, livraison sur mon chantier de Coutras. Rien n'est arrivé ce jour-là, ni les jours suivants, et personne ne m'a appelé. J'ai dû renvoyer mon équipe de trois maçons deux jours de suite, puis la déplacer sur un autre chantier. La livraison est arrivée hier, jeudi 12 novembre, neuf jours après la date prévue. Je vous demande le remboursement des deux journées perdues, soit 1 400 €. Sans réponse sérieuse, je passerai mes prochaines commandes ailleurs.
F. Lopes

Avant d'écrire, Nadia se renseigne en interne. L'usine qui fabrique les blocs a eu une panne de presse le 2 novembre. L'agence l'a su le jour même, mais personne n'a prévenu M. Lopes : c'est le vrai défaut. Thomas, le chef d'agence, a décidé ceci : des excuses sans détour ; le remboursement des frais de livraison de la commande, soit 65 € HT, par un avoir ; un appel de sa part le mardi 17 novembre pour parler de la demande de 1 400 € ; et, désormais, tout client est prévenu sous 24 heures quand un fournisseur annonce un retard. **Rien n'est décidé sur les 1 400 €.**

La commande 4471, jour par jour

2 novembre	Mardi 3 novembre	Jeudi 12 novembre	Vendredi 13 nove…	Mardi 17 novembre
La panne chez le fabricant	**La livraison prévue**	**La livraison effective**	**Le courriel de M. Lopes**	**L'appel de Thomas**
L'agence l'apprend le jour même. Personne ne prévient le client.	Rien n'arrive sur le chantier de Coutras, et aucun appel.	Neuf jours après la date prévue.	Il demande 1 400 € et menace de commander ailleurs.	Pour parler de la demande de 1 400 €.

Le retard vient de l'usine ; le silence, du 2 au 13 novembre, vient de l'agence.

Étape par étape

Traiter une réclamation avec ChatGPT

1. **Lire et trier** — Les faits, les reproches, les demandes.
2. **Faire décider** — Ce que l'entreprise accepte, par écrit.
3. **Écrire la demande** — Rôle, Contexte, Tâche, Format.
4. **Corriger** — Une consigne précise à la fois.
5. **Contrôler** — Les faits, le ton, les engagements.
6. **Envoyer** — Depuis votre messagerie, signée par vous.

La deuxième étape est la plus souvent sautée, et c'est elle qui protège l'entreprise. ChatGPT ne décide rien : il formule ce que vous avez décidé. Si la décision n'existe pas encore, la réponse attend, ou se limite à un accusé de réception qui annonce un retour à une date précise.

Demande à recopier **Trier la réclamation avant de répondre**

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

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

Ce que la réponse peut promettre

Décidé par le chef d'agence, à écrire

- Les excuses et la reconnaissance du silence
- Le remboursement des frais de livraison, 65 € HT, par avoir
- L'appel de Thomas le mardi 17 novembre
- La prévenance sous 24 heures, désormais

À dire avec prudence

- La cause du retard, sans accabler le fabricant
- Les prochaines livraisons, sans garantie de date

Jamais par écrit sans décision

- Le remboursement des 1 400 €
- Un délai garanti sur les prochaines commandes
- Une remise sur la prochaine commande
- La mise en cause d'un salarié

Ce que ChatGPT ajoute de lui-même pour apaiser le client tombe presque toujours dans le rouge.

Le nom du client reste chez vous

Le courriel contient le nom de M. Lopes et le lieu de son chantier. Sur un compte individuel, remplacez-les par « le client » et « le chantier » avant de coller ; vous les remettrez dans votre messagerie. Sur un compte Business, la règle de l'entreprise s'applique. La leçon 12 détaille ce qui reste hors de ChatGPT.

Travailler dans un chat temporaire

1. Ouvrez une nouvelle conversation.
2. En haut de l'écran, activez « Chat temporaire ».
3. Collez le courriel anonymisé et lancez la demande de tri.
4. Avant de fermer, copiez la réponse finale dans Outlook ou Gmail : la conversation n'apparaîtra pas dans votre historique.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Le chat temporaire évite que la réclamation reste dans votre historique ou serve à l'entraînement ; OpenAI la garde tout de même jusqu'à 30 jours pour la sécurité, d'où l'anonymisation.

Répondre en entier, ou accuser réception

1 **Les faits du client sont-ils vérifiés dans le logiciel et sur les bons ?**

Non Accusé de réception, avec la date à laquelle vous reviendrez vers lui.

2 **Ce que l'entreprise accepte est-il décidé, et écrit ?**

Non Accusé de réception, puis décision du responsable avant toute réponse de fond.

3 **Chaque promesse de la réponse figure-t-elle dans cette décision ?**

Non Retirez-la, ou faites-la décider.

4 **La personne que la réponse engage l'a-t-elle relue ?**

Non Faites-la relire : c'est elle qui appellera le client.

Oui à tout **Envoyez la réponse complète, depuis votre messagerie, signée par vous.**

Un « non » ne bloque pas le client : il reçoit un accusé de réception avec une date.

Vérifier le ton

Une bonne réponse à une réclamation reconnaît le problème dès les premières lignes, s'excuse une fois, pas trois, et dit ce qui va se passer ensuite. Elle ne se justifie pas longuement : la panne de l'usine explique le retard, elle n'excuse pas le silence. Elle ne reprend pas le ton du client et ne cherche pas à avoir raison.

Demande à recopier **Relire la réponse avec les yeux du client**

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

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

Les contrôles avant l'envoi

Contrôle	Ce que Nadia vérifie
Les faits et les chiffres	Les dates du 3 et du 12 novembre, le numéro de commande, les 65 € HT
Les sources	Le bon de livraison et l'historique de la commande dans le logiciel de gestion
Les calculs	Neuf jours de retard, du 3 au 12 novembre

Contrôle	Ce que Nadia vérifie
Le ton et la cible	Lu comme M. Lopes : des excuses nettes, pas de justification longue, une suite concrète
Les engagements	Chaque promesse figure dans la décision de Thomas, rien de plus

Les quatre premiers contrôles sont ceux de la leçon 11. Le cinquième s'ajoute dès qu'une réponse engage l'entreprise : une phrase de trop dans un courriel de réclamation peut coûter plus cher que le geste décidé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller la réclamation et écrire « réponds à ce client », sans les décisions de l'entreprise. Pour apaiser, ChatGPT invente un geste : une remise, un avoir, un délai garanti. La réponse a l'air parfaite, et elle engage l'entreprise sur ce que personne n'a décidé.	Mettez dans le contexte la liste écrite des décisions et ce qui n'est pas décidé. Sans décision, demandez seulement un accusé de réception.
Reprendre telles quelles les dates et les montants donnés par le client. Un client fâché arrondit, se trompe de jour ou d'une ligne de facture. Repris dans votre réponse, ses chiffres deviennent les vôtres.	Vérifiez chaque date et chaque montant dans votre logiciel, sur le bon ou la facture, avant de les mettre dans le contexte.
Répondre à un avis public avec la même réponse que le courriel privé, montant du geste et détail de la commande compris. Tous les lecteurs de l'avis voient le dossier du client et le geste accordé, que d'autres clients réclameront ensuite.	Demandez une réponse publique à part : cinq lignes, le problème reconnu, une invitation à vous joindre, aucun détail du dossier.
Envoyer une réponse qui annonce l'appel du responsable sans la lui faire relire. Le responsable découvre son engagement par le client : la date ne lui convient pas, ou il n'avait pas validé la formulation du geste.	Toute réponse qui engage une autre personne passe par elle avant l'envoi, même pour une relecture de deux minutes.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT formule ce que l'entreprise a décidé ; il ne décide rien à sa place.
- Avant d'écrire, triez la réclamation en faits, reproches et demandes, et faites trancher ce que la réponse peut promettre.
- Des excuses nettes, la cause en une phrase, une suite concrète : c'est le ton d'une bonne réponse.
- Chaque engagement de la réponse doit figurer dans une décision écrite.
- Anonymisez le client avant de coller, et signez vous-même la réponse.

03

Travailler sur ses documents

Résumer un PDF de soixante pages, interroger un tableau Excel, tirer un compte rendu d'une réunion.

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

Leçon 7 · 33 min

Résumer et interroger un document long

> Joignez le PDF ou le Word par le bouton +, dites pour qui et pour quoi faire le résumé, puis interrogez le document par questions précises en exigeant le passage cité et sa page. Méfiez-vous des scans et des documents très longs, et ne joignez rien de confidentiel sur un compte qui entraîne les modèles.

Objectifs

- Joindre un PDF ou un Word à une conversation, en vérifiant d'abord sur quel compte vous êtes
- Écrire une demande de résumé qui dit pour qui et pour quoi faire
- Exiger le passage cité et la page pour chaque réponse tirée du document

Le cours

Une entreprise de travaux publics de l'Entre-deux-Mers, 40 salariés, reçoit un jeudi le dossier de consultation d'une communauté de communes : réfection de voiries, 60 pages réparties entre le règlement de la consultation, le CCAP et le CCTP. Le conducteur de travaux doit dire au dirigeant, le lendemain matin, si l'entreprise répond. Lire les 60 pages prend une matinée. Cette leçon montre comment faire le premier tri en une vingtaine de minutes, puis lire seulement les pages qui comptent.

Joindre le document à la conversation

Joindre un PDF ou un Word

1. Ouvrez une nouvelle conversation, pour que rien d'une discussion précédente ne s'y mêle.
2. Cliquez sur le bouton + à gauche du champ de saisie.
3. Choisissez l'ajout de fichiers, puis sélectionnez le PDF ou le Word sur votre ordinateur. Vous pouvez aussi glisser le fichier dans la fenêtre.
4. Attendez que la vignette du fichier apparaisse au-dessus du champ, puis tapez votre demande dans le même message.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version ; le bouton + reste le point d'entrée.

> **Avant de joindre, regardez sur quel compte vous êtes**
>
> Un dossier de consultation publié n'a rien de secret : toutes les entreprises peuvent le télécharger. Votre mémoire technique, vos prix ou le contrat d'un client, eux, sont confidentiels. Sur une offre individuelle (Gratuit, Go, Plus, Pro), les conversations peuvent servir à entraîner les modèles tant que l'option **Améliorer le modèle pour tout le monde** est activée (Paramètres › Contrôles des données). **Un document confidentiel ne se joint jamais sur un compte qui entraîne les modèles.** La leçon 12 détaille ce que vous gardez pour vous.

Avant de joindre un document

1 **Le document est-il public, ou votre compte est-il protégé (Business, ou entraînement désactivé) ?**

Non — Réglez le compte d'abord, ou gardez le document hors de ChatGPT.

2 **Contient-il seulement ce que la tâche demande, sans données personnelles inutiles ?**

Non — Retirez les pages en trop, ou anonymisez avant de joindre.

3 **Le texte se sélectionne-t-il à la souris ?**

Non — C'est un scan : demandez l'original numérique, ou vérifiez chaque chiffre utilisé.

4 **Est-ce la version en vigueur du document ?**

Non — Récupérez la bonne version : le résumé exact d'un texte périmé ne sert à rien.

Oui à tout — **Joignez-le par le bouton +, dans une nouvelle conversation.**

Un résumé utile dit pour qui, et pour quoi faire

« Résume ce document » produit un résumé scolaire : il suit l'ordre des pages, donne autant de place au préambule qu'aux pénalités de retard, et ne vous aide à rien décider. Un résumé sert une décision ou une action. Dites laquelle, et dites qui va le lire : un appel d'offres ne se résume pas de la même façon pour le dirigeant qui décide et pour le chef d'équipe qui préparera le chantier.

Deux façons de demander un résumé

Résumé scolaire

- « Résume ce document »
- Suit l'ordre des pages
- Autant de place au préambule qu'aux pénalités
- Aucune page citée, rien à vérifier

Résumé utile

- Dit qui le lit : le dirigeant
- Dit la décision : répondre ou non
- Impose des rubriques : délai, critères, pièces, risques
- Renvoie à la page pour chaque point

Demande à recopier **Le résumé pour décider de répondre**

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

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

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

Interroger le document comme un expert le ferait

Après le résumé, posez des questions précises, en liste numérotée. Une question précise appelle une réponse vérifiable. « Y a-t-il des risques ? » appelle des généralités ; « Quelles pénalités s'appliquent en cas de retard, et à partir de quel jour ? » appelle un passage du CCAP.

Questions qui servent sur un appel d'offres

Question à poser	Pourquoi elle compte	Où la réponse se trouve en général
La visite du site est-elle obligatoire, et à quelle date ?	Si elle est obligatoire et manquée, l'offre peut être écartée	Règlement de la consultation
Quels sont les critères de jugement et leur pondération ?	Ils disent où mettre l'effort du mémoire technique	Règlement de la consultation
Quelles pénalités en cas de retard ?	Elles pèsent sur la marge si le planning glisse	CCAP
Quelles prescriptions techniques sortent de nos habitudes ?	Un matériau ou un essai imposé change le prix	CCTP
Quelles pièces faut-il signer ou fournir ?	Une pièce manquante peut écarter l'offre	Règlement de la consultation

Demande à recopier **Des questions, avec le passage et la page**

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

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

Le passage et la page, puis le document ouvert

Exiger la citation ne suffit pas : ouvrez le PDF à la page indiquée, faites **Ctrl+F** (Cmd+F sur Mac) avec trois ou quatre mots du passage, et vérifiez qu'il dit bien ce que ChatGPT lui fait dire. Si le passage est introuvable, la réponse ne compte pas, même si elle paraît juste. C'est le deuxième des quatre contrôles de la leçon 11.

Interroger un document long

1 **Les titres**
Faire lister toutes les parties : une fin manquante se voit tout de suite.

→ 2 **Le résumé**
Pour qui, pour quelle décision, en rubriques imposées.

→ 3 **Les questions**
Numérotées, précises, une partie du document à la fois.

→ 4 **La preuve**
Le passage exact entre guillemets, et sa page.

→ 5 **Le contrôle**
Ctrl+F sur trois mots du passage, dans le PDF ouvert.

Chaque étape prépare la suivante : la liste des titres montre ce qui a été lu, la citation montre d'où vient la réponse.

Les scans et les documents très longs

Ce que ChatGPT lit d'un document, du plus fiable au moins fiable

Texte d'un Word ou d'un PDF exporté
Lu correctement : c'est le cas le plus sûr.

Tableaux
Lus, mais une colonne peut glisser sur sa voisine : vérifiez les montants.

Pages scannées
Lues comme des images : un chiffre ou un nom peut être mal reconnu.

Tampons, annotations à la main, plans
Souvent mal lus ou ignorés : ne comptez pas dessus.

Plus la couche est basse, plus chaque chiffre se vérifie sur l'original.

Un document scanné est une photo de page. Pour le savoir, essayez de sélectionner une ligne du PDF avec la souris : si rien ne se surligne, c'est une image. ChatGPT peut la lire, mais un 8 devient un 3 et une date se décale sans prévenir. Sur un scan, vérifiez chaque chiffre que vous allez utiliser, et demandez si possible la version numérique d'origine à l'acheteur ou au client.

Sur un document très long, le risque est autre : la réponse peut s'appuyer surtout sur certaines parties et en survoler d'autres, sans le dire. Trois parades simples.

- Joignez les pièces séparément (règlement, CCAP, CCTP) plutôt qu'un seul fichier de 200 pages.
- Demandez d'abord la liste des titres de toutes les parties : si la fin du document manque, vous le voyez tout de suite.
- Posez vos questions partie par partie (« dans le CCAP seulement… ») et gardez la citation avec la page à chaque fois.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Chercher la page 12 indiquée par ChatGPT dans le lecteur PDF, ne rien y trouver, et conclure que la réponse est inventée. Un document peut porter des numéros imprimés qui ne correspondent pas à la page affichée par le lecteur : une page de garde, un sommaire ou des annexes décalent tout.	Demandez la page et le titre de la partie, et cherchez d'abord le passage avec Ctrl+F sur trois ou quatre mots de la citation. C'est le passage qui prouve, pas le numéro.
Joindre la version 2 d'un contrat dans la conversation où la version 1 a déjà été résumée, puis demander « qu'est-ce qui a changé ? ». Les deux versions coexistent dans le fil. Une réponse peut mêler une clause de l'une et un montant de l'autre, sans dire de quel fichier vient chaque point.	Ouvrez une conversation neuve, joignez les deux versions nommées clairement (« v1 » et « v2 ») et demandez un tableau qui donne, pour chaque point, le fichier et la page.
Demander le résumé d'un règlement ou d'un contrat qui renvoie à des annexes, sans les avoir jointes. Le texte dit « selon l'annexe 2 » ; la réponse peut remplir ce vide avec une valeur plausible, un tarif, une formule, une liste, qui n'est écrite nulle part.	Ajoutez à chaque demande : « Liste les documents auxquels ce texte renvoie et dis si tu les as. » Puis joignez les annexes, ou gardez la mention « absent ».
Terminer le résumé d'un contrat par « Dois-je signer ? » et recopier la réponse dans un courriel au dirigeant. Le résumé est un outil de lecture. Un avis sur la signature engage l'entreprise et dépend d'éléments que ChatGPT ne voit pas : vos autres contrats, votre situation, vos marges de négociation.	Demandez plutôt « les points à faire valider avant de signer, avec la page », et envoyez ces points à la personne qui décide ou à votre conseil.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un résumé sert une décision : dites pour qui et pour quoi faire.
- Chaque réponse tirée d'un document vient avec le passage cité et la page, et vous ouvrez la page.
- Un scan se lit mal : chaque chiffre utilisé se vérifie sur l'original.
- Un long document se découpe en pièces et s'interroge partie par partie.
- Rien de confidentiel sur un compte qui entraîne les modèles.

Leçon 8 · 33 min

Analyser un tableau Excel sans formule

Joignez un export Excel ou CSV préparé, décrivez ses colonnes, et ChatGPT écrit puis exécute du code pour calculer totaux, écarts et graphiques. Préparez d'abord le fichier : une ligne d'en-tête, aucune cellule fusionnée, aucune donnée personnelle inutile. Puis vérifiez toujours deux chiffres vous-même dans Excel avant de les présenter.

Objectifs

- Préparer un export de ventes pour qu'il soit lu sans erreur
- Demander des totaux, des écarts et un graphique en décrivant les colonnes
- Vérifier deux chiffres dans Excel, sans formule, avant de présenter les résultats

Le cours

Une PME de négoce de fournitures pour la restauration, à Mérignac, 18 salariés et trois commerciaux. Pour la réunion commerciale de lundi, le dirigeant veut les ventes des 12 derniers mois par commercial et par mois, savoir qui progresse, et sur quelles familles de produits. L'export de Sage fait plusieurs milliers de lignes. Faire le tableau croisé, les écarts et le graphique dans Excel lui prendrait une heure s'il maîtrise l'outil, une après-midi sinon.

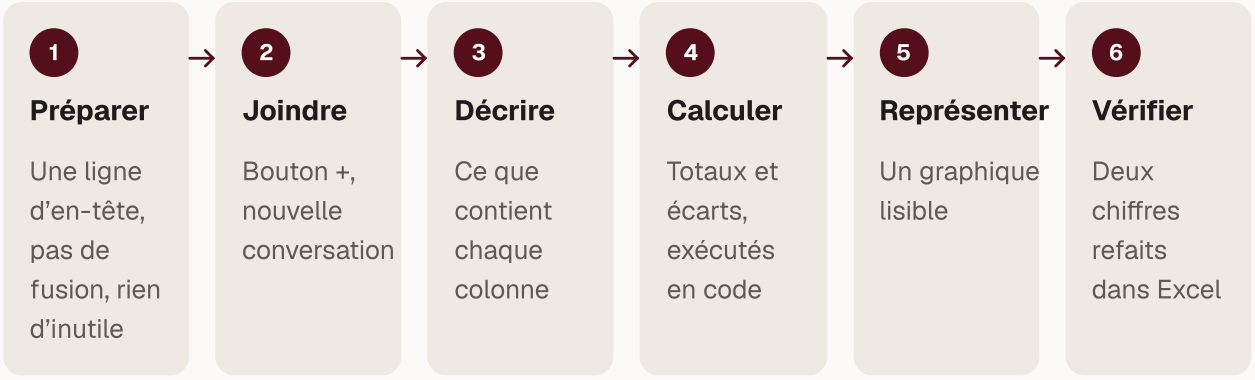
Ce que ChatGPT fait d'un tableau

Quand vous joignez un fichier Excel ou CSV, ChatGPT ne le lit pas comme un texte : il écrit un petit programme qui ouvre le fichier, fait les calculs et produit les tableaux ou les graphiques, puis il exécute ce programme. C'est ce qui le rend fiable sur des milliers de lignes, là où il se tromperait en calculant de tête. Le détail de l'analyse reste consultable sous la réponse : vous n'avez pas à comprendre le code, mais sa présence vous dit que le calcul a réellement été fait.

Un chiffre sans analyse est un chiffre deviné

Si la réponse donne des totaux sans qu'aucune analyse n'ait tourné, redemandez : **« Refais ce calcul en exécutant du code sur le fichier joint. »** Un modèle de langage calcule mal de tête, surtout sur des centaines de lignes.

Du fichier brut au graphique vérifié



Préparer le fichier en dix minutes

Un fichier qui se lit bien, un fichier piégé

Se lit bien

- Une seule ligne d'en-tête, des noms de colonnes courts
- Une ligne par vente
- Des dates au format date, des montants au format nombre
- Un code client à la place du nom et du téléphone

Piégé

- Un titre et un logo au-dessus de l'en-tête
- Des cellules fusionnées par mois
- Des lignes de sous-total au milieu des données
- Les noms, téléphones et adresses électroniques des acheteurs

1. Faites une copie de l'export : vous travaillez sur la copie, jamais sur l'original.
2. Supprimez les lignes au-dessus de l'en-tête (titre, logo, date d'édition) et les lignes de total en bas.
3. Annulez les fusions (Accueil › Fusionner et centrer) et remplissez les cellules restées vides.
4. Supprimez les colonnes inutiles à l'analyse, à commencer par les noms, téléphones et adresses électroniques des contacts.
5. Enregistrez en .xlsx, ou laissez en .csv si votre logiciel exporte ainsi.

Les données personnelles ne servent pas à compter

Pour totaliser des ventes, le code client suffit : le nom de l'acheteur, son téléphone et son adresse électronique sont des données personnelles qui n'ont rien à faire dans l'analyse. Les ventes par commercial sont aussi des données sur des salariés : sur un compte qui entraîne les modèles, remplacez les noms par Commercial A, B et C, et gardez la correspondance chez vous.

Joindre le fichier et voir le calcul

1. Ouvrez une nouvelle conversation.
2. Cliquez sur le bouton +, choisissez l'ajout de fichiers et sélectionnez la copie préparée.
3. Tapez votre demande dans le même message, puis envoyez.
4. Pendant le calcul, une mention indique que l'analyse est en cours ; une fois la réponse affichée, ouvrez le détail de l'analyse pour voir le code exécuté.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Chaque colonne, avant de joindre

Garder telle quelle

- Dates, numéros de facture, familles de produits
- Quantités et montants, au format nombre
- Codes clients et codes articles

Transformer d'abord

- Noms des commerciaux ou des techniciens : A, B, C
- Montants saisis avec le signe € : le nombre seul
- Dates saisies comme du texte : de vraies dates

Retirer de la copie

- Noms, téléphones et adresses électroniques des contacts
- Commentaires libres sur les clients ou les salariés
- Colonnes sans rapport avec la question posée

En cas de doute sur une colonne, demandez-vous si la question de gestion en a besoin.

Les demandes qui servent

Demande à recopier **Décrire les colonnes, puis calculer**

```
Tu es contrôleur de gestion dans une PME de négoce de fournitures pour la restauration.
Le fichier joint est l'export de nos ventes des 12 derniers mois, une ligne par ligne de
facture. Colonnes : Date (date de facture), Facture (numéro), Client (code), Commercial (A, B
ou C), Famille (famille de produits), Quantite, CA_HT (montant hors taxes en euros). Les
avoirs sont des lignes à montant négatif. Le fichier est un CSV avec point-virgule comme
séparateur et virgule décimale.
En exécutant du code sur le fichier, calcule le chiffre d'affaires HT par commercial et par
mois, avoirs déduits.
Format : un tableau avec les mois en lignes, les commerciaux en colonnes, une ligne et une
```

```
colonne de totaux. Indique en une phrase le nombre de lignes lues et les lignes que tu as
écartées, avec la raison.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de 12 mois sur 3 commerciaux, avec totaux, suivi d'une phrase sur les lignes lues et écartées. Si cette phrase manque, demandez-la : c'est elle qui révèle un fichier mal lu.

La phrase sur les lignes lues est votre premier contrôle. Si votre logiciel annonce 4 000 lignes et que ChatGPT en a lu 3 200, quelque chose cloche : un séparateur mal compris, des montants lus comme du texte, une ligne d'en-tête répétée en milieu de fichier.

Demande à recopier **Les écarts et le graphique**

```
À partir du même fichier, toujours en exécutant du code :
1. Pour chaque commercial, compare le chiffre d'affaires du premier semestre et du second, en
euros et en pourcentage.
2. Pour chaque mois, donne l'écart de chaque commercial à la moyenne des trois.
3. Dans quelles familles de produits se fait l'essentiel de la différence entre les
commerciaux ?
4. Trace une courbe par commercial, mois par mois, avec un titre, des axes nommés et les
montants en milliers d'euros, et propose l'image à télécharger.
Termine par trois constats chiffrés d'une ligne chacun, sans interprétation sur les personnes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux d'écarts, une courte analyse par famille, un graphique téléchargeable et trois constats d'une ligne. Les constats décrivent des chiffres ; les explications, c'est vous qui les apportez en réunion.

Ce que vous pouvez demander sur un export de ventes

Demande	Ce que vous obtenez	Ce que vous vérifiez
Totaux par commercial et par mois	Un tableau croisé	Le total général, comparé à celui de votre logiciel
Écarts entre semestres	Des montants et des pourcentages	Un pourcentage refait à la calculette
Part de chaque famille de produits	Un classement	Que les avoirs sont bien déduits
Les 10 premiers clients	Une liste par code client	Qu'un même client n'apparaît pas sous deux codes
Un graphique	Une image à télécharger	Les axes, l'unité, le titre

Vérifier deux chiffres dans Excel, sans formule

Refaire un total avec un filtre

1. Ouvrez la copie préparée dans Excel et cliquez dans la ligne d'en-tête.
2. Onglet Données › Filtrer : une flèche apparaît sur chaque colonne.
3. Filtrez la colonne Commercial sur A, puis la colonne Date sur un mois, mars par exemple.
4. Sélectionnez la colonne CA_HT : la somme des lignes visibles s'affiche dans la barre d'état, en bas à droite de la fenêtre.
5. Comparez avec le chiffre de ChatGPT pour A en mars, puis faites de même pour un second chiffre, un total annuel par exemple.

Si les deux chiffres concordent, vous pouvez présenter le tableau. S'ils divergent, la cause est presque toujours dans le fichier : des avoirs comptés ou non, une ligne de total oubliée au milieu, des montants avec une virgule lus comme du texte, une date mal comprise (le 03/04 lu comme le 4 mars). Donnez l'écart à ChatGPT et demandez-lui d'en chercher la cause en code.

> **Gardez le tableau, pas seulement la réponse**
>
> Demandez le tableau final en fichier : **« Donne-moi ce tableau en fichier .xlsx à télécharger. »** Vous le reprenez dans votre présentation, et il reste vérifiable par le responsable financier ou l'expert-comptable.

Les chiffres ne concordent pas

1 **Le nombre de lignes lues est-il celui de votre fichier ?**

Non — Cherchez un séparateur mal compris ou des montants lus comme du texte.

2 **Les avoirs sont-ils traités de la même façon des deux côtés ?**

Non — Dites-lui s'ils se déduisent, puis faites refaire le calcul.

3 **Le fichier est-il sans ligne de total ni de sous-total ?**

Non — Retirez-les : elles comptent deux fois les mêmes ventes.

4 **Les dates sont-elles lues jour puis mois ?**

Non — Précisez le format jj/mm/aaaa et faites recalculer.

Oui à tout — **Les chiffres concordent : le tableau peut partir en réunion.**

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre le fichier et demander « Qu'en penses-tu ? » ou « Analyse ce tableau ». Sans question de gestion, la réponse aligne des moyennes, des graphiques et des remarques générales, sur des colonnes qu'elle a interprétées seule. Rien ne sert à la réunion de lundi.	Posez la question que se pose le dirigeant (« qui progresse, sur quelles familles »), décrivez les colonnes et dites le tableau attendu.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre un classeur de plusieurs onglets sans dire lequel analyser. Le calcul peut porter sur un autre onglet que celui que vous visez, ou mélanger un onglet de données et un onglet de synthèse, sans que la réponse le signale clairement.	Nommez l'onglet dans la demande (« seulement l'onglet Ventes 2026 »), ou enregistrez cet onglet seul en CSV avant de le joindre.
Demander « la marge moyenne » et recopier le pourcentage obtenu. Deux calculs sont possibles : la moyenne des taux de marge ligne par ligne, ou la marge totale divisée par le chiffre d'affaires total. Sur des ventes de tailles très différentes, les deux résultats s'écartent nettement.	Écrivez la définition : « marge totale divisée par le chiffre d'affaires total », et demandez à voir le calcul exécuté.
Coller le graphique dans la présentation sans regarder ses axes. Un axe des montants qui commence à 40 000 € au lieu de zéro fait d'un écart de 5 % un précipice, et une unité absente laisse croire à des euros quand il s'agit de milliers.	Demandez « un axe des montants qui part de zéro, l'unité dans le titre de l'axe », puis relisez les axes comme le lira la personne en réunion.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT calcule juste quand il exécute du code sur le fichier : exigez-le.
- Un fichier préparé, avec une ligne d'en-tête, sans fusion ni sous-total, évite la plupart des erreurs.
- Décrivez chaque colonne, le séparateur et l'unité des montants.
- Deux chiffres refaits dans Excel avant toute présentation, avec un filtre et la barre d'état.
- Le code client suffit : les coordonnées des acheteurs restent hors de l'analyse.

Leçon 9 37 min

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

Avant d'enregistrer une réunion, prévenez les participants. Donnez ensuite la transcription ou vos notes à ChatGPT avec une demande qui impose quatre parties (présents, avancement, décisions, points en suspens) et un tableau des actions : qui, quoi, pour quand. Relisez chaque décision et chaque date avant d'envoyer : le compte rendu part sous votre nom.

Objectifs

- Informer les participants avant d'enregistrer une réunion
- Obtenir un compte rendu en quatre parties et un tableau des actions à partir d'une transcription ou de notes
- Relire un compte rendu comme celui qui le reçoit, décisions et dates comprises

Le cours

Karim est conducteur de travaux dans une entreprise générale du bâtiment de Libourne, 30 salariés. Chaque mardi à 9 h, il tient la réunion du chantier de réhabilitation d'un groupe scolaire, avec l'architecte et les entreprises des lots en cours. Le compte rendu lui prend 40 minutes le soir. Avec ChatGPT et une demande bien faite, il lui faut une dizaine de minutes, relecture comprise. Le temps gagné ne vient pas seulement de la rédaction : il vient d'une structure qui ne se réinvente plus chaque semaine.

Avant d'enregistrer, informer les participants

La voix d'une personne et ce qu'elle dit en réunion sont des données personnelles au sens du RGPD. Avant d'enregistrer ou de lancer une transcription automatique (Teams, téléphone, dictaphone), dites-le en ouvrant la réunion : **ce qui est enregistré, pourquoi (rédiger le compte rendu), qui y a accès et quand l'enregistrement sera supprimé**. Le plus simple : supprimer l'enregistrement et la transcription dès que le compte rendu est validé. Si un participant n'est pas d'accord, prenez des notes : le compte rendu n'en sera pas moins bon.

La méthode en cinq étapes

De la réunion au compte rendu envoyé

1. **Informer** — Avant d'enregistrer
2. **Transcrire** — Ou noter en vrac
3. **Nettoyer** — Noms, lots, hors-sujet
4. **Demander** — Quatre parties et les actions
5. **Relire et envoyer** — Comme le destinataire

Les quatre parties du compte rendu

Partie	Ce qu'elle contient	Le piège
1. Présents et diffusion	Qui était là, qui était excusé ou absent, à qui le compte rendu est envoyé	Oublier un absent qui doit pourtant agir
2. Avancement par lot	Où en est chaque entreprise, en une ou deux phrases	Recopier la discussion au lieu de dire l'état
3. Décisions	Ce qui a été tranché, et par qui	Présenter une idée évoquée comme une décision
4. Points en suspens	Ce qui bloque ou reste à trancher, avec le risque	Les noyer dans l'avancement

Les actions ne forment pas une cinquième partie rédigée : elles vont dans un tableau à part, en fin de compte rendu, parce que c'est la seule chose que chacun relira la semaine suivante. Trois colonnes suffisent : qui, quoi, pour quand.

La matinée d'un compte rendu

Avant 9 h — Informer

Ce qui est enregistré, pourquoi, qui y accède, quand c'est supprimé.

9 h à 10 h — La réunion

Transcription lancée, ou notes en vrac sur le téléphone.

10 h 05 — Nettoyer

Noms, termes du métier, apartés ; la date et le jour en tête.

10 h 08 — Demander

Quatre parties et le tableau des actions, avec [à confirmer].

10 h 15 — Relire et envoyer

Décisions, dates, noms ; l'enregistrement supprimé une fois le compte rendu validé.

Une dizaine de minutes après la réunion, relecture comprise.

Préparer la transcription

Une transcription automatique est bavarde et imparfaite : les noms propres sont écorchés, les phrases coupées, deux personnes qui parlent en même temps se mélangent. Avant de la donner à ChatGPT, prenez deux minutes.

- Corrigez les noms qui reviennent souvent et les termes du métier mal transcrits, comme un « lot plâtrerie » devenu « l'eau plâtrerie ».
- Supprimez les échanges hors sujet et les apartés.
- Sur un compte qui entraîne les modèles, remplacez les noms des personnes par leur rôle : l'architecte, le plaquiste (lot 3). Sur un compte Business, ou si l'entraînement est désactivé et que votre charte interne l'autorise, les noms des participants peuvent rester.
- Notez en tête la date et le jour de la réunion : sans eux, « jeudi » ou « la semaine prochaine » ne peuvent pas devenir des dates.

Demande à recopier **Le compte rendu en quatre parties**

```
Tu es conducteur de travaux dans une entreprise générale du bâtiment. Tu rédiges les comptes rendus de réunion de chantier, lus par l'architecte, le maître d'ouvrage et les entreprises.
Ci-dessous, la transcription de la réunion de chantier du mardi 10 novembre 2026 : réhabilitation d'un groupe scolaire, lots en cours : plâtrerie (lot 3), électricité (lot 5), menuiseries extérieures (lot 6).
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement par lot, 3. Décisions, 4. Points en suspens. Puis le tableau des actions.
Règles : style neutre et factuel, phrases courtes, aucune information qui ne soit pas dans la transcription. Si un point est ambigu, écris [à confirmer] au lieu de compléter. Convertis toute date relative (« jeudi », « la semaine prochaine ») en date précise à partir du mardi 10 novembre 2026.

Transcription :
[collez ici la transcription nettoyée]
```

Ce que vous devez obtenir : Une page environ : quatre titres numérotés, des phrases courtes par lot, deux ou trois décisions, les blocages en points en suspens, quelques [à confirmer] là où la transcription hésite. Puis le tableau des actions.

Deux règles font la qualité du résultat. « Aucune information qui ne soit pas dans la transcription » empêche ChatGPT de combler un silence par une phrase plausible ; « [à confirmer] » vous montre où relire. Une réponse sans aucun [à confirmer], tirée d'une transcription brouillonne, doit vous mettre en alerte.

Demande à recopier **Le tableau des actions**

```
À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui (l'entreprise ou la personne, avec son lot), Quoi (un verbe d'action et un objet précis), Pour quand (une date au format jj/mm/aaaa).
Une ligne par action. Si personne n'a été désigné, écris « responsable à désigner » ; si aucune date n'a été dite, écris « date à fixer ». Ne déduis ni responsable ni date qui n'aient pas été dits en réunion.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à dix lignes, chaque action commençant par un verbe (envoyer, relancer, confirmer, faire enlever), avec des dates précises ou les mentions demandées.

Une action floue, une action qui se suit

Floue

- « Voir pour la faïence »
- « Plans à envoyer »
- « Accès chantier à revoir »

Qui se suit

- Architecte : valider la référence de faïence des sanitaires, pour le 13/11/2026
- Plaquiste (lot 3) : envoyer à l'architecte les plans des cloisons de l'étage, pour le 16/11/2026
- Conducteur de travaux : faire poser le panneau d'accès livraisons, pour le 12/11/2026

La date de la réunion, toujours dans la demande

ChatGPT ne sait pas de quel jour parle votre réunion. Sans date de référence, « jeudi » reste « jeudi », ou devient une date fausse. Donnez la date et le jour (« mardi 10 novembre 2026 ») et vérifiez deux ou trois conversions à la relecture.

Relire avant d'envoyer

Un compte rendu de chantier engage : il peut servir de pièce si un retard ou une malfaçon est discuté plus tard. Il se relit donc comme le relira l'entreprise mise en cause. C'est le quatrième contrôle de la leçon 11, appliqué à un document qui circule.

- Chaque décision a-t-elle vraiment été prise, ou seulement évoquée ?
- Chaque action a-t-elle un responsable et une date, ou la mention « à désigner » ou « à fixer » ?
- Les retards sont-ils décrits par les faits (« saignées non réalisées ») plutôt qu'imputés (« l'électricien a encore pris du retard ») quand la cause n'a pas été établie ?
- Les noms, les lots et les dates sont-ils justes ?
- Chaque [à confirmer] a-t-il été levé, ou laissé en connaissance de cause ?

La même demande chaque semaine

Gardez la demande dans un document, ou mieux dans un Projet de ChatGPT avec vos instructions (leçon 16). Chaque mardi, vous ne collez plus que la transcription du jour.

Le compte rendu peut-il partir ?

1 **Chaque décision a-t-elle été prise en réunion, et non seulement évoquée ?**

Non Déplacez-la en points en suspens, ou ajoutez la réserve dite en réunion.

2 **Chaque action a-t-elle un responsable et une date, ou la mention prévue ?**

Non Complétez ce que vous savez, sinon « responsable à désigner » ou « date à fixer ».

3 **Les retards sont-ils décrits par les faits, sans cause supposée ?**

Non Réécrivez : « non réalisé à la date de la réunion », sans jugement.

4 **Chaque [à confirmer] est-il levé, ou laissé en connaissance de cause ?**

Non Vérifiez auprès de la personne concernée avant d'envoyer.

Oui à tout **Le compte rendu peut partir, sous votre nom.**

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller la transcription sans la date ni le jour de la réunion. « Jeudi », « demain » ou « la semaine prochaine » restent tels quels, ou deviennent des dates fausses que personne ne remarque à la relecture.	Écrivez en tête de la demande le jour et la date complets, « mardi 10 novembre 2026 », et contrôlez deux ou trois conversions sur le calendrier d'Outlook avant d'envoyer.
Accepter les responsables et les dates que ChatGPT a remplis de lui-même. Quand les notes ne disent pas qui fait quoi, il attribue l'action à la personne la plus plausible. Le compte rendu engage alors quelqu'un qui n'a rien accepté.	Imposez « responsable à désigner » et « date à fixer », puis complétez vous-même chaque ligne à la relecture, avec ce que vous seul savez.
Reprendre chaque semaine la même conversation pour le compte rendu suivant. Le fil garde les réunions précédentes : une action déjà faite réapparaît, une ancienne date ressurgit dans le nouveau tableau.	Une conversation neuve par réunion, ouverte dans un Projet qui garde la demande et les instructions, ou la demande gardée dans un document Word.
Garder l'enregistrement et la transcription dans le dossier partagé, au cas où. Les participants ont accepté un enregistrement pour rédiger le compte rendu, pas une archive de leurs propos. Et un fichier oublié circule.	Supprimez l'enregistrement et la transcription dès que le compte rendu est validé, comme vous l'avez annoncé en ouvrant la réunion.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Avant d'enregistrer une réunion, prévenez les participants : ce qui est enregistré, pourquoi, qui y accède, quand c'est supprimé.
- Quatre parties (présents, avancement, décisions, points en suspens) et un tableau qui, quoi, pour quand.
- La date de la réunion va dans la demande, pour que « jeudi » devienne une date.
- « [à confirmer] », « responsable à désigner » et « date à fixer » valent mieux qu'un trou comblé.
- Le compte rendu se relit comme l'entreprise mise en cause le lira.

04

Chercher et vérifier

La recherche sur le web, les quatre contrôles avant d'envoyer, et ce qui ne se colle jamais dans l'outil.

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

Leçon 10 · 33 min

La recherche web et ses sources

> Avec la recherche web, ChatGPT consulte des pages en ligne et affiche ses sources. Ouvrez chaque lien utile, retrouvez le passage qui appuie la réponse et vérifiez sa date. Préférez les sites officiels comme Légifrance, service-public.fr ou urssaf.fr. Pour un dossier plus long, la recherche approfondie produit un rapport sourcé, qui se vérifie de la même façon.

Objectifs

- Lancer une recherche web et distinguer une réponse sourcée d'une réponse de mémoire
- Retrouver dans la page ouverte le passage qui appuie la réponse, et sa date
- Choisir les sources officielles et cadrer une recherche approfondie

Le cours

Sophie est gestionnaire de paie chez un transporteur de Bègles, 35 salariés. Un chauffeur lui demande comment sont traitées ses indemnités de grand déplacement. Si elle pose la question à ChatGPT sans recherche web, il répond de mémoire : ses connaissances s'arrêtent à une date de fin d'entraînement, et un barème peut changer d'une année sur l'autre. Avec la recherche web, il lit des pages en ligne et dit lesquelles. C'est mieux, à une condition : ouvrir ces pages.

Lancer une recherche et la reconnaître

Lancer une recherche sur le web

1. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton +.
2. Choisissez la recherche sur le web : une mention apparaît dans le champ pour dire qu'elle est activée.
3. Tapez votre question et envoyez. ChatGPT indique qu'il consulte des pages, puis répond.
4. Il lance aussi parfois la recherche de lui-même, quand la question porte sur l'actualité ou un sujet récent.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Une réponse issue d'une recherche se reconnaît : de petits liens portant le nom du site suivent les phrases, et un bouton en fin de réponse regroupe toutes les sources consultées. Pas de lien, pas de recherche : la réponse vient de la mémoire du modèle, avec sa date de fin d'entraînement, et elle peut citer une source qui n'existe pas.

Du lien affiché au passage retrouvé

1. **Question** — Précise, avec votre contexte
2. **Recherche** — Pages consultées par ChatGPT
3. **Réponse sourcée** — Des liens après les phrases
4. **Lien ouvert** — La page elle-même, pas son résumé
5. **Passage retrouvé** — Ctrl+F, puis la date de la page

Faut-il activer la recherche web ?

1 La réponse dépend-elle d'un fait qui n'est pas dans ce que vous fournissez ?

Non — Pas de recherche : joignez ou collez votre texte, et demandez.

2 Ce fait peut-il avoir changé : une règle, un barème, une actualité ?

Non — La mémoire peut suffire pour comprendre ; vérifiez quand même avant d'envoyer.

3 Une page officielle peut-elle trancher la question ?

Non — Recherchez quand même, puis demandez l'avis d'un expert si l'enjeu est réel.

Oui à tout — **Activez la recherche web, imposez les sites officiels et la date de chaque page.**

Ouvrir les liens, retrouver le passage

Un lien affiché prouve que ChatGPT a consulté une page, pas que la page dit ce qu'il en tire. Il lui arrive de citer une page sérieuse pour une affirmation qu'elle ne contient pas, ou de mêler deux sources en une phrase. Pour chaque point que vous allez utiliser, cinq gestes.

1. Cliquez sur le lien : la page s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Faites Ctrl+F (Cmd+F sur Mac) et tapez un mot clé de la réponse, un montant ou le nom d'un dispositif.
3. Lisez le paragraphe entier autour du mot trouvé, pas seulement la ligne.
4. Cherchez la date de mise à jour de la page, souvent en haut ou en bas.
5. Si le passage n'existe pas, la réponse ne compte pas pour ce point.

Préférer les sources officielles

Où chercher selon la question

Site	Ce que vous y trouvez
legifrance.gouv.fr	Les codes, lois et décrets dans leur version en vigueur, les conventions collectives
service-public.fr et entreprendre.service-public.fr	Les fiches pratiques sur les droits et les démarches : le premier pour les particuliers, le second pour les entreprises
urssaf.fr	Les cotisations, l'embauche, les frais professionnels, les aides à l'emploi
impots.gouv.fr	La TVA, l'impôt sur les sociétés, les déclarations des professionnels
cnil.fr	Les règles sur les données personnelles et les recommandations sur l'IA
insee.fr	Les statistiques, les indices, les codes d'activité, le répertoire des entreprises

Demande à recopier **Une recherche cadrée sur les sources officielles**

```
Tu es gestionnaire de paie dans une entreprise de transport routier de marchandises de 35 salariés, en Gironde.
Cherche sur le web comment sont traitées, en cotisations sociales, les indemnités de grand déplacement versées à un chauffeur, pour l'année en cours.
Utilise en priorité urssaf.fr, service-public.fr et legifrance.gouv.fr ; si tu cites un autre site, signale-le à part.
Format : cinq points au plus. Après chaque point, le lien de la page, la phrase exacte qui l'appuie entre guillemets et la date de mise à jour de la page. Si tu ne trouves pas de source officielle sur un point, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq points au plus, chacun suivi d'un lien, d'une citation et d'une date. Une rubrique séparée pour les sources non officielles, s'il y en a, et une mention claire des points restés sans source officielle.

Note : Si votre convention collective prévoit des règles propres, dites-le dans le contexte : la recherche ne le devinera pas.

À quelles sources se fier

À préférer

- Les sites officiels : Légifrance, service-public.fr, urssaf.fr, impots.gouv.fr, CNIL, INSEE
- Des pages datées, mises à jour récemment
- Le texte lui-même plutôt que son commentaire

Avec prudence

- Les blogs d'éditeurs de logiciels, qui vendent la solution
- Les forums et sites de questions-réponses
- Les articles sans date, ou anciens sur un sujet qui change
- Les pages qui reprennent d'autres pages sans les citer

Une page sérieuse peut être périmée

Un article de cabinet comptable de 2023, bien écrit et bien référencé, peut donner un barème qui a changé depuis. ChatGPT le cite avec la même assurance qu'une page de l'Urssaf mise à jour le mois dernier. La date de la page fait partie de la vérification.

Quelle confiance accorder à une page



La date compte autant que l'auteur : une page officielle ancienne se revérifie.

La recherche approfondie, pour un dossier plus long

Pour une question qui demande de croiser beaucoup de pages, ChatGPT propose une recherche approfondie, elle aussi par le bouton +. Il commence parfois par vous poser quelques questions pour cadrer, puis travaille plusieurs minutes, consulte de nombreuses pages et rend un rapport structuré avec ses sources. Le nombre de recherches approfondies disponibles dépend de votre offre. Elle sert à préparer un dossier : le panorama des aides à un investissement, l'état des règles sur un sujet, une comparaison de fournisseurs.

Demande à recopier **Cadrer une recherche approfondie**

```
Recherche approfondie. Je dirige une PME de transport routier de 35 salariés à Bègles, en
Nouvelle-Aquitaine. Nous envisageons de remplacer trois poids lourds diesel par des véhicules
à plus faibles émissions d'ici deux ans.
Fais l'inventaire des aides publiques auxquelles nous pourrions prétendre : nationales,
régionales, européennes.
Pour chaque aide : l'organisme, les conditions d'éligibilité, le montant ou le taux, la date
limite s'il y en a une, le lien vers la page officielle et sa date de mise à jour.
Format : un tableau, puis la liste des points à vérifier auprès de chaque organisme. Ne
retiens que des sources officielles ou d'organismes publics ; signale toute aide pour laquelle
tu n'as trouvé qu'une source secondaire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un rapport de plusieurs pages : un tableau d'aides avec liens et dates, puis une liste de vérifications. Comptez quelques minutes de travail de ChatGPT, puis le temps d'ouvrir chaque lien.

Ses limites sont celles de la recherche simple, en plus grand.

- Elle ne lit pas les pages réservées aux abonnés ou placées derrière une connexion.

- Elle peut mélanger dispositifs nationaux et régionaux, ou anciens et actuels.
- Un rapport long et bien présenté n'est pas plus juste qu'une réponse courte : chaque ligne utilisée se vérifie de la même façon.
- Elle ne remplace pas l'avis de votre expert-comptable, de votre avocat ou de l'organisme lui-même quand l'enjeu est réel.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « donne-moi tes sources » après une réponse obtenue sans recherche web. La réponse a été écrite de mémoire. Les sources demandées après coup sont fabriquées pour aller avec : des titres crédibles, parfois des liens qui ne mènent nulle part.	Reposez la question dans une conversation neuve, recherche web activée par le bouton +, avec les sites à privilégier et la phrase exacte exigée pour chaque point.
Poser la question sans dire la taille de l'entreprise, son activité ni sa convention collective. Les pages trouvées décrivent le cas général, ou celui d'une autre taille d'entreprise. La réponse est sourcée, mais ne vous concerne pas.	Donnez votre contexte en une phrase : métier, effectif, convention collective, situation précise. Demandez de citer la phrase qui dit à qui la règle s'applique.
Ne vérifier que les points qui surprennent. Les erreurs les plus coûteuses sont celles qui ont l'air familières : un barème de l'an dernier, une règle qui a changé. Elles passent parce que rien n'alerte.	Vérifiez chaque point que vous allez utiliser, surprenant ou non. Ce que vous n'utilisez pas, retirez-le de votre texte plutôt que de le laisser sans vérification.
Confondre la date de mise à jour de la page et la date d'application de la règle. Une page mise à jour le mois dernier peut annoncer une règle qui ne s'applique que l'an prochain, ou décrire l'ancienne règle à côté de la nouvelle.	Notez les deux dates : celle de la page, et celle à partir de laquelle la règle s'applique, en recopiant la phrase qui la donne.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Pas de lien affiché, pas de recherche : la réponse vient de la mémoire du modèle.
- Un lien ne prouve rien tant que vous ne l'avez pas ouvert et n'y avez pas retrouvé le passage.
- La date de la page fait partie de la vérification.
- Légifrance, service-public.fr, urssaf.fr, impots.gouv.fr, la CNIL et l'INSEE passent avant les blogs et les forums.
- La recherche approfondie produit un rapport plus long, pas plus juste : il se vérifie ligne à ligne.

Leçon 11 · 33 min

Vérifier une réponse en quatre contrôles

> Une réponse de ChatGPT peut être fausse et parfaitement plausible : un article de loi qui n'existe pas, un taux d'une autre année, une remise mal calculée. Quatre contrôles avant de l'utiliser : les faits et les chiffres, les sources ouvertes, les calculs refaits, le ton relu comme le destinataire. Faire relire ChatGPT aide à trier, pas à prouver.

Objectifs

- Appliquer les quatre contrôles à une réponse avant de l'utiliser
- Repérer les erreurs plausibles les plus fréquentes : référence inventée, chiffre périmé, calcul faux
- Faire relire une réponse par ChatGPT sans prendre sa relecture pour une preuve

Le cours

ChatGPT ne ment pas : il prédit une suite de mots plausible. La plupart du temps, plausible et vrai se confondent. Quand ils se séparent, la réponse fausse a exactement l'allure d'une bonne : même assurance, même mise en forme, parfois une référence précise en prime. Le terme consacré est « hallucination ». La seule défense est une routine de vérification, toujours la même, proportionnée à l'enjeu.

Trois réponses fausses qui avaient l'air justes

Trois erreurs plausibles, et le contrôle qui les attrape

La situation	Ce que la réponse affirme	Pourquoi elle paraît juste	Le contrôle qui l'attrape
Le gérant d'une société de nettoyage de Mérignac demande quel texte encadre les pénalités de retard de paiement entre entreprises	Un article du Code de commerce, numéro et alinéa compris	Le format est exact, le sujet est le bon	Contrôle 2 : sur Légifrance, l'article n'existe pas, ou il traite d'autre chose
Une assistante de paie demande le barème d'un frais professionnel	Un montant précis, présenté comme celui de l'année	Le montant a existé, il est cohérent	Contrôles 1 et 2 : la page de urssaf.fr pour l'année donne un autre chiffre
Un commercial demande le prix net d'une commande de 1 200 € HT après une remise de 15 %, puis une remise de fidélité de 5 %	960 € HT, soit 20 % de remise	15 + 5 = 20 : le raccourci semble évident	Contrôle 3 : 1 200 × 0,85 × 0,95 = 969 € HT

Dans le troisième cas, l'écart n'est que de 9 € sur une commande. Mais sur un tarif de 400 références envoyé à un client, l'erreur se répète partout, et c'est l'entreprise qui l'assume. Les remises successives se multiplient, elles ne s'additionnent pas : ChatGPT le sait quand il exécute du code, il l'oublie parfois quand il calcule de tête.

Les quatre contrôles

Avant d'utiliser une réponse, les quatre contrôles

1. Les faits et les chiffres sont-ils confirmés par une source que vous connaissez ?

Non — Vérifiez-les, ou retirez-les de la réponse.

2. Chaque source citée a-t-elle été ouverte, et le passage retrouvé ?

Non — Ouvrez le lien. Passage introuvable : la source ne compte pas.

3. Les calculs ont-ils été refaits, à la main, dans Excel ou par l'analyse de données ?

Non — Refaites-les, ou faites-les exécuter en code.

4. Relue comme le destinataire la lira, la réponse a-t-elle le bon ton et vise-t-elle la bonne personne ?

Non — Réécrivez-la pour lui : longueur, vocabulaire, ce qui engage l'entreprise.

Oui à tout — **La réponse peut partir, sous votre nom.**

Un « non » arrête la réponse tant que le point n'est pas réglé.

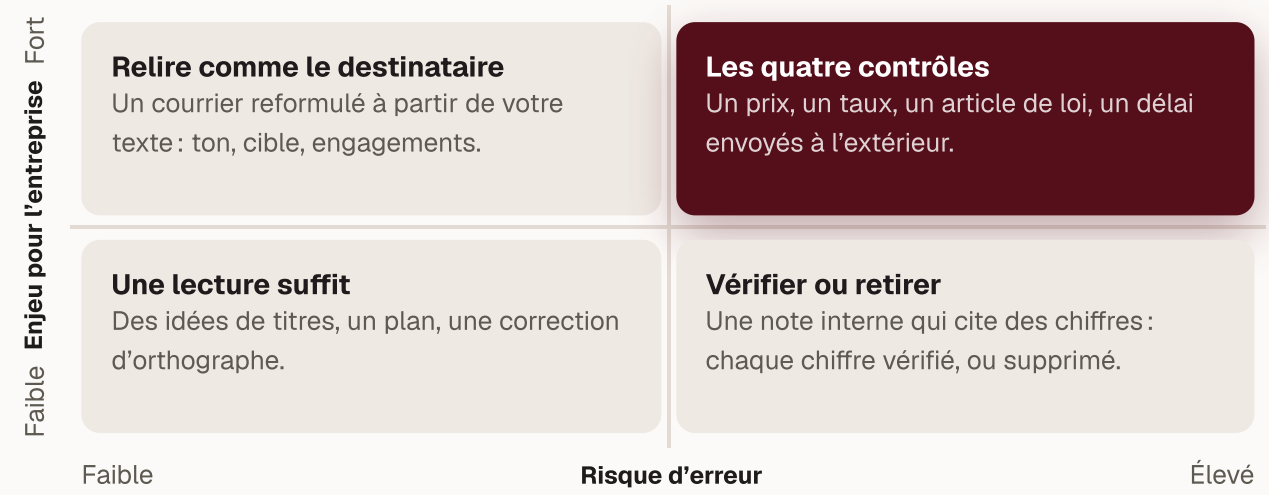
1. Les faits et les chiffres : chaque nom, date, montant, taux, délai et référence de texte se vérifie, ou se retire.
2. Les sources : un lien ouvert, le passage retrouvé avec Ctrl+F, la date de la page lue. Une référence juridique se cherche sur Légifrance, un taux sur urssaf.fr ou impots.gouv.fr.
3. Les calculs : refaits à la calculette ou dans Excel, ou demandés en code comme dans la leçon 8. Jamais un calcul de tête de ChatGPT repris tel quel.
4. Le ton et la cible : relire comme le client, le salarié ou l'administration qui recevra le texte. Une phrase trop affirmative peut engager l'entreprise.

> **Proportionner l'effort à l'enjeu**
>
> Une idée de titre pour un article se lit et se juge en dix secondes. Un courrier à un client sur ses pénalités de retard, une réponse à un salarié sur ses droits, un prix envoyé à un acheteur passent les quatre contrôles, sans exception. La règle : **dès que la réponse engage l'entreprise ou une personne, les quatre contrôles**.

Vérifier un article de loi sur Légifrance

1. Ouvrez legifrance.gouv.fr.
2. Dans la barre de recherche, tapez le nom du code et le numéro d'article cité par ChatGPT.
3. Ouvrez l'article : vérifiez qu'il existe, qu'il est en vigueur et qu'il traite bien du sujet.
4. Lisez l'article entier : une règle a souvent ses exceptions dans l'alinéa suivant.
5. Si l'article est introuvable ou parle d'autre chose, la réponse de ChatGPT sur ce point est à écarter.

Combien de contrôle pour quelle réponse



Plus la réponse engage, plus le contrôle est complet. Les chiffres et les références augmentent le risque d'erreur.

Faire relire ChatGPT par lui-même

ChatGPT peut relire sa propre réponse. Il attrape ainsi une partie de ses erreurs, surtout les calculs quand il les refait en code, et les contradictions internes. Il peut aussi confirmer une erreur avec la même assurance. Sa relecture sert à trier ce qu'il faut vérifier, jamais à vous en dispenser.

Demande à recopier **La relecture en tableau**

```
Relis ta réponse précédente comme le ferait un contrôleur.
1. Fais la liste de tous les faits, chiffres, dates, références de textes et calculs qu'elle contient.
2. Pour chacun, indique d'où il vient : document joint, page web consultée (avec le lien), ou tes connaissances générales.
3. Donne pour chacun ton niveau de certitude (élevé, moyen, faible) et la façon dont je peux le vérifier moi-même.
4. Refais chaque calcul en exécutant du code et signale toute différence.
Ne réécris pas la réponse : je veux seulement le tableau.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre colonnes : élément, provenance, certitude, moyen de vérifier. Les lignes marquées « connaissances générales » ou « certitude faible » sont à vérifier en premier, mais les autres aussi dès qu'elles engagent l'entreprise.

Demande à recopier **Un calcul exécuté plutôt que deviné**

```
Calcule en exécutant du code, et montre le détail ligne par ligne : prix catalogue de [1 200] € HT, remise commerciale de [15] %, puis remise de fidélité de [5] % appliquée au prix déjà remisé. Donne le prix net HT, le montant total de la remise en euros et le taux de remise global équivalent, arrondi à deux décimales.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois lignes de calcul, le code consultable et trois résultats. Avec les valeurs entre crochets, le calcul juste donne 969 € HT, 231 € de remise, soit 19,25 %.

Où regarder en premier

À vérifier en priorité

- Un numéro d'article, un taux, un montant précis
- Une date ou une année
- Un calcul fait dans le texte, sans code
- Une source citée sans lien

Moins risqué

- La reformulation d'un texte que vous avez fourni
- Un plan, une liste d'idées
- Une correction d'orthographe
- Un changement de ton

« Es-tu sûr ? » ne sert à rien

À cette question, ChatGPT répond souvent oui, ou change d'avis sans meilleure raison. Demandez plutôt la provenance de chaque élément et le passage cité, puis vérifiez vous-même.

La relecture de ChatGPT, puis la vôtre

1. **Le tableau des éléments** — Faits, chiffres, références et calculs, avec leur provenance
2. **Le tri** — Connaissances générales et certitude faible en premier
3. **Les calculs en code** — Refaits par l'analyse de données, puis une ligne dans Excel
4. **Les sources ouvertes** — Le passage retrouvé, la date de la page notée
5. **La décision** — Part, part corrigée, ou ne part pas

Le tableau de ChatGPT dit où regarder ; c'est votre vérification qui décide.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Ne vérifier que ce qui paraît étrange, et laisser passer le reste parce qu'il « sonne juste ». Les erreurs de ChatGPT sont précisément celles qui sonnent juste : un taux plausible, un article au bon format, une remise arrondie. Le flair attrape les erreurs grossières, pas les plausibles.	Soulignez systématiquement chaque nom, date, montant, taux, délai et référence, puis passez-les tous aux contrôles. La liste se fait en deux minutes, et c'est elle qui protège.
Ouvrir le lien cité, voir que la page existe, et cocher le contrôle 2. La page peut être réelle et dire autre chose, dater d'une autre année, ou n'être que la page d'accueil du site. Le lien prouve que la page existe, pas qu'elle contient l'information.	Cherchez le passage avec Ctrl+F, lisez la phrase entière autour, notez la date de la page. Passage introuvable : l'élément est retiré ou vérifié ailleurs.
Écrire « recalcule » dans la même conversation et accepter le nouveau résultat. Sans exécution de code, ChatGPT refait souvent le même raisonnement et retombe sur la même erreur, ou en produit une autre avec autant d'assurance.	Demandez explicitement un calcul « en exécutant du code », avec le détail des étapes, puis refaites vous-même une ou deux lignes dans Excel ou à la calculette.
Vérifier la première version, puis envoyer la version raccourcie ou reformulée sans la revérifier. Chaque réécriture peut changer un chiffre, déplacer une condition ou ajouter une formule qui engage. Le contrôle fait sur la version 1 ne vaut pas pour la version 3.	Le contrôle porte sur la version qui part. Après une réécriture, comparez les chiffres et les engagements avec la version vérifiée, ligne par ligne pour un texte court.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une réponse fausse a la même allure qu'une juste : seule une routine la démasque.
- Quatre contrôles : les faits et les chiffres, les sources ouvertes, les calculs refaits, le ton relu comme le destinataire.
- Les remises successives se multiplient : un calcul se fait en code ou dans Excel, jamais de tête.
- Une référence de texte non ouverte sur Légifrance ne s'envoie pas.
- La relecture par ChatGPT trie ce qu'il faut vérifier ; elle ne vérifie pas à votre place.

Leçon 12 35 min

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

> Avant de coller, classez en trois couleurs. Vert : textes publics, modèles anonymisés. Orange : documents internes non sensibles, à anonymiser d'abord. Rouge : données personnelles de clients ou de salariés, santé, mots de passe, secrets d'affaires, données bancaires. Réglez votre compte, écrivez une charte d'une page, et pour une équipe, préférez l'offre Business.

Objectifs

- Classer une information en vert, orange ou rouge avant de la coller
- Anonymiser un document en remplaçant noms et coordonnées par des repères comme [CLIENT_1]
- Rédiger la charte d'une page qui fixe les règles pour toute l'entreprise

Le cours

Le risque n'est pas dans ChatGPT lui-même, il est dans le copier-coller. Un courriel client collé avec sa signature, un tableau des salaires joint pour le « mettre en forme », un mot de passe resté dans une capture d'écran : chaque fois, une donnée sort de l'entreprise vers un service extérieur. Une règle simple, connue de toute l'équipe, évite l'essentiel des erreurs.

Trois couleurs avant de coller

Ce que vous pouvez confier à ChatGPT

Vous pouvez coller

- Textes publics : loi, fiche service-public.fr, appel d'offres publié
- Pages de votre site, catalogues publiés
- Modèles et trames anonymisés
- Vos brouillons sans nom ni chiffre sensible

Vous anonymisez d'abord

- Documents internes non sensibles : procédures, notes, comptes rendus
- Courriels de clients, noms et coordonnées retirés
- Tableaux de ventes avec des codes clients au lieu des noms
- Offres commerciales sans nom de client

Vous gardez pour vous

- Données personnelles de clients ou de salariés : coordonnées, salaires, évaluations
- Données de santé, arrêts de travail
- Mots de passe, codes d'accès
- Secrets d'affaires : prix de revient, marges, projets de rachat
- Données bancaires : IBAN, numéros de carte

En cas de doute, la couleur la plus haute l'emporte.

Le classement dépend du contenu, pas du type de document. Un compte rendu de réunion commerciale est orange ; le même compte rendu qui mentionne l'arrêt maladie d'un commercial passe au rouge. En cas de doute, la couleur la plus haute l'emporte.

Avant chaque copier-coller

1 **Le texte est-il sans mot de passe, sans donnée bancaire et sans donnée de santé ?**

Non Rouge : ne collez pas.

2 **Est-il sans secret d'affaires (prix de revient, marges, projets) ?**

Non Rouge : retirez ces éléments, ou gardez le document.

3 **Est-il sans nom, coordonnée ou numéro qui identifie un client ou un salarié ?**

Non Orange : anonymisez d'abord, puis reprenez la question.

4 **Votre compte est-il réglé (entraînement désactivé, ou offre Business) ?**

Non Réglez-le avant de coller.

Oui à tout **Vous pouvez coller.**

Anonymiser en pratique

Anonymiser, c'est remplacer chaque élément qui identifie une personne ou une entreprise par un repère neutre, le même dans tout le texte : [CLIENT_1], [SALARIE_2], [ADRESSE_1], [MONTANT]. Le travail se fait avant de coller, dans Word ou dans Outlook. Demander à ChatGPT d'anonymiser un texte que vous venez de lui confier en clair n'a aucun sens : la donnée est déjà partie.

Le même courriel, avant et après

Dans l'original	Dans la version collée
M. Thierry Durand, gérant de la boulangerie du même nom	[CLIENT_1], gérant de [ENTREPRISE_1]
Son portable et son adresse électronique, dans la signature	Supprimés
Livraison au 14 de sa rue, à Saint-Émilion	Livraison à [ADRESSE_1]
Facture n° 2026-0457 de 3 480 € HT	Facture [NUMERO] de [MONTANT]
Notre commerciale, Julie, s'est déplacée	Notre commerciale, [SALARIE_1], s'est déplacée

Remplacer un nom partout dans Word

1. Faites une copie du document : c'est la copie que vous anonymisez.
2. Ouvrez Rechercher et remplacer : Ctrl+H sur PC, ou Accueil › Remplacer.
3. Dans « Rechercher », tapez le nom ; dans « Remplacer par », tapez [CLIENT_1] ; cliquez sur Remplacer tout.
4. Recommencez pour chaque nom, adresse, téléphone et numéro de client, puis relisez : signatures, en-têtes et pieds de page sont les oublis les plus fréquents.
5. Notez la correspondance (Durand = [CLIENT_1]) dans un fichier qui reste chez vous.

Demande à recopier **Travailler sur un texte anonymisé**

```
Tu es assistante commerciale dans une entreprise de négoce de 20 salariés.
Ci-dessous, le courriel de réclamation d'un client, anonymisé : les repères entre crochets
remplacent des noms, adresses et montants. Garde ces repères tels quels dans ta réponse, sans
les modifier ni chercher à les deviner.
Rédige une réponse courtoise de 8 lignes au plus, qui reconnaît le retard de livraison,
propose une nouvelle date [DATE] et un geste commercial [GESTE].

Courriel :
[collez ici le courriel anonymisé]
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de huit lignes au plus où [CLIENT_1], [DATE] et [GESTE] apparaissent à leur place. Vous les remplacez par les vraies valeurs dans Outlook ou Gmail, après coup.

Anonymiser un document en cinq gestes



Le travail se fait dans Word ou Outlook, avant de coller. Jamais dans ChatGPT.

Régler son compte

Désactiver l'entraînement sur un compte individuel

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis Paramètres.
2. Allez dans Contrôles des données.
3. Désactivez « Améliorer le modèle pour tout le monde ».
4. Pour une conversation ponctuelle, ouvrez plutôt un chat temporaire : il n'apparaît pas dans l'historique, ne sert pas à l'entraînement et n'alimente pas la mémoire.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Un chat temporaire n'est pas un coffre-fort

OpenAI garde les conversations temporaires jusqu'à 30 jours pour des raisons de sécurité. Le chat temporaire évite l'entraînement et l'historique ; il ne fait pas d'une donnée rouge une donnée verte. Ce qui est rouge reste hors de ChatGPT, quel que soit le réglage.

Ce que disent les textes

AI Act, article 4

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle (**règlement 2024/1689**, dit AI Act) prévoit, depuis le **2 février 2025**, qu'une entreprise qui utilise un système d'IA prend des mesures pour que son personnel ait un niveau suffisant de maîtrise de l'IA. Former ses équipes en fait partie, et une charte écrite garde la trace de ce que l'entreprise a mis en place.

Le RGPD s'applique à tout ce qui touche une personne identifiable : nom, téléphone, adresse, numéro de client, salaire, évaluation d'un salarié, données de santé. Une donnée personnelle ne se colle pas dans un outil sans base légale, sans information des personnes concernées et sans contrat avec le fournisseur. Sur un compte individuel, ces trois conditions sont rarement réunies : d'où la règle du rouge. La CNIL publie ses recommandations sur l'IA sur cnil.fr.

La charte d'une page

Une interdiction générale ne tient pas : les salariés utilisent alors l'outil sur leur téléphone, avec leur compte personnel, sans aucune règle. Une charte d'une page, connue de tous et signée par la direction, fait mieux. Elle tient en cinq rubriques.

1. Les outils autorisés et les comptes à utiliser : compte de l'entreprise, réglages imposés.
2. La règle des trois couleurs, avec des exemples tirés de vos métiers.
3. L'anonymisation : les repères à employer, l'endroit où garder la correspondance.
4. La vérification : les quatre contrôles de la leçon 11 avant tout envoi à l'extérieur.
5. La personne à qui poser une question, et la date de la prochaine révision.

Demande à recopier **Le premier jet de la charte**

```
Tu es juriste en droit social et en protection des données, et tu conseilles des PME.
Nous sommes une entreprise de [négoce de matériaux] de [20] salariés en Gironde. Les équipes
commerciales, administratives et la direction utilisent ChatGPT. [Nous avons / Nous n'avons
pas] d'abonnement Business.
Rédige une charte d'utilisation de ChatGPT tenant sur une page, en cinq rubriques : outils et
```

```
comptes autorisés ; ce qui peut être collé, en trois couleurs (vert, orange, rouge), avec deux exemples de notre métier par couleur ; anonymisation ; vérification avant envoi ; contact et révision.
Format : phrases courtes à l'impératif, sans jargon, 400 mots au plus. Termine par une ligne de signature pour la direction.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, des règles à l'impératif, des exemples de votre métier, une ligne de signature. C'est un premier jet : la direction le relit, et le délégué à la protection des données ou le conseil de l'entreprise le valide s'il y en a un.

L'offre Business pour une équipe

Sur Business et Enterprise, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut, et un administrateur crée et ferme les comptes. Business coûtait **environ 21 € HT par utilisateur et par mois** en paiement annuel (environ 26 € en mensuel), à partir de deux utilisateurs, selon un relevé de novembre 2026 sur des sources publiques. Vérifiez le tarif du jour sur chatgpt.com/pricing. Pour une équipe, c'est le cadre le plus simple pour appliquer la charte.

Mettre la charte en place

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Mois 1	Mois 6
Premier jet	**Relecture**	**Présentation**	**Comptes réglés**	**Révision**
Cinq rubriques, des exemples tirés de vos métiers	Direction, puis délégué à la protection des données ou conseil	Une réunion d'équipe, des cas à classer ensemble	Entraînement désactivé, ou comptes Business ouverts	Les cas tranchés entre-temps ajoutés à la charte

Un ordre de grandeur pour une PME : un mois pour la mettre en place, puis une révision par semestre.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Remplacer le nom par [SALARIE_1] et laisser le reste : « la seule comptable de l'agence de Langon, en arrêt depuis mars ». Dans une PME, une fonction unique, un lieu ou une date suffisent à reconnaître une personne. Le nom a disparu, la personne reste identifiable, et l'information de santé avec elle.	Relisez le texte anonymisé en vous demandant si un collègue reconnaîtrait la personne. Si oui, retirez aussi la fonction rare, le lieu et les dates précises, ou gardez le document hors de ChatGPT.
Coller une capture d'écran d'Outlook ou du logiciel de gestion pour « montrer le problème ». Une capture montre tout ce qui est à l'écran : la liste des autres courriels, les noms dans la colonne de gauche, une fiche client ouverte derrière. ChatGPT lit le texte des images.	Recopiez seulement le texte utile, anonymisé. Si l'image est indispensable, recadrez-la sur la zone qui compte et vérifiez qu'aucun nom ni numéro n'y reste.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre le classeur Excel entier quand deux colonnes suffisent. Un classeur porte souvent des onglets cachés, des colonnes masquées ou des feuilles d'historique : coordonnées, IBAN, salaires. ChatGPT les lit toutes, même celles que vous ne voyez pas.	Copiez les colonnes utiles dans un nouveau classeur, collage des valeurs seulement, vérifiez qu'il n'a qu'un onglet, puis joignez ce fichier-là.
Écrire la correspondance dans la conversation : « pour info, [CLIENT_1] c'est la boulangerie de la place ». L'anonymisation est annulée d'une phrase : la donnée est partie, et la mémoire peut même la retenir pour d'autres conversations.	La table de correspondance vit dans un fichier sur votre poste. Les repères se remplacent par les vraies valeurs dans Word ou dans la messagerie, après la réponse.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Avant de coller : vert, vous collez ; orange, vous anonymisez ; rouge, vous gardez.
- L'anonymisation se fait avant de coller, dans Word ou Outlook, avec des repères comme [CLIENT_1].
- Un mot de passe, une donnée de santé ou un IBAN ne se collent jamais, quel que soit le réglage.
- Depuis le 2 février 2025, l'article 4 de l'AI Act demande que le personnel qui utilise l'IA en ait une maîtrise suffisante.
- Une charte d'une page et l'offre Business pour l'équipe valent mieux qu'une interdiction.

05

Produire

Un texte long retravaillé dans Canvas, une image simple, une annonce d'emploi et sa grille d'entretien.

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

Leçon 13 29 min

Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

Canvas ouvre votre texte dans un espace d'édition à côté de la conversation. Vous y travaillez une procédure interne, une page de site ou une lettre aux clients passage par passage : vous sélectionnez trois lignes, vous demandez une modification, le reste ne bouge pas. Puis vous réglez la longueur, gardez la bonne version et recopiez dans Word.

Objectifs

- Ouvrir Canvas par le bouton + et y lancer un premier jet structuré
- Modifier un seul passage sans faire réécrire tout le texte
- Régler la longueur et le niveau de lecture, puis recopier la version retenue dans Word

Le cours

Une conversation suffit pour un courriel de dix lignes. Pour un texte de deux à six pages que vous reprenez plusieurs fois (une procédure interne, la page « Nos services » de votre site, la lettre qui annonce vos nouveaux tarifs), elle devient pénible : chaque correction fait réécrire tout le texte, et une phrase que vous aimiez disparaît au passage. **Canvas** règle ce problème. Le texte s'ouvre dans un espace à part, à droite de la conversation, et vous le travaillez morceau par morceau, comme dans Word avec un relecteur à côté.

Quand Canvas vaut mieux qu'une conversation

Conversation ou Canvas

Une conversation suffit

- Un courriel de dix lignes
- Une réponse à un avis Google
- Trois idées de titre
- Une question ponctuelle

Canvas fait gagner du temps

- Une procédure de deux à six pages
- Une page de site à reprendre section par section
- Une lettre aux clients relue par trois personnes
- Tout texte corrigé plus de deux fois

Ouvrir Canvas

Ouvrir Canvas depuis le champ de saisie

1. Cliquez sur le bouton + à gauche du champ de saisie.
2. Choisissez Canvas dans la liste des outils (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Écrivez votre demande en quatre lignes, comme d'habitude, puis envoyez.
4. Le texte s'affiche dans un panneau à droite ; la conversation reste à gauche.

Vous pouvez aussi écrire simplement « ouvre un canvas » dans votre demande, et ChatGPT l'ouvre parfois de lui-même quand il juge le texte long. Pour retravailler un texte qui existe déjà, collez-le en précisant : « mets ce texte dans un canvas, sans le modifier ». Vous partez ainsi de votre version, pas d'une réécriture.

Demande à recopier **Le premier jet d'une procédure interne**

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés.
Contexte : nous devons écrire la procédure de [nom de la tâche, par exemple « réception d'une livraison fournisseur »]. Voici les étapes telles que l'équipe me les a décrites, dans le désordre : [vos notes]. Les personnes qui l'appliqueront sont [métier], sur [lieu].
Tâche : ouvre un canvas et rédige la procédure complète.
Format : un titre, l'objet en deux phrases, le matériel nécessaire, les étapes numérotées avec une action par ligne, les erreurs fréquentes, et qui prévenir en cas de problème. Deux pages au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Un canvas s'ouvre avec une procédure de une à deux pages : un titre, un court objet, une liste de matériel, huit à douze étapes numérotées qui commencent par un verbe, quelques erreurs fréquentes et un contact. Les étapes reprennent vos notes, remises dans l'ordre.

Note : Si une étape vous semble ajoutée, elle l'est peut-être : ChatGPT complète volontiers avec ce qui se fait ailleurs. Supprimez ce qui n'existe pas chez vous.

Modifier un passage, et seulement lui

C'est la fonction qui change tout. Dans le panneau de Canvas, sélectionnez à la souris le passage à reprendre : une phrase, un paragraphe, une étape. Une petite bulle apparaît à côté de la sélection ; écrivez-y ce que vous voulez changer. ChatGPT ne retouche que ce passage. Le reste du texte, que vous aviez peut-être déjà fait valider, ne bouge pas.

Retoucher un passage précis

1. Sélectionnez le passage à la souris, comme dans Word.
2. Cliquez dans la bulle qui apparaît près de la sélection.
3. Écrivez la modification en une phrase : ce qui ne va pas, et ce que vous voulez à la place.
4. Relisez le passage modifié ; s'il ne convient pas, revenez à la version précédente avec la flèche en haut du panneau.

Demande à recopier **Une retouche ciblée sur un passage sélectionné**

```
Réécris ce passage pour [qui va le lire, par exemple « un cariste qui le lit debout devant la machine »] : phrases de quinze mots au plus, une action par ligne, aucun sigle sans son explication. Ne change ni l'ordre des étapes ni les valeurs (températures, délais, quantités).
```

Ce que vous devez obtenir : Le seul passage sélectionné, réécrit en lignes courtes qui commencent par un verbe. Les valeurs sont identiques à celles de votre texte et le reste du canvas n'a pas bougé.

Note : Autres retouches utiles sur une sélection : « rends ce paragraphe plus ferme, sans être sec » ; « remplace ce paragraphe par un tableau à trois colonnes : étape, qui, délai » ; « propose trois versions de cette phrase d'accroche ».

Vous pouvez aussi écrire directement dans le panneau, comme dans un traitement de texte. Corrigez vous-même un nom propre, un prix, une date : c'est plus rapide qu'une demande, et vous êtes sûr du résultat. Pour une lettre de tarifs, ne demandez jamais les prix à ChatGPT : tapez-les vous-même.

Retouche ciblée, ou autre chose

1 **Le changement porte-t-il sur autre chose qu'un nom, un prix ou une date ?**

Non Corrigez-le vous-même dans le panneau, sans demande.

2 **Porte-t-il sur un passage que vous pouvez sélectionner ?**

Non

Écrivez la demande dans la conversation, ou utilisez le menu de réglages : elle vaut pour tout le texte.

3 **Tient-il en une seule consigne ?**

Non Découpez : une sélection, une consigne, puis la suivante.

Oui à tout **Sélectionnez le passage et écrivez la consigne dans la bulle.**

Une modification à la fois : vous savez ce qui a changé, et pourquoi.

Régler la longueur et le niveau de lecture

En bas à droite du panneau, un petit menu propose des réglages qui portent sur tout le texte. Deux servent vraiment en entreprise : **la longueur**, que vous raccourcissez ou rallongez d'un curseur, et **le niveau de lecture**, qui va d'un texte très simple à un texte d'expert. Le menu propose aussi des suggestions de modification, sous forme de commentaires que vous acceptez un par un, et une dernière passe de relecture. Il offre enfin d'ajouter des émojis ; pour un document d'entreprise, laissez ce bouton de côté.

Quel réglage pour quel texte

Texte	Lecteur	Longueur	Niveau de lecture
Procédure interne	Opérateur, cariste, technicien, sur le terrain	Raccourcir, une page si possible	Simple, phrases courtes, un verbe d'action par ligne

Texte	Lecteur	Longueur	Niveau de lecture
Page de site	Client qui compare deux ou trois prestataires	Garder, le client veut du concret	Courant, sans jargon du métier
Lettre aux clients	Client fidèle, acheteur, comptable	Raccourcir, une page au plus	Courant, ton direct
Note au comité de direction	Dirigeants, associés	Raccourcir, l'essentiel en tête	Expert, vocabulaire du métier accepté

Un curseur ne vérifie rien

Quand Canvas raccourcit un texte de moitié, il choisit ce qu'il enlève. Une précaution de sécurité, une exception, une date limite peuvent disparaître. Après chaque réglage, refaites les contrôles de la leçon 11, en particulier **les faits et les chiffres** : comparez avec la version précédente, ligne à ligne pour une procédure.

Quel réglage selon le lecteur



Le réglage se choisit d'après celui qui lit, et le temps qu'il a, pas d'après le sujet.

Garder une version, recopier dans Word

Le parcours d'un texte long dans Canvas

1. **Premier jet** — Une demande en quatre lignes, avec vos notes
2. **Retouches ciblées** — Un passage sélectionné, une demande
3. **Réglages** — Longueur et niveau de lecture
4. **Contrôles** — Les quatre contrôles de la leçon 11
5. **Version dans Word** — Copiée, datée, mise en page

Comptez trois à cinq allers-retours pour une procédure de deux pages.

Canvas garde l'historique des versions : les flèches en haut du panneau permettent de revenir en arrière et de voir ce qui a changé. Mais une conversation se perd, se supprime, ou s'allonge au point de ne plus rien y retrouver. Dès qu'une version vous convient, copiez-la avec le bouton de copie du panneau, collez-la dans Word et enregistrez sous un nom daté (« Procédure réception v2 2026-11-15 »). La mise en page, l'en-tête de l'entreprise et la numérotation des pages se font dans Word, pas dans ChatGPT.

> **Pour une lettre aux clients, la critique avant la réécriture**
>
> Avant de faire réécrire, demandez : « Relis cette lettre comme un client qui paie à 60 jours et qui apprend une hausse de tarif. Liste les trois phrases qui risquent de l'agacer, sans rien réécrire. » Vous décidez ensuite ce que vous changez. C'est le contrôle du ton et de la cible de la leçon 11, fait avant l'envoi.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Redemander tout le texte dans la conversation pour changer un seul paragraphe. ChatGPT réécrit alors l'ensemble : une phrase déjà validée change sans prévenir, et il faut tout relire.	Sélectionnez le paragraphe dans le panneau et écrivez la demande dans la bulle : seul ce passage bouge.
Coller un texte existant en écrivant seulement « ouvre un canvas ». Le texte arrive souvent réécrit dès l'ouverture : vous ne partez plus de votre version, et les différences sont difficiles à voir.	Précisez « mets ce texte dans un canvas, sans le modifier », puis faites les retouches une à une.
Mettre trois consignes dans la même bulle : plus court, plus ferme, en tableau. Le résultat change sur tous les plans à la fois ; impossible de savoir quelle consigne a fait disparaître une précision.	Une sélection, une consigne, une relecture. Puis la consigne suivante.
Raccourcir une procédure avec le curseur de longueur et la diffuser dans la foulée. Le réglage choisit seul ce qu'il enlève : une précaution, une durée ou une exception peuvent sauter.	Comparez ligne à ligne avec la version précédente, et revenez en arrière avec la flèche du panneau s'il manque une action.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Canvas sert aux textes longs que vous retravaillez : procédure, page de site, lettre aux clients.
- Sélectionner un passage permet de ne modifier que lui ; le reste du texte ne bouge pas.
- Après un réglage de longueur, cherchez ce qui a disparu.
- Les prix, les dates et les noms se tapent soi-même.
- La version signée vit dans Word, pas dans la conversation.

Leçon 14 · 28 min

Créer une image ou un visuel simple

> ChatGPT crée une image à partir d'une description : une affiche de porte ouverte, un visuel pour LinkedIn, une illustration de procédure. Vous décrivez le sujet, le cadrage, le style et le texte, puis vous corrigez par petites retouches. Vous apprenez aussi ses limites, ce qu'il ne faut pas imiter, et quand un graphiste reste le bon choix.

Objectifs

- Décrire une image en quatre éléments : sujet, cadrage, style, texte
- Corriger une image par retouches successives plutôt que tout recommencer
- Repérer les usages à risque : marque imitée, personne réelle, droits d'usage, mention d'image générée

Le cours

Une affiche pour une porte ouverte, le visuel d'une publication LinkedIn, une illustration pour expliquer une étape de procédure : dans une PME, ces images se font souvent à la dernière minute, avec une photo prise au téléphone ou une image de banque achetée à la hâte. ChatGPT produit une image à partir d'une description, en une à deux minutes. Le résultat est souvent utilisable pour un usage interne ou une publication, rarement pour une identité de marque.

Lancer la création d'une image

Créer une image depuis le champ de saisie

1. Cliquez sur le bouton + à gauche du champ de saisie.
2. Choisissez « Créer une image » (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Décrivez l'image en quatre éléments, puis envoyez.
4. Attendez la fin de la génération, puis téléchargez l'image avec le bouton qui apparaît au survol.

Vous pouvez aussi écrire « crée une image de… » dans une conversation ordinaire. Le nombre d'images par jour est limité sur l'offre gratuite, moins sur les offres payantes ; si vous en produisez chaque semaine, c'est un argument de plus pour une offre payante (leçon 2).

Décrire l'image en quatre éléments

Les quatre éléments d'une description d'image

Élément	Ce qu'il faut préciser	Pour une affiche de porte ouverte
Sujet	Qui ou quoi, où, en train de faire quoi	Un atelier de menuiserie lumineux, un établi en chêne, des copeaux au sol, personne au premier plan

Élément	Ce qu'il faut préciser	Pour une affiche de porte ouverte
Cadrage	Plan large ou serré, angle, format carré, portrait ou paysage	Format portrait, plan large à hauteur d'œil, espace libre en haut pour le titre
Style	Photo réaliste ou illustration, couleurs, lumière	Photo réaliste, lumière du matin, tons bois et blanc, rappel de vos couleurs : [vos couleurs]
Texte	Les mots exacts, entre guillemets, le moins possible	Titre « Portes ouvertes » en haut, rien d'autre

C'est la méthode en quatre lignes de la leçon 4, adaptée à l'image : le contexte devient le sujet et le cadrage, le format devient le style. Ajoutez aussi ce que vous ne voulez pas : « pas de personnes », « pas de logo », « aucun texte en dehors du titre ». Une description floue (« une belle affiche pour notre porte ouverte ») produit une image passe-partout, souvent chargée.

Demande à recopier **Le visuel d'une publication LinkedIn**

```
Crée une image pour accompagner une publication LinkedIn de [type d'entreprise, par exemple « un transporteur de Bègles de 40 salariés »].
Sujet : [la scène, par exemple « un camion de livraison à quai au lever du jour, un cariste de dos qui charge une palette »].
Cadrage : format carré, plan moyen, sujet au centre, fond dégagé.
Style : photo réaliste, lumière naturelle, couleurs dominantes [vos couleurs].
Texte : aucun texte dans l'image.
À éviter : visage reconnaissable, logo, marque de véhicule lisible.
```

Ce que vous devez obtenir : Une image carrée et réaliste, sans texte, où rien ne permet de reconnaître une personne ou une marque. Si un logo de camion apparaît quand même, une retouche suffit : « supprime toute inscription sur le camion ».

Note : Le texte de la publication s'écrit à part, dans la conversation, avec la méthode en quatre lignes.

Demande à recopier **L'illustration d'une étape de procédure**

```
Crée une illustration pour une procédure interne.
Sujet : [l'étape, par exemple « le bon geste pour soulever un carton de 15 kg : dos droit, genoux fléchis, charge contre le corps »].
Cadrage : format paysage, personnage vu de profil, en entier.
Style : illustration plate, traits simples, deux couleurs [vos couleurs] sur fond blanc.
Texte : aucun texte.
À éviter : visage détaillé, décor, tout ce qui détourne l'attention du geste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un dessin simple d'un personnage de profil qui soulève un carton. Faites valider le geste par la personne chargée de la sécurité : une posture fausse, même bien dessinée, reste fausse.

Une image se corrige comme un texte, par petites demandes : « même image, mais avec des tons bleus », « recadre plus large », « supprime le panneau à gauche ». Selon la version, vous pouvez aussi sélectionner une zone de l'image et ne modifier qu'elle, comme un passage dans Canvas. Chaque retouche peut changer un détail que vous n'aviez pas demandé : regardez toute l'image à chaque fois, pas seulement la zone corrigée.

Une description d’image, ligne à ligne

Sujet
Qui ou quoi, où, en train de faire quoi : un établi en chêne, des copeaux au sol.

Cadrage
Format, plan, angle, et la zone laissée libre pour le texte.

Style
Photo réaliste ou illustration, lumière, couleurs de l’entreprise.

Texte
Les mots exacts entre guillemets, le moins possible, ou aucun texte.

À éviter
Personnes, mains, logo, marque lisible, inscriptions parasites.

Chaque couche précise la précédente ; la dernière dit ce que l’image ne doit pas montrer.

Ce qu’il réussit, ce qu’il rate encore

Ce qu’il faut attendre d’une image générée

Souvent réussi

- Une ambiance, une lumière, un décor
- Un objet seul, un outil, une palette, une porte
- Une illustration simple pour une procédure
- Des variantes rapides pour choisir une piste

Souvent raté

- Un texte long, avec des lettres déformées ou des mots inventés
- Les mains et les doigts
- Un logo existant, toujours approximatif
- Un schéma technique exact, avec des cotes

Relisez chaque lettre

Le texte dans l’image reste le point faible. Un titre de deux ou trois mots sort souvent juste ; une date, une adresse ou un numéro de téléphone sortent parfois avec une lettre inversée ou un chiffre faux. Pour une affiche, demandez l’image sans texte, puis ajoutez le texte vous-même dans Canva, PowerPoint ou Word. Vous choisissez la police, et l’adresse est juste.

Ce qu'il ne faut pas faire avec une image générée

Quels usages, quel niveau de risque

Allez-y

- Illustration d'une procédure interne
- Visuel d'ambiance pour une publication
- Maquette d'affiche à montrer à un graphiste

Réfléchissez avant

- Image publiée sur le site ou dans une publicité payante
- Scène qui pourrait passer pour une vraie photo de vos locaux ou de vos équipes
- Visuel repris sur un support imprimé à grand tirage

Non

- Imiter le logo, la charte ou le personnage d'une marque
- Représenter une personne réelle : client, salarié, élu, célébrité
- Faire passer une image générée pour une photo de chantier ou de produit réel

Sur les droits, trois repères. D'abord, les conditions d'utilisation d'OpenAI vous laissent l'usage de ce que vous produisez, à condition de les respecter ; elles interdisent notamment de présenter comme humain un contenu généré ou de porter atteinte aux droits d'autrui. Lisez-les une fois sur le site d'OpenAI : elles sont publiques et changent de temps en temps. Ensuite, une image qui ressemble trop à une œuvre, une marque ou un personnage existants peut vous valoir une réclamation, même si c'est ChatGPT qui l'a dessinée : c'est vous qui la publiez. Enfin, ne comptez pas sur le droit d'auteur pour protéger une image générée sans vrai travail humain ; la question reste discutée, et un concurrent pourrait la reprendre.

Mentionner qu'une image est générée n'est pas toujours utile : personne ne l'attend sous l'illustration d'une procédure interne. Ça le devient dès que l'image pourrait passer pour une vraie photo : une équipe devant vos locaux, un chantier terminé, un produit. Une mention courte suffit, sous l'image ou dans le texte : « Image créée avec une IA ». Pour la publicité et les réseaux sociaux, vérifiez aussi les règles de la plateforme, qui demandent parfois de le signaler. OpenAI ajoute de son côté à ses images des métadonnées qui indiquent leur origine ; certaines plateformes les lisent.

Quand appeler un graphiste

- Un logo, une charte, une identité : ils doivent vous appartenir et durer des années, ce qu'une image générée ne garantit pas.
- Un support imprimé (plaquette, kakémono, véhicule floqué) : il faut des fichiers aux bonnes dimensions, en haute définition, avec des marges d'impression.
- Une campagne qui engage votre image auprès de gros clients ou du grand public.

- Tout visuel qui doit montrer exactement votre produit, vos locaux ou vos équipes : une vraie photo coûte moins cher qu'un démenti.

Une maquette pour mieux briefer

Même quand vous faites appel à un graphiste, l'image générée sert : trois variantes produites en dix minutes montrent ce que vous avez en tête mieux qu'un long courriel. Dites-lui d'où elles viennent ; elles sont une piste, pas une commande.

Image générée ou graphiste



Plus l'image dure et plus elle se montre au public, plus elle relève d'un graphiste.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire la date, l'adresse et le téléphone dans la demande d'image. Le texte reste le point faible des images générées : une lettre inversée ou un chiffre faux passe inaperçu jusqu'à l'impression.	Demandez l'image sans texte, avec une zone calme, puis posez les mots exacts dans Canva, PowerPoint ou Word.
Envoyer « une belle affiche pour notre porte ouverte », sans plus de détails. Une description floue donne une image passe-partout et chargée, et les retouches s'enchaînent sans fin.	Décrivez le sujet, le cadrage, le style et le texte, et ajoutez une ligne « À éviter » : personnes, logo, inscriptions.
Après une retouche, ne regarder que la zone corrigée. Chaque retouche peut modifier un détail que vous n'aviez pas demandé : une couleur, un objet, une inscription apparue ailleurs.	Regardez l'image entière après chaque retouche, et au-delà de trois retouches repartez d'une description plus précise.
Publier une équipe ou des locaux générés comme s'il s'agissait des vôtres. Le lecteur croit voir votre entreprise ; le jour où il vient, la différence se voit, et la confiance se perd.	Utilisez une vraie photo, ou ajoutez la mention « Image créée avec une IA » dès qu'une image peut passer pour une photo réelle.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une description d'image tient en quatre éléments : sujet, cadrage, style, texte.
- Le texte qui doit être exact se pose soi-même, après la génération.
- N'imitez ni une marque ni une personne réelle : c'est vous qui publiez.
- Une image qui pourrait passer pour une vraie photo se signale.
- Logo, charte et supports imprimés restent le travail d'un graphiste.

Leçon 15 · 35 min

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

> Vous rédigez avec ChatGPT l'annonce d'un poste de technicien de maintenance en CDI dans une PME industrielle de la Gironde, puis la grille qui sert aux entretiens. Vous écartez tout critère discriminatoire interdit par l'article L1132-1 du code du travail, et vous ne confiez aucun CV à un compte qui entraîne les modèles.

Objectifs

- Rédiger une annonce d'emploi complète à partir de notes en vrac
- Écarter de l'annonce et de la grille tout critère discriminatoire
- Construire une grille d'entretien notée, identique pour chaque candidat

Le cours

Vous êtes assistante de direction ou responsable administratif dans une PME de 45 salariés installée dans une zone industrielle de la Gironde, près de Blanquefort. L'entreprise usine des pièces en aluminium sur trois lignes de production. Le technicien de maintenance part à la retraite au printemps ; le directeur de production vous a dicté ses besoins en cinq minutes, entre deux réunions. Il vous faut une annonce à publier sur France Travail, sur LinkedIn et sur le site, puis une grille pour mener les entretiens.

Les notes de départ

- CDI, 35 heures, horaires de journée du lundi au vendredi ; une semaine d'astreinte sur quatre, payée.
- Maintenance préventive et curative de trois lignes : presses, centres d'usinage, convoyeurs.
- Électricité industrielle indispensable ; habilitation électrique à jour, ou à repasser chez nous.
- Lecture de schémas, un peu de pneumatique, notions d'automatisme appréciées.
- Le directeur a ajouté : « plutôt un jeune, motivé, pas trop loin de l'usine, idéalement déjà en couple pour la stabilité ».

> **Trois expressions de trop dans les notes**
> « Plutôt un jeune », « pas trop loin de l'usine », « déjà en couple » : ces trois critères sont interdits. L'**article L1132-1 du code du travail** interdit d'écarter un candidat en raison, notamment, de son âge, de son sexe, de sa situation de famille, de son lieu de résidence, de son origine, de son apparence physique, de son état de santé ou de son handicap. Ce qui est interdit dans une décision l'est aussi dans une annonce et dans une grille d'entretien. ChatGPT recopie parfois ces mots quand ils figurent dans la demande : retirez-les avant d'écrire la demande.

Ce critère a-t-il sa place dans l’annonce ou la grille

1 **Le critère décrit-il ce que la personne sait faire ou a le droit de faire (compétence, diplôme, habilitation, permis) ?**

Non

Retirez-le. Un trait de la personne (âge, situation de famille, apparence, origine, adresse) n’est pas une exigence du poste.

2 **Est-il nécessaire pour tenir le poste dès l’embauche ou dans les premiers mois ?**

Non Passez-le en « apprécié », ou en formation prévue à l’embauche.

3 **Pouvez-vous le vérifier de la même façon pour tous les candidats ?**

Non Transformez-le en question d’entretien ou en mise en situation, identique pour tous.

Oui à tout **Le critère peut figurer dans l’annonce et dans la grille.**

Une astreinte avec intervention rapide sur site est une condition du poste. Décrivez la contrainte (le délai d’intervention), jamais l’endroit où le candidat doit habiter.

Étape 1. L’annonce

Demande à recopier **L’annonce, en quatre lignes**

```
Rôle : tu es chargé de recrutement dans une PME industrielle de 45 salariés en Gironde, qui usine des pièces en aluminium.
Contexte : nous recrutons un technicien de maintenance (H/F) en CDI, 35 heures, horaires de journée du lundi au vendredi, une semaine d’astreinte payée sur quatre avec intervention sur site sous [délai]. Missions : maintenance préventive et curative de trois lignes de production (presses, centres d’usinage, convoyeurs). Exigé : électricité industrielle, lecture de schémas, habilitation électrique (à jour, ou repassée chez nous). Apprécié : pneumatique, notions d’automatisme. Salaire : [fourchette brute annuelle], [avantages : mutuelle, titres-restaurant, prime]. Lieu : [commune]. Candidature : [adresse électronique ou lien].
Tâche : rédige l’annonce d’emploi.
Format : un titre, l’entreprise en trois phrases, les missions en liste, le profil en distinguant exigé et apprécié, les conditions, la façon de postuler. 350 mots au plus. Aucun critère lié à l’âge, au sexe, à la situation de famille, au lieu de résidence, à l’origine, à l’apparence ou à la santé. Aucune formule creuse.
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce d’environ une page : le titre avec « H/F », l’entreprise en quelques lignes concrètes, cinq à sept missions, un profil en deux listes (exigé, apprécié), un bloc de conditions où le salaire et l’astreinte figurent en clair, et la façon de postuler.

Note : Si la direction ne veut pas afficher de fourchette, indiquez au moins la convention collective applicable. Une annonce sans aucune indication de salaire oblige chaque candidat à poser la question.

Relisez le résultat avec les quatre contrôles de la leçon 11. Les faits : chaque mission, chaque horaire, chaque avantage vient de vos notes, et de rien d'autre ; ChatGPT ajoute volontiers « véhicule de service » ou « formation continue » parce que c'est fréquent dans ce type d'annonce. Le ton et la cible : un technicien expérimenté lit l'annonce sur son téléphone, entre deux interventions. Il cherche les missions, le salaire, les horaires et l'astreinte ; « environnement stimulant » ne lui apprend rien.

Les formulations à corriger

Écrit dans les notes ou le premier jet	Problème	À la place
Jeune technicien	Critère d'âge, interdit	Technicien de maintenance (H/F)
Idéalement en couple, stable	Situation de famille, interdite	Rien : la stabilité ne se devine pas
Habitant à proximité de l'usine	Lieu de résidence, interdit	Astreinte avec intervention sur site sous [délai]
Homme de terrain	Critère de sexe, interdit	Habitué au travail en atelier
Bonne présentation	Apparence physique, interdite	Sens du contact avec les équipes de production
Environnement stimulant, équipe dynamique	Formule creuse, n'informe pas	Trois lignes de production, une équipe maintenance de [nombre] personnes

Étape 2. La grille d'entretien

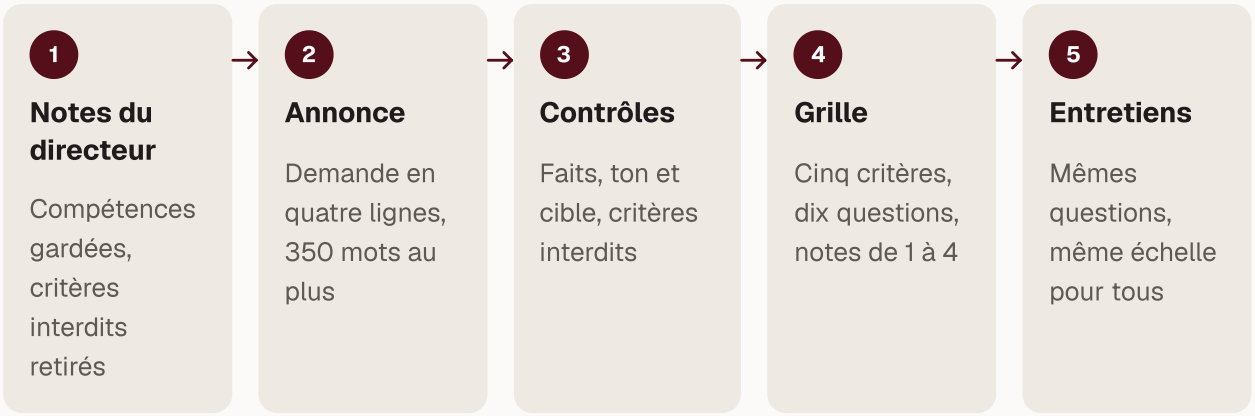
La grille sert à poser les mêmes questions à tous les candidats et à noter leurs réponses sur la même échelle. C'est la meilleure protection contre une décision prise à l'impression, et contre le reproche d'avoir écarté quelqu'un pour un motif interdit. ChatGPT la prépare en quelques minutes à partir de l'annonce ; vous l'ajustez avec le directeur de production, qui connaît les pannes réelles.

Demande à recopier **La grille d'entretien**

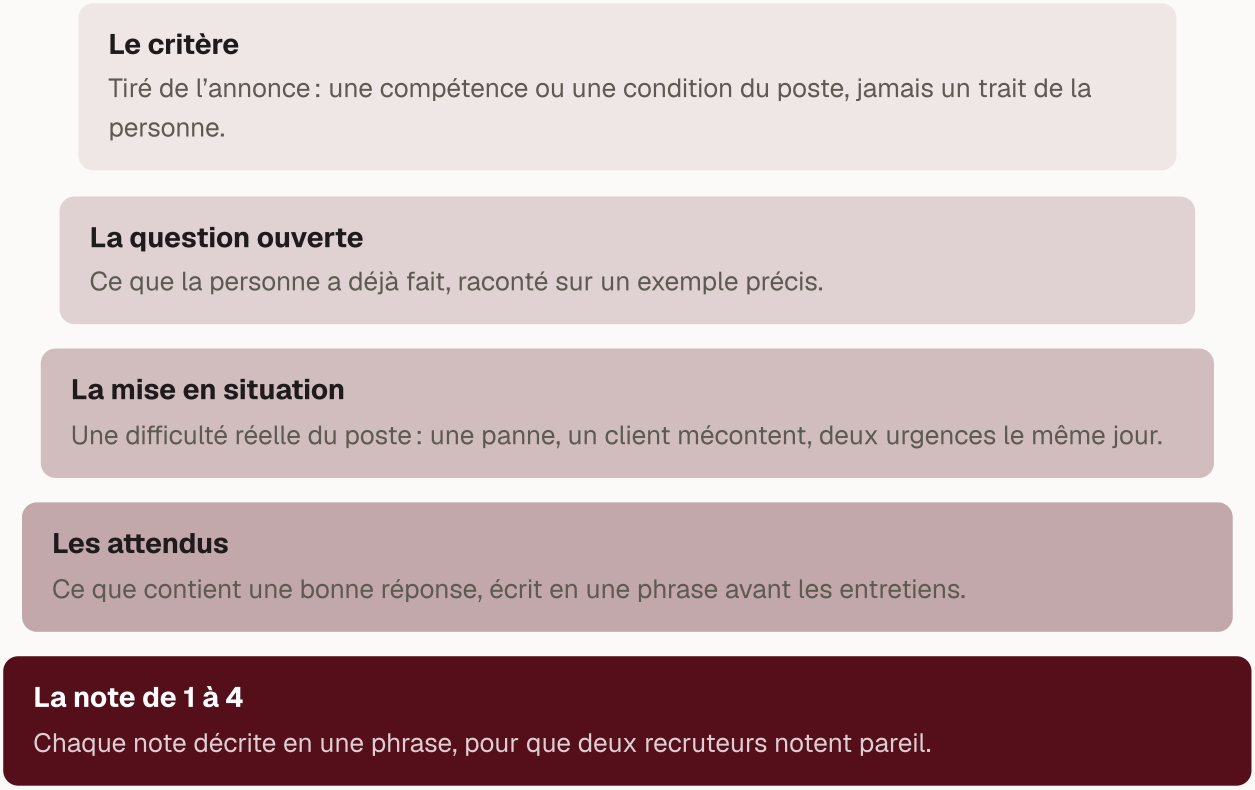
```
Rôle : tu es responsable de production dans une PME industrielle et tu recrutes un technicien de maintenance (H/F).
Contexte : voici l'annonce validée : [collez l'annonce]. Les pannes les plus fréquentes sur nos lignes sont [deux ou trois exemples, par exemple « défaut de capteur sur un convoyeur, fuite pneumatique sur une presse »].
Tâche : prépare une grille pour un entretien d'une heure, identique pour tous les candidats.
Format : un tableau de cinq critères tirés de l'annonce ; pour chacun, deux questions dont une mise en situation sur une de nos pannes, les attendus d'une bonne réponse en une phrase, et une note de 1 à 4. Ajoute à la fin la liste des questions qu'il est interdit de poser en entretien.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq lignes (par exemple électricité industrielle, diagnostic de panne, sécurité et habilitation, organisation du préventif, communication avec la production), dix questions, les attendus en une phrase, une échelle de 1 à 4, et une courte liste de questions interdites (âge, projets familiaux, origine, santé, opinions).

De la fiche de poste à l'entretien



Une ligne de la grille, de haut en bas



Chaque ligne se lit de la même façon pour tous les candidats.

Les CV restent hors de ChatGPT

Une fois l'annonce publiée, les CV arrivent, et la tentation est forte de les coller dans ChatGPT pour obtenir un classement. Ne le faites pas sur un compte Gratuit, Go, Plus ou Pro où l'option « Améliorer le modèle pour tout le monde » est active : les conversations peuvent servir à entraîner les modèles. Un CV contient un nom, une adresse, un téléphone, parfois une photo et une date de naissance. Ce sont des données personnelles : le RGPD

exige une base légale, l'information des candidats et un contrat avec le fournisseur avant de les confier à un outil (leçon 12).

Vérifier que vos conversations ne servent pas à l'entraînement

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche.
2. Choisissez Paramètres, puis Contrôles des données (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Vérifiez que « Améliorer le modèle pour tout le monde » est désactivé.
4. Pour un échange ponctuel délicat, ouvrez plutôt un chat temporaire : il n'alimente ni l'historique, ni la mémoire, ni l'entraînement, mais OpenAI le garde jusqu'à 30 jours. Même là, pas de CV.

Même sur Business, gardez la décision

Sur une offre Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et l'administrateur gère les comptes. Cela ne règle pas tout : l'entreprise doit encore informer les candidats, et un classement automatique de CV peut reproduire des biais que vous ne voyez pas. Le tri se fait par une personne, grille en main. ChatGPT aide à préparer les questions, pas à choisir qui vous recevez.

Ce que ChatGPT peut faire d'un parcours, sans nom

Donnez-lui un parcours anonyme (« huit ans en maintenance de presses hydrauliques, habilitation électrique à jour, pas d'automatisme ») et demandez : « Quelles questions poser en entretien pour vérifier ce parcours ? » Aucun nom, aucune coordonnée, aucune date de naissance, aucune photo.

Recruter avec ChatGPT, ce qui passe

Vous pouvez coller

- Les notes du poste, critères interdits retirés
- L'annonce validée et la trame de la grille
- Le courriel type de réponse, sans nom

Vous résumez et anonymisez d'abord

- Un parcours résumé par vous, sans nom, âge, adresse ni photo
- Une difficulté d'entretien racontée sans désigner le candidat

Jamais

- Les CV et les lettres de motivation
- Les notes d'entretien nominatives
- Le classement des candidats ou le choix final

Quelle que soit l'offre, le rouge reste hors de ChatGPT.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « une annonce attractive pour un poste de comptable » sans donner ses notes. ChatGPT écrit l'annonce moyenne de ce métier : des missions qui ne sont pas les vôtres, des avantages que vous n'offrez pas, aucun salaire. Le candidat qui postule croit à ce texte, et la déception arrive en entretien.	Partez de vos notes nettoyées (missions réelles, horaires, contraintes, salaire) et ajoutez la consigne « aucune mission ni aucun avantage absent de ces notes ».
Garder dans la grille des critères comme « dynamisme », « bon relationnel » ou « bon feeling ». Un mot vague ne se note pas de la même façon d'un candidat à l'autre : la note dépend de l'impression du recruteur, et c'est par là que se glissent l'âge, l'apparence ou l'origine.	Transformez chaque qualité en comportement observable sur une mise en situation : « garde son calme face à un client mécontent, propose une solution dans la règle de l'entreprise ».
Changer les questions d'un candidat à l'autre, selon son parcours ou la tournure de l'entretien. Les notes ne se comparent plus : l'un a eu une mise en situation difficile, l'autre une question facile. En cas de contestation, rien ne montre que la décision tient au poste.	Posez les questions de la grille à tous, dans le même ordre. Les questions propres à un parcours s'ajoutent à la fin, et la note se donne sur les critères communs.
Coller ses notes d'entretien avec le prénom des candidats et demander « lequel dois-je retenir ? ». Ce sont des données personnelles, et la décision reposerait sur un texte pondéré par ChatGPT, qui n'a vu ni l'entretien, ni l'équipe, ni le terrain.	Remplissez vous-même la feuille de synthèse avec les notes de la grille, candidats désignés par une lettre. ChatGPT peut préparer la feuille vierge ; le choix revient au recruteur.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Les critères interdits se retirent des notes avant d’écrire la demande, pas après.
- Une annonce décrit le poste, jamais la personne : missions, compétences, conditions, salaire.
- La grille pose les mêmes questions à tous, avec des mises en situation sur vos vraies pannes.
- Aucun CV ne va dans un compte qui entraîne les modèles, et le tri reste humain.

06

Devenir autonome

Projets, mémoire, instructions et GPT personnalisé : ce que ChatGPT sait de vous, et ce que vous n'avez plus à répéter.

16 Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

17 Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

Leçon 16 30 min

Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

> ChatGPT peut garder du contexte d'une conversation à l'autre de trois façons. Les instructions personnalisées disent qui vous êtes et comment répondre, partout. La mémoire retient des faits au fil des échanges, que vous pouvez voir et effacer. Un projet regroupe les conversations d'un dossier avec ses documents et ses propres instructions, comme un projet « Devis 2027 ».

Objectifs

- Créer un projet avec ses documents de référence et ses instructions
- Consulter, effacer ou désactiver la mémoire
- Rédiger des instructions personnalisées utiles en quelques lignes

Le cours

Nadia, assistante commerciale chez un fabricant de fenêtres de Mérignac, tape chaque matin la même introduction : « Tu es l'assistant commercial d'une entreprise de 30 salariés qui fabrique et pose des menuiseries… voici nos conditions… voici nos prix… ». Cinq minutes par conversation, dix conversations par semaine. ChatGPT offre trois moyens de ne plus le faire : **les instructions personnalisées**, **la mémoire** et **les projets**. Ils ne servent pas à la même chose, et les mélanger produit des réponses étranges.

Ce que ChatGPT prend en compte quand il vous répond

Instructions personnalisées
Qui vous êtes, comment il doit répondre. Valent pour toutes vos conversations.

Mémoire
Des faits retenus au fil des échanges. Consultables, effaçables.

Instructions du projet
Les règles d'un dossier, par exemple « Devis 2027 ». Valent dans ce projet seulement.

Fichiers du projet
Conditions de vente, grille tarifaire, devis modèles. Consultés quand la demande s'y rapporte.

La conversation
Tout ce qui a été dit et joint depuis le début de l'échange.

Votre demande
Les quatre lignes que vous venez d'écrire.

De la couche la plus large, qui vaut pour toutes vos conversations, à la plus précise, votre demande du moment. En cas de contradiction, la consigne la plus précise l'emporte en général.

Les instructions personnalisées

Elles se règlent une fois pour toutes dans Paramètres › Personnalisation. Deux zones comptent : ce que ChatGPT doit savoir de vous (votre métier, votre entreprise, vos interlocuteurs habituels) et la façon dont il doit répondre (longueur, ton, format). Elles s'appliquent à toutes vos conversations, quel que soit le sujet. N'y mettez donc que ce qui est vrai tout le temps.

Régler les instructions personnalisées

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche.
2. Choisissez Paramètres, puis Personnalisation (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Remplissez ce que ChatGPT doit savoir de vous, puis la façon dont il doit répondre.
4. Enregistrez, puis ouvrez une nouvelle conversation : les instructions s'appliquent aux conversations ouvertes ensuite.

Demande à recopier **Des instructions personnalisées pour une assistante commerciale**

```
Ce que tu dois savoir de moi :
Je suis [fonction] dans une entreprise de [secteur] de [nombre] salariés à [ville]. Mes
```

```
interlocuteurs sont [clients : particuliers, artisans, syndics, collectivités]. Nous
travaillons avec [outils : Outlook, Excel, Sage].

Comment répondre :
Vouvoie mes interlocuteurs dans les textes que tu rédiges. Va à l'essentiel, sans formule
d'introduction. Quand tu n'es pas sûr d'un fait, d'un prix ou d'un article de loi, dis-le.
Pour un courriel, dix lignes au plus. Ne donne jamais un prix que je ne t'ai pas fourni.
```

Ce que vous devez obtenir : Rien ne s'affiche sur le moment. Dans les conversations suivantes, les réponses sont plus courtes, vouvoient vos interlocuteurs et indiquent les points incertains sans que vous ayez à le redemander.

Note : Écrivez ces deux zones comme pour un nouvel assistant qui arrive lundi. Trois à six lignes chacune suffisent.

La mémoire

La mémoire retient des faits d'une conversation à l'autre : votre métier, un client que vous citez souvent, une préférence de format. ChatGPT l'alimente seul, au fil des échanges, ou quand vous lui dites « retiens que… ». Selon les réglages, il peut aussi s'appuyer sur l'historique de vos conversations passées. C'est pratique, et c'est aussi ce qui fait qu'un détail d'un dossier ressort, sans prévenir, dans un autre.

Voir, effacer ou désactiver la mémoire

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis Paramètres.
2. Choisissez Personnalisation, puis la partie consacrée à la mémoire.
3. Ouvrez la gestion des souvenirs pour en voir la liste ; supprimez ceux qui sont faux ou qui n'ont rien à y faire.
4. Pour tout arrêter, désactivez les options de mémoire. Ce qui a déjà été retenu reste enregistré jusqu'à ce que vous l'effaciez.

Ce qui ne doit pas finir en mémoire

Le nom d'un client et son litige, le salaire d'un collaborateur, un diagnostic médical, un mot de passe : si vous les avez tapés un jour, vérifiez qu'ils ne figurent pas dans la liste des souvenirs. Pour un échange ponctuel, le chat temporaire n'alimente pas la mémoire. Et un compte ChatGPT ne se partage pas entre collègues : chacun a le sien.

Entretenir la mémoire

1 **Travailler**

Les conversations du mois alimentent la mémoire, comme vos « retiens que ».

2 **Relire**

Paramètres › Personnalisation, la liste des souvenirs, une fois par mois.

3 **Trier**

Faux, périmé, ou qui touche une personne : à supprimer.

4 **Déplacer**

Une règle stable passe dans les instructions personnalisées ou dans un projet.

Cinq minutes par mois, ordre de grandeur, pour que rien d'ancien ne ressorte sans prévenir.

Les projets

Un projet est un dossier de conversations, avec ses fichiers et ses instructions. Ce qui est dans le projet s'applique à toutes ses conversations, et seulement à elles. C'est la bonne place pour un travail qui revient avec les mêmes documents : les devis de l'année, le suivi d'un gros chantier, les réponses aux appels d'offres, la préparation d'un salon professionnel.

Créer le projet « Devis 2027 »

1. Dans la colonne de gauche, cliquez sur Nouveau projet.
2. Nommez-le « Devis 2027 », puis validez.
3. Dans le projet, ajoutez les fichiers de référence : conditions générales de vente, grille tarifaire, deux ou trois devis acceptés.
4. Ouvrez les instructions du projet et collez vos règles.
5. Lancez une conversation depuis le projet : elle tient compte de ses fichiers et de ses instructions.

Demande à recopier **Les instructions du projet « Devis 2027 »**

```
Rôle : tu prépares les devis de [entreprise : secteur, taille, ville] pour [type de clients].
Contexte : les fichiers du projet font foi. Les prix viennent uniquement de [nom du fichier de
la grille tarifaire]. Les conditions (acompte, délais, garanties) viennent uniquement de [nom
du fichier des CGV]. Les devis acceptés joints montrent notre présentation et notre ton.
Tâche : à partir de la demande du client que je colle, prépare le texte du devis : désignation
des postes, quantités, prix unitaires de la grille, conditions.
Format : le même plan que les devis joints. Si un prix ou une quantité manque, écris [À
CHIFFRER] et liste en fin de réponse les questions à poser au client. Ne calcule pas les
totaux de tête : utilise l'analyse de données, ou laisse-les à notre logiciel de devis.
```

Ce que vous devez obtenir : Pour chaque demande collée dans le projet, un texte de devis au plan de vos modèles, des prix tirés de la grille, des lignes marquées [À CHIFFRER] quand une information manque, et une courte liste de questions pour le client.

Note : Le chiffrage définitif se fait dans votre logiciel de devis ou votre tableur. ChatGPT prépare le texte et repère ce qui manque.

Un fichier à jour, un seul

Quand la grille tarifaire change, remplacez le fichier dans le projet et supprimez l'ancien. Deux grilles dans le même projet, c'est la garantie qu'un devis partira un jour avec l'ancien prix. Le nombre de fichiers par projet dépend de l'offre : gardez ceux qui servent vraiment.

Une année dans la vie d'un projet

Jour 1

La création

Un nom, des fichiers de référence à jour, des instructions en quatre lignes.

Semaine 1

Trois demandes test

Trois vrais cas, réponses comparées aux fichiers ligne à ligne.

Au changement d…

Un fichier remplacé

Le nouveau fichier ajouté, l'ancien supprimé le même jour.

Chaque trimestre

La relecture

Les instructions relues : ce qui a changé dans l'entreprise y entre.

Fin d'année

Un nouveau projet

Il repart des instructions, avec les fichiers de l'année suivante.

Un projet sert tant que ses fichiers sont à jour : c'est votre calendrier, pas celui de ChatGPT.

Lequel utiliser, et quand

Instructions personnalisées, mémoire ou projet

Besoin	Le bon outil	Pourquoi
Toujours vouvoyer, toujours des réponses courtes	Instructions personnalisées	Vrai pour toutes les conversations
Préparer les devis de l'année avec la même grille	Projet	Des documents et des règles propres à un dossier
Rappeler que vous travaillez sur Sage	Instructions personnalisées, plutôt que la mémoire	Un fait stable sur vous, mieux écrit par vous que deviné
Suivre le chantier d'un client pendant six mois	Projet	Les conversations et les pièces du chantier restent ensemble
Une question ponctuelle sur un sujet délicat	Chat temporaire	Ni historique, ni mémoire, ni entraînement

Où ranger une information

1 **Pouvez-vous la confier à ChatGPT (ni donnée personnelle sans base légale, ni secret) ?**

Non Ne la rangez nulle part : elle reste hors de ChatGPT (leçon 12).

2 **Servira-t-elle dans plus d'une conversation ?**

Non Donnez-la dans la conversation, et c'est tout.

3 **Ne sert-elle que pour un dossier ou un type de travail précis ?**

Non Écrivez-la dans les instructions personnalisées : elle vaut partout.

Oui à tout **Rangez-la dans un projet, dans ses instructions ou ses fichiers.**

Une dernière précaution. Quand une réponse vous surprend (un ton inattendu, un client cité hors sujet), remontez les couches : la demande, la conversation, le projet, la mémoire, les instructions personnalisées. La cause se trouve presque toujours dans l'une d'elles.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Mettre dans les instructions personnalisées une grille de prix ou les règles d'un seul dossier. Elles pèsent sur toutes les conversations : un prix de devis ressort dans un courriel sans rapport, une règle de ton faite pour un client s'applique à tous les autres.	Gardez dans les instructions personnalisées ce qui est vrai tout le temps (votre fonction, vos interlocuteurs, votre façon de travailler) ; le reste va dans un projet.
Laisser la mémoire active sans jamais relire la liste des souvenirs. Un ancien poste, un tarif périmé ou le litige d'un client restent enregistrés et ressortent des mois plus tard, sans prévenir, dans une réponse qui n'a rien à voir.	Une fois par mois, ouvrez Paramètres › Personnalisation, lisez les souvenirs et supprimez ce qui est faux, périmé ou touche une personne.
Ouvrir une nouvelle conversation hors du projet, puis s'étonner que ses fichiers et ses règles soient ignorés. Les fichiers et les instructions d'un projet ne valent que dans les conversations lancées depuis ce projet. Ailleurs, ChatGPT ne les voit pas.	Ouvrez d'abord le projet dans la colonne de gauche, puis lancez la conversation depuis lui. Vérifiez qu'elle apparaît bien dans la liste du projet.
Joindre au projet un export de clients ou des devis avec noms et téléphones, « puisque c'est rangé ». Ranger ne protège rien : un fichier de projet est confié à ChatGPT comme un copier-coller, et les règles de la leçon sur les données s'appliquent de la même façon.	Ne joignez que des documents verts ou anonymisés : modèles avec [CLIENT], grilles sans remise par client, conditions générales, catalogues publiés.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Les instructions personnalisées portent ce qui vaut pour toutes vos conversations.
- La mémoire est utile, mais elle se relit, s'efface et se coupe.
- Un projet sert à un dossier qui revient, avec ses fichiers à jour et ses propres règles.
- Une donnée qui ne se confie pas à ChatGPT ne se range nulle part, ni en mémoire ni dans un projet.

Leçon 17 31 min

Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

> Un GPT est un assistant réglé une fois pour une tâche précise : préparer la réponse aux demandes de devis, rédiger les comptes rendus d'intervention. Vous le créez avec une offre payante, dans l'onglet Configurer : instructions en quatre lignes, fichiers de connaissance, amorces, capacités. Vous le testez sur trois cas réels avant de le partager à l'équipe.

Objectifs

- Choisir une tâche hebdomadaire qui mérite un GPT
- Configurer un GPT : instructions, connaissances, amorces, capacités, partage
- Tester un GPT sur trois cas réels avant de le confier à l'équipe

Le cours

Un technicien d'une entreprise de climatisation de Bègles fait six à huit interventions par semaine. Le soir, il dicte ses notes ; le lendemain, quelqu'un au bureau les met au propre dans le modèle de compte rendu. Dans une conversation ordinaire, il faudrait chaque fois recoller le modèle, les règles, le ton. Un GPT garde tout cela au même endroit : vous l'ouvrez, vous collez les notes, le compte rendu sort au bon format.

Un GPT est une version de ChatGPT réglée pour une tâche : des instructions permanentes, des fichiers de référence, des amorces de conversation et des capacités choisies. **Le créer demande une offre payante** ; l'utiliser est possible en gratuit, avec des limites. Sur Business, il peut être partagé aux seules personnes de l'espace de travail de l'entreprise.

Quelle tâche mérite un GPT

Cette tâche mérite-t-elle un GPT

1 **Revient-elle au moins chaque semaine ?**

Non Une demande type, gardée dans un document, suffit.

2 **Suit-elle toujours le même modèle ou les mêmes règles ?**

Non Gardez une conversation ou un projet : un GPT a besoin d'un cadre stable.

3 **Les documents nécessaires peuvent-ils être confiés à ChatGPT (ni données personnelles sans base légale, ni secrets) ?**

Non

Pas de GPT : la tâche reste hors de ChatGPT, ou attend une offre et des règles validées par l'entreprise.

4 **Plusieurs personnes la font-elles, ou la ferez-vous pendant des mois ?**

Non Un projet personnel suffit (leçon 16).

Oui à tout **Créez un GPT.**

Projet ou GPT

	Projet	GPT
Pour quoi	Un dossier : un client, un chantier, une année de devis	Une tâche répétée, toujours la même
Qui l'utilise	Vous, et selon l'offre des collègues invités	Vous, ou toute personne à qui vous le partagez
Ce qu'il garde	Conversations, fichiers, instructions	Instructions, fichiers de connaissance, amorces, capacités
Offre	Selon l'offre	Création réservée aux offres payantes

GPT, projet ou simple demande



Avant la matrice, une question : les documents de la tâche peuvent-ils être confiés à ChatGPT ?

Créer le GPT, champ par champ

Ouvrir l'éditeur de GPT

1. Dans la colonne de gauche, cliquez sur GPT (le libellé peut varier légèrement selon la version).
2. Cliquez sur Créer, en haut à droite.
3. L'éditeur s'ouvre sur deux onglets : Créer, où vous réglez le GPT en discutant, et Configurer, où vous remplissez les champs vous-même.
4. Choisissez Configurer : vous savez exactement ce qui est écrit.

L'onglet Créer est tentant : vous décrivez votre besoin, ChatGPT remplit les champs. Mais il réécrit vos règles à sa façon et en oublie parfois. Pour une tâche d'entreprise, prenez l'onglet **Configurer** et remplissez chaque champ vous-même. L'aperçu, à droite de l'éditeur, permet de tester au fur et à mesure.

Les champs de l'onglet Configurer

Champ	Contenu	Pour le GPT des comptes rendus
Nom	Ce que fait le GPT, en quelques mots	Comptes rendus d'intervention
Description	Une phrase pour l'équipe : quand l'utiliser	Collez les notes d'une intervention, obtenez le compte rendu au modèle de l'entreprise.
Instructions	Les quatre lignes de la méthode, plus les interdits	Voir la demande ci-dessous
Amorces de conversation	Trois ou quatre phrases à cliquer pour démarrer	« Voici mes notes d'intervention : » ; « Corrige ce compte rendu avec ces précisions : »
Connaissances	Les fichiers de référence	Modèle de compte rendu, liste des équipements suivis, glossaire des pièces
Capacités	Les outils permis	Canvas coché ; recherche sur le web et création d'image décochées ; analyse de données seulement si des relevés sont joints

Les instructions en quatre lignes

Demande à recopier **Les instructions du GPT des comptes rendus**

```
Rôle : tu mets au propre les comptes rendus d'intervention des techniciens de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : les techniciens dictent leurs notes après chaque intervention, sans ordre et avec des abréviations. Le fichier « Modèle compte rendu » donne le plan et le ton. Le fichier « Équipements » donne les références du matériel suivi. Le compte rendu part chez le client et peut servir de preuve en cas de litige.
Tâche : à partir des notes collées, rédige le compte rendu complet.
Format : le plan exact du modèle (client, site, date, matériel, constat, travaux réalisés, pièces remplacées, suite à donner). N'invente jamais une mesure, une référence de pièce ou une heure : écris [À COMPLÉTER]. Termine par la liste des points à faire confirmer par le technicien.
```

Ce que vous devez obtenir : À chaque usage, un compte rendu au plan du modèle, rédigé en phrases complètes, avec des [À COMPLÉTER] bien visibles et trois à cinq questions pour le technicien.

Demande à recopier **Les instructions d'un GPT de réponse aux demandes de devis**

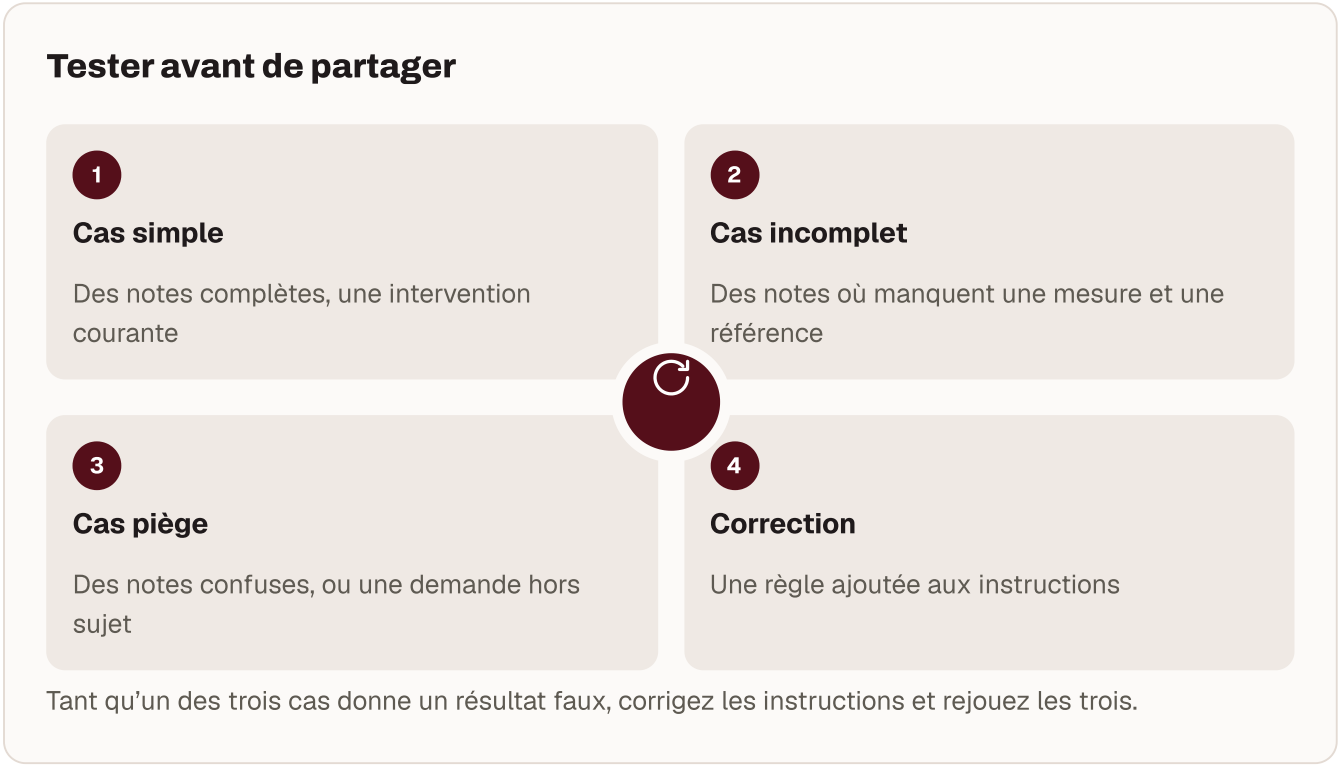
```
Rôle : tu prépares la première réponse aux demandes de devis reçues par [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : le fichier « Prestations » liste ce que nous faisons et ne faisons pas ; le fichier « Questions de qualification » liste ce qu'il faut savoir avant de chiffrer ; le fichier « Réponses types » donne notre ton.
Tâche : à partir de la demande collée, rédige le courriel de réponse au client.
Format : dix lignes au plus, vouvoiement, une phrase qui reformule le besoin, trois questions de qualification au plus, une proposition de rendez-vous ou de visite. Ne donne jamais de prix ni de délai. Si la demande sort de nos prestations, dis-le poliment et propose de la transmettre à [contact].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui reformule le besoin, pose deux ou trois questions précises (surface, accès, date souhaitée) et propose une visite. Aucun prix, aucun délai.

Les règles qui comptent le plus sont celles qui interdisent : ne pas inventer de mesure, ne pas inventer de référence, ne pas donner de prix, marquer ce qui manque. Un compte rendu d'intervention peut être relu par un expert d'assurance ; une pression inventée y fait plus de dégâts qu'un oubli signalé.

> **Les fichiers de connaissance ne sont pas privés**
>
> Toute personne qui utilise le GPT peut, en le questionnant, obtenir une partie de ses instructions et du contenu de ses fichiers. Ne joignez rien que vous ne montreriez pas à tous ses utilisateurs : pas de remises négociées, pas de données de salariés, pas de liste de clients avec leurs coordonnées. Dans les paramètres du GPT, si une option autorise l'usage des conversations pour améliorer les modèles, décochez-la.

Tester sur trois cas réels



Prenez trois interventions de la semaine passée, dont vous connaissez le bon compte rendu. Le cas incomplet est le plus instructif : le GPT doit écrire [À COMPLÉTER], pas inventer une pression ou un numéro de série. Le cas piège vérifie qu'il refuse ce qui n'est pas son travail (« fais-moi un devis ») ou qu'il le signale. Faites relire les trois résultats par un technicien avant de partager.

Partager le GPT

- **Moi seul** : pendant la phase de test.
- **Toute personne disposant du lien** : pratique, mais le lien circule ; à réserver aux GPT qui ne contiennent aucune information interne.
- **L'espace de travail** (offres Business et Enterprise) : le bon choix pour une équipe, seuls les comptes de l'entreprise y ont accès.
- La publication dans l'annuaire public des GPT n'a pas de sens pour un outil interne.

Ce qu’un GPT fait, ce qu’il ne fait pas

Il fait

- Il applique les mêmes instructions à chaque conversation
- Il consulte ses fichiers de connaissance quand la demande s’y rapporte
- Il démarre d’un clic grâce aux amorces
- Il sert à toute une équipe une fois partagé

Il ne fait pas

- Apprendre seul de vos corrections : modifiez ses instructions
- Se lancer seul chaque lundi : quelqu’un doit l’ouvrir
- Lire votre logiciel de gestion ou votre messagerie sans réglage technique
- Garantir l’exactitude : chaque résultat se relit

Un responsable par GPT

Nommez une personne qui tient le GPT à jour : un nouveau modèle de compte rendu, une règle ajoutée après une erreur, un fichier remplacé. Un GPT que personne ne suit dérive en quelques mois, au rythme des changements de l’entreprise.

Du premier test à l’équipe

Semaine 1

Moi seul

Trois cas réels : simple, incomplet, piège. Une règle de plus par erreur trouvée.

Semaine 2

Un collègue essaie

Il l’utilise sur ses propres cas et note ce qui ne va pas.

Semaine 3

L’espace de travail

Partagé à l’équipe sur Business, avec une description claire.

Chaque trimestre

La révision

Le responsable relit instructions et fichiers, remplace ce qui a changé.

Des durées indicatives : un GPT simple peut aller plus vite, jamais sans les trois tests.

Les erreurs fréquentes

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Remplir le GPT par l’onglet Créer et garder ce qu’il a écrit sans relire. ChatGPT reformule vos règles à sa façon et en laisse tomber : l’interdiction d’inventer un prix devient une phrase aimable, ou disparaît.	Passez par l’onglet Configurer, collez vos instructions en quatre lignes, et relisez le champ Instructions mot à mot avant le premier test.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre la grille de remises ou une liste de clients en écrivant « ne révèle jamais ce fichier ». Un utilisateur qui questionne le GPT peut obtenir une partie de ses fichiers de connaissance ; une consigne de discrétion ne protège rien.	Ne joignez que ce que tout utilisateur du GPT peut voir ; le confidentiel reste dans votre logiciel de gestion ou votre CRM.
Corriger le GPT dans la conversation : « la prochaine fois, n'invente pas de date ». Un GPT n'apprend pas de vos remarques d'une conversation à l'autre : la semaine suivante, la même erreur revient.	Ajoutez la règle dans le champ Instructions de l'onglet Configurer, puis rejouez vos trois cas de test.
Cocher toutes les capacités « au cas où ». Avec la recherche sur le web, le GPT va chercher un prix ou un horaire ailleurs que dans vos fichiers ; avec la création d'image, il propose des visuels que personne n'a demandés.	Ne cochez que ce que la tâche utilise : Canvas pour un texte long, l'analyse de données si des tableaux sont joints, rien d'autre.

— 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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un GPT se justifie pour une tâche hebdomadaire, au cadre stable, partagée par plusieurs personnes.
- Il se règle dans l'onglet Configurer, avec des instructions en quatre lignes qui disent aussi ce qu'il ne doit pas inventer.
- Ses fichiers de connaissance peuvent être lus par ses utilisateurs : rien de confidentiel.
- Trois cas réels testés, dont un incomplet, avant tout partage.
- Il n'apprend pas seul : c'est à vous de corriger ses instructions.

07

ChatGPT dans votre métier

Six ateliers : commercial, assistanat et direction, gestion et comptabilité, RH et management, communication, terrain et BTP.

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

Leçon 18 · 39 min

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

> Un commercial gagne surtout du temps avant et après le rendez-vous. ChatGPT prépare une fiche du prospect à partir de son site, structure le compte rendu pour le CRM, écrit trois relances après un devis et fait une première lecture d'un règlement de consultation. Les prix, les remises et la décision restent à vous, et chaque source s'ouvre avant usage.

Objectifs

- Préparer un rendez-vous à partir du site et des publications du prospect, sources vérifiées
- Écrire trois relances après devis et une réponse à une objection de prix sans remise non validée
- Repérer les dates, les pièces et les critères d'un règlement de consultation en vingt minutes

Le cours

Un commercial de PME passe une bonne part de sa semaine hors du rendez-vous lui-même : le préparer, en faire le compte rendu, relancer, chiffrer, répondre aux objections, lire des dossiers de consultation. C'est là que ChatGPT rend service. Il ne connaît ni vos clients ni vos prix, il ne vend rien à votre place, mais il transforme une heure de préparation en vingt minutes et une fiche CRM bâclée en compte rendu exploitable par toute l'équipe.

Les tâches du commercial, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Préparer un rendez-vous	La fiche du prospect	45 min	15 à 20 min	Ouvrir chaque lien cité
Préparer les questions de découverte	Les dix questions	20 min	5 min	Retirer celles dont la réponse est sur le site
Saisir le compte rendu dans le CRM	Le compte rendu structuré	20 min	5 min	Relire chaque montant et chaque date
Relancer après un devis	Les trois relances	30 min	10 min	Référence, montant, date du devis
Répondre à une objection de prix	La réponse sans remise	20 min	5 min	Aucune remise ni promesse non validée
Lire un règlement de consultation	La fiche de lecture	1 h 30	20 min	Dates et critères relus dans le PDF

Les temps sont des ordres de grandeur pour un commercial qui a pris l'habitude des demandes de cette leçon. Les premières fois, comptez le double : vous écrivez la demande, vous la corrigez, vous l'enregistrez. Ensuite, elle se recopie en remplaçant les [crochets].

Avant le rendez-vous, la fiche du prospect

Préparer un rendez-vous en vingt minutes

1. **Le site et les publications** — Recherche sur le web, sources citées
2. **La fiche du prospect** — Activité, taille, actualité, interlocuteurs par fonction
3. **Les besoins probables** — Trois hypothèses à confirmer, pas des certitudes
4. **Les questions de découverte** — Dix questions ouvertes, classées
5. **La page à emporter** — Imprimée ou sur le téléphone

La recherche sur le web fait le premier tri ; vous ouvrez chaque lien avant de vous en servir.

Activer la recherche sur le web pour une demande

1. Ouvrez une nouvelle conversation.
2. Cliquez sur le bouton + du champ de saisie, puis choisissez la recherche sur le web.
3. Collez la demande ci-dessous et envoyez.
4. Sous la réponse, ouvrez les sources une à une : chaque information doit se retrouver sur la page citée.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier La fiche du prospect avant un premier rendez-vous

```
Rôle : tu es commercial dans une PME de [votre activité, par exemple nettoyage industriel] de [nombre] salariés, qui travaille en [votre zone].
Contexte : j'ai un premier rendez-vous le [date] avec [fonction de l'interlocuteur, par exemple le responsable des services généraux] de [nom de l'entreprise prospect, ville, site internet]. Nous vendons [vos prestations en une phrase]. Je ne connais de cette entreprise que son site.
Tâche : avec la recherche sur le web, fais la fiche de cette entreprise : activité, taille et effectif, implantations, actualité des douze derniers mois (recrutements, nouveaux sites, investissements, publications de l'entreprise), et ce qui pourrait concerner nos prestations.
N'invente rien : si une information n'est pas trouvée, écris « non trouvé ».
Format : une page, cinq rubriques à puces, un lien sous chaque information, puis trois besoins probables présentés comme des hypothèses à vérifier pendant le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche courte en cinq rubriques, chaque ligne suivie de sa source, et trois hypothèses formulées au conditionnel. Si la fiche mélange deux entreprises du même nom, le contrôle des sources vous le montre tout de suite.

Note : Le nom de l'entreprise prospect est une information publique ; celui de votre interlocuteur reste hors de la demande, sa fonction suffit.

Les homonymes et les informations datées

Deux sociétés portent souvent le même nom dans deux départements, et un article de presse de 2019 peut être présenté comme une actualité. Vérifiez sur la page citée la ville, le secteur et la date. Une fiche qui fait dire au prospect « ce n'est pas nous » ruine le premier quart d'heure du rendez-vous.

Demande à recopier **Les questions de découverte**

```
Rôle : tu es un commercial expérimenté en vente de [vos prestations] à des entreprises de
[secteur du prospect].
Contexte : voici la fiche du prospect préparée plus haut : [collez la fiche]. Le rendez-vous
dure [durée] avec [fonction de l'interlocuteur]. Mon objectif : [par exemple obtenir une
visite des locaux pour chiffrer].
Tâche : propose dix questions ouvertes pour comprendre la situation actuelle, ce qui ne va
pas, qui décide, le budget et l'échéance. Écarte toute question dont la réponse figure déjà
sur le site.
Format : dix questions classées en quatre rubriques (situation, difficultés, décision,
calendrier), une ligne chacune, puis la question à garder si le rendez-vous est écourté à dix
minutes.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix questions courtes, ouvertes, rangées en quatre rubriques, et une question de repli. Gardez-en six ou sept : un rendez-vous n'est pas un questionnaire.

Après le rendez-vous, le compte rendu vers le CRM

Du rendez-vous au CRM, puis au rendez-vous suivant



Un compte rendu dicté dans la voiture évite les fiches CRM remplies le vendredi soir, de mémoire.

Le meilleur moment pour faire le compte rendu, c'est la voiture, moteur coupé, juste après le rendez-vous. Ouvrez l'application ChatGPT sur le téléphone, touchez le micro et dictez deux minutes, sans chercher à faire

des phrases : qui était là (par fonction), ce qu'ils ont dit, les chiffres entendus, ce qui a été promis, la suite. La leçon 23 détaille la dictée sur le terrain.

Demande à recopier **De la dictée à la fiche du CRM**

```
Rôle : tu es assistant commercial et tu tiens notre CRM, [HubSpot, Salesforce ou un tableur partagé].
Contexte : voici ma dictée brute, faite juste après un rendez-vous avec un prospect : [collez la transcription, interlocuteurs désignés par leur fonction]. Les champs de notre CRM sont : besoin exprimé, budget évoqué, décideurs et circuit de décision, concurrents en place, échéance, prochaine étape et sa date, probabilité estimée par le commercial.
Tâche : remplis chaque champ à partir de la dictée seulement. Quand une information n'a pas été dite, écris « non abordé » : ne déduis rien.
Format : un tableau à deux colonnes (champ, contenu), puis trois lignes de résumé à coller dans la note de l'opportunité, puis la liste des engagements que j'ai pris pendant le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de sept lignes, un résumé de trois lignes, une liste d'engagements. Les champs « non abordé » sont précieux : ce sont les questions du prochain appel.

> **Un projet pour les rendez-vous**
>
> Créez un projet « Prospection » (leçon 16) et mettez-y vos plaquettes, votre liste de prestations et, dans ses instructions, les champs de votre CRM. Chaque nouvelle dictée y est traitée avec le bon format, sans tout répéter. Les plaquettes et les conditions générales y ont leur place ; la grille de remises, non.

Après le devis, relancer en trois temps

Une relance qui dit seulement « avez-vous pu regarder notre devis ? » obtient rarement une réponse. Chacune des trois relances doit avoir une raison d'exister : vérifier la réception et proposer un appel, apporter un élément nouveau (une référence comparable, une précision technique, un délai de fabrication qui se resserre), puis poser une question fermée qui permet au client de dire non sans gêne.

Demande à recopier **Les trois relances après devis**

```
Rôle : tu es [votre fonction] dans une PME de [activité] et tu écris à un client professionnel avec qui le ton est cordial et direct.
Contexte : devis [référence] du [date], [montant] € HT, pour [objet du devis en une phrase]. Envoyé par courriel au [fonction du destinataire], sans réponse. Points forts de notre offre : [deux ou trois éléments vérifiables, par exemple pose par nos équipes salariées, délai de fabrication de cinq semaines, garantie de dix ans sur les ouvrants]. Validité du devis : [date].
Tâche : écris trois relances, à J+3, J+10 et J+21 après l'envoi. La première vérifie la réception et propose un appel de dix minutes ; la deuxième apporte un élément utile tiré des points forts ; la troisième pose une question fermée sur la suite et rappelle la date de validité. Aucune remise, aucune promesse de délai que je n'ai pas écrite.
Format : trois courriels de quatre à six lignes, chacun avec son objet, sans formule creuse, signés [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriels courts, trois objets différents, un ton qui monte d'un cran sans devenir pressant. Programmez-les tout de suite dans Outlook ou Gmail, ou notez les trois dates dans le CRM.

Un devis et ses relances, dans le temps

J0	J+3	J+10	J+21	Fin de validité
Le devis part	**La réception**	**Un élément utile**	**La question fermée**	**Le CRM à jour**
Les trois relances écrites et programmées dans la messagerie	Le devis est-il bien arrivé ? Un appel de dix minutes proposé	Une référence comparable, un délai de fabrication, une précision	Le client peut dire oui, non ou plus tard, sans gêne	Gagné, perdu avec sa raison, ou reporté avec une date

Les trois relances se préparent et se programment le jour de l’envoi du devis.

L’objection de prix, sans brader

Demande à recopier **Répondre à « votre concurrent est moins cher »**

```
Rôle : tu es un commercial expérimenté qui défend la valeur de son offre sans dénigrer la concurrence.
Contexte : le client a reçu notre devis de [montant] € HT pour [objet]. Il nous dit qu’un concurrent est [écart annoncé] moins cher. Ce que contient notre prix : [liste des éléments inclus]. Ce que nous ne savons pas : le contenu exact de l’offre concurrente. Marge de manœuvre validée par [fonction du responsable] : [aucune, ou la seule concession possible].
Tâche : propose trois façons de répondre : une question pour comparer ce qui est comparable, une reformulation de ce que comprend notre prix, une proposition qui ne touche pas au prix (phasage, option retirée, conditions de paiement) si elle est dans la marge validée.
Format : trois réponses de trois à cinq phrases, à dire au téléphone ou à écrire, puis la liste des questions à poser au client pour comparer les deux offres poste par poste.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois réponses courtes, de ton différent, et cinq ou six questions de comparaison poste par poste. Si une réponse propose une remise que vous n’avez pas mise dans la marge validée, elle se retire.

Ce qu’un commercial peut coller dans ChatGPT

Sans précaution particulière

- Le site public du prospect et ses publications
- Vos plaquettes, vos fiches produits, vos conditions générales
- Le règlement de consultation d’un marché public

Après avoir retiré les noms

- Vos notes de rendez-vous, interlocuteurs désignés par leur fonction
- Un devis, sans le nom ni les coordonnées du client
- Le courriel d’un client qui conteste un prix

Jamais

- Vos marges, vos prix d’achat, vos remises par client
- Un export complet du fichier clients ou du CRM
- Les coordonnées personnelles des contacts

Sur un compte individuel, même réglé pour ne pas entraîner les modèles, restez dans le vert et l’orange.

Le secret des affaires ne se colle pas

Vos prix d’achat, vos marges par affaire, la grille de remises par client et l’export complet du CRM sont des informations qui font la valeur de l’entreprise. Ils ne se collent pas dans un compte individuel, même réglé pour ne pas entraîner les modèles (Paramètres › Contrôles des données). Les coordonnées des contacts sont en plus des données personnelles : désignez-les par leur fonction. Sur un compte Business, la règle écrite de l’entreprise s’applique.

La première lecture d’un règlement de consultation

Un dossier de consultation d’un marché public compte souvent plusieurs centaines de pages. Le règlement de consultation dit l’essentiel pour décider d’y aller ou non : la date et l’heure limites, la visite obligatoire éventuelle, les pièces de candidature (DC1, DC2 ou DUME), les pièces de l’offre (acte d’engagement, bordereau de prix, mémoire technique), les critères de jugement et leur pondération, les variantes. Joignez le PDF, téléchargé depuis la plateforme de l’acheteur : c’est un document public.

Demande à recopier La fiche de lecture d’un règlement de consultation

```
Rôle : tu es chargé d’affaires dans une PME de [activité] qui répond à quelques marchés
publics par an.
Contexte : le fichier joint est le règlement de consultation d’un marché de [objet], lancé par
[type d’acheteur, par exemple une communauté de communes de Gironde]. Notre entreprise compte
[nombre] salariés et réalise [ordre de grandeur] de chiffre d’affaires.
Tâche : relève uniquement ce qui figure dans le document : date et heure limites de remise des
```

```
offres, visite ou questions obligatoires et leurs dates, allotissement, pièces de candidature, pièces de l'offre, critères de jugement et pondération, variantes, durée du marché. Pour chaque point, donne le numéro d'article ou de page où tu l'as lu. Puis liste les points qui pourraient nous empêcher de répondre.
Format : un tableau (point, ce que dit le règlement, article ou page), puis une liste de cinq points bloquants au plus, puis les questions à poser à l'acheteur avant la date limite des questions.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, chacune avec son article, une courte liste de points bloquants et quelques questions. Relisez dans le PDF la date limite, l'heure et la pondération des critères : une erreur sur ces trois lignes coûte l'offre entière.

Note : Le règlement ne suffit pas pour chiffrer : le cahier des clauses techniques et le bordereau de prix se lisent ensuite, pièce par pièce, de la même façon.

Pour le mémoire technique, ChatGPT aide à bâtir le plan à partir des critères de jugement et à reformuler vos textes habituels. Le contenu, lui, vient de vous : vos moyens, vos références, votre organisation réelle. Un mémoire rédigé sans ces éléments se reconnaît à la lecture et se note mal.

Répondre à ce marché, ou non



La fiche de lecture du règlement donne de quoi placer le marché dans une des quatre cases.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « un courriel commercial pour ce client » sans dire où en est la relation. ChatGPT ne sait pas s'il écrit à un prospect, à un client fidèle, à un client parti ou à un client fâché. Il produit un texte de prospection passe-partout, que le client reconnaît tout de suite.	Dites l'étape dans le contexte : premier contact, après visite, après une réclamation, client parti depuis un an. Ajoutez le dernier échange réel, en une phrase.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser passer des références clients inventées dans une proposition : « nous équipons déjà plusieurs réseaux de la région ». ChatGPT complète une proposition avec ce qui rassure habituellement un acheteur. Une référence fausse se vérifie d'un appel, et elle ruine la crédibilité de tout le document.	Donnez dans la demande la liste des références que vous avez le droit de citer, et écrivez : « aucune autre référence ». Relisez la proposition en cherchant chaque nom de client et chaque chiffre.
Faire écrire la réponse à un client mécontent avant d'avoir établi les faits. Sans faits, ChatGPT s'excuse pour une faute qui n'est peut-être pas la vôtre, ou promet une date de livraison au hasard. La réponse engage l'entreprise sur ce qu'elle ne sait pas encore.	Vérifiez d'abord dans la gestion commerciale ou auprès du magasin : ce qui s'est passé, la date de remplacement, le geste décidé. Donnez ces faits à ChatGPT, et lui seul formule.
Envoyer à tous les visiteurs d'un salon le même courriel, produit par une seule demande. Les visiteurs ont vu vingt stands ; un courriel générique ne leur rappelle rien et finit à la corbeille. Le travail fait sur les fiches est perdu.	Une ligne de contexte par visiteur, tirée de sa fiche, et une demande qui exige un élément précis de cette ligne dès la première phrase. Les noms s'ajoutent ensuite dans Outlook.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La fiche du prospect se fait avec la recherche sur le web, et chaque source s'ouvre avant le rendez-vous.
- Dans un compte rendu, ce qui n'a pas été dit s'écrit « non abordé » : rien ne se déduit.
- Trois relances, trois raisons d'écrire, programmées le jour de l'envoi du devis.
- Le prix, la remise et la décision viennent de vous ; ChatGPT les formule, il ne les fixe pas.
- Marges, remises par client et export du CRM restent hors de ChatGPT.

Leçon 19 · 38 min

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

> Une assistante de direction peut confier à ChatGPT le tri d'une boîte chargée, les courriels délicats, l'ordre du jour, la note de synthèse au dirigeant et la préparation d'un déplacement. Elle colle des textes sans noms, garde l'agenda et les sujets sensibles hors de l'outil, et vérifie chaque date, chaque montant et chaque horaire avant de transmettre.

Objectifs

- Trier une boîte de réception chargée en quatre catégories à partir d'une liste sans noms
- Rédiger un courriel délicat, un ordre du jour et une note de synthèse d'une page
- Préparer un déplacement et un tableau de suivi en vérifiant horaires et montants à la source

Le cours

L'assistanat de direction est fait de textes courts et nombreux, d'arbitrages de priorité et de documents à rendre lisibles pour quelqu'un qui a peu de temps. ChatGPT y est à l'aise, à une condition : il ne voit ni l'agenda, ni la boîte, ni les dossiers du dirigeant, et il n'a pas à les voir. Vous lui donnez des extraits préparés, sans noms, et vous gardez la main sur ce qui part.

Les tâches de l'assistanat, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Trier une boîte après trois jours d'absence	Le tri en quatre catégories	1 h	20 min	Relire la liste « pour information » avant de l'archiver
Écrire un courriel délicat	Le courriel à froid	20 min	5 min	Lu comme le destinataire
Préparer un ordre du jour	L'ordre du jour minuté	30 min	10 min	Durées additionnées, intervenants confirmés
Rédiger une note de synthèse	La note d'une page	1 h 30	30 min	Chaque chiffre retrouvé dans les pièces
Organiser un déplacement	Les options de trajet	45 min	15 min	Horaires et prix sur le site du transporteur
Tenir un tableau de suivi	Le tableau des relances	30 min	10 min	Une date et un responsable par ligne

Ce courriel peut-il passer par ChatGPT ?

1 **Le courriel est-il exempt de santé, de salaire, d'évaluation ou de litige avec un salarié ?**

Non Rédigez sans ChatGPT, ou seulement à partir d'une trame sans aucun élément réel.

2 **Les noms, adresses et numéros peuvent-ils être remplacés par des fonctions ?**

Non Gardez-le hors de ChatGPT : le sens tient aux personnes.

3 **Le compte est-il un compte Business, ou un compte réglé pour ne pas entraîner les modèles ?**

Non Réglez les contrôles des données, ou travaillez dans un chat temporaire.

Oui à tout **Collez la version sans noms et lancez la demande.**

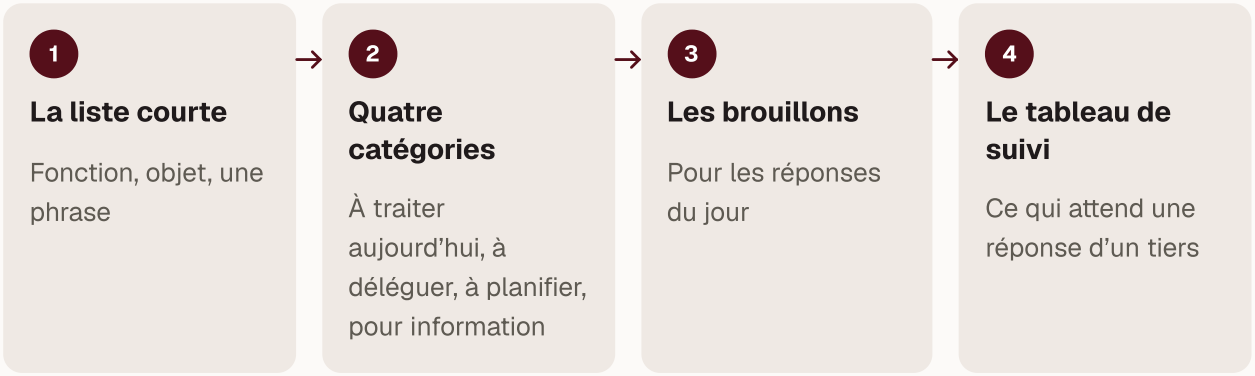
Trois questions, dans cet ordre, avant de coller quoi que ce soit.

Ce qui reste dans la boîte du dirigeant

L'agenda du dirigeant, ses déplacements et ses rendez-vous privés disent où il est et quand : ils ne se collent pas tels quels. Les sujets confidentiels non plus : une cession en préparation, une négociation bancaire, un licenciement, un arrêt maladie, une rémunération. Sur un compte individuel, même réglé pour ne pas entraîner les modèles, restez sur des textes sans noms. Ne donnez jamais dans la conversation un mot de passe, un numéro de carte ou un code de réservation.

Trier une boîte de réception chargée

Le tri d’une boîte de réception chargée



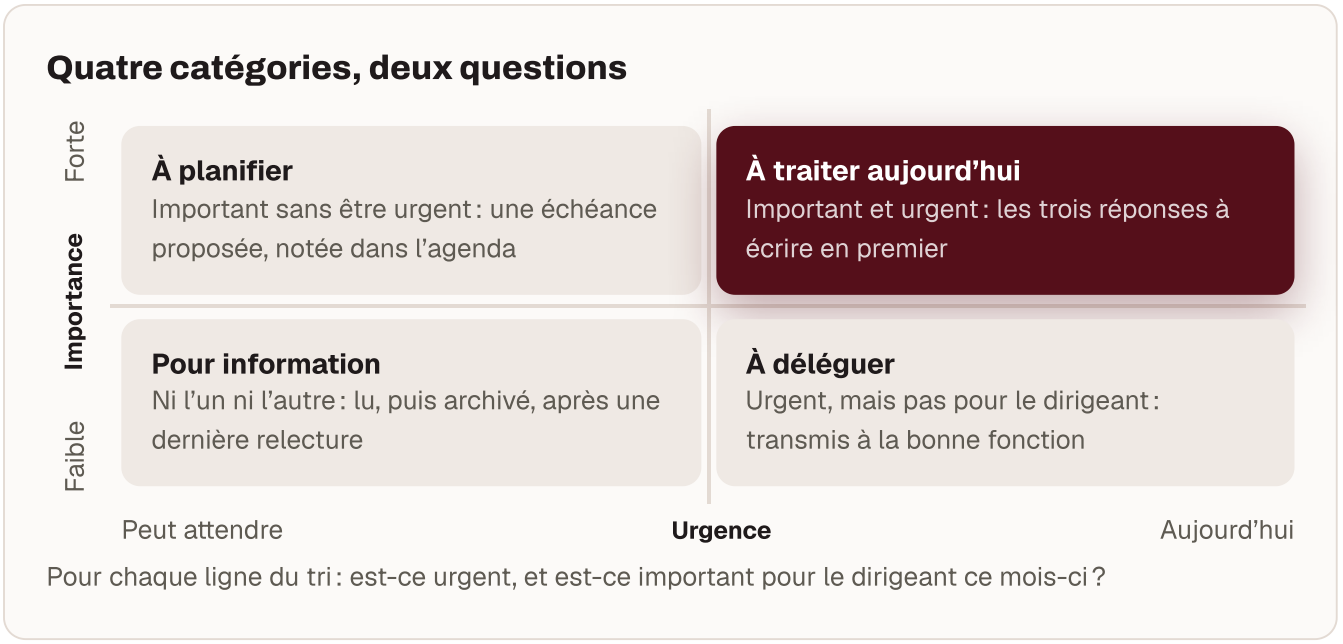
Une ligne par courriel suffit : l’expéditeur par sa fonction, l’objet, une phrase.

Le tri ne demande pas de coller les courriels entiers. Pour chacun, une ligne suffit : l’expéditeur désigné par sa fonction (« expert-comptable », « client grand compte », « salarié de l’atelier »), l’objet, et une phrase qui dit ce qui est demandé. Trente lignes se préparent en un quart d’heure au retour d’une absence ; au quotidien, les règles de tri d’Outlook ou les libellés de Gmail font ce travail mieux que ChatGPT.

Demande à recopier **Le tri en quatre catégories**

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés, au service du dirigeant.
Contexte : voici les courriels reçus pendant [durée de l’absence], une ligne par courriel : fonction de l’expéditeur, objet, ce qui est demandé. [Collez les lignes.] Les priorités du dirigeant ce mois-ci : [deux ou trois priorités, par exemple le renouvellement du contrat de flotte, le recrutement d’un chef d’atelier].
Tâche : classe chaque ligne dans l’une des quatre catégories : à traiter aujourd’hui, à déléguer (dis à quelle fonction), à planifier (propose une échéance), pour information. Donne pour chaque ligne la raison du classement en quelques mots.
Format : quatre listes numérotées, dans l’ordre des catégories, puis les trois réponses à écrire en premier.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre listes, une raison courte par ligne, et trois réponses prioritaires désignées. Relisez la catégorie « pour information » avant d’archiver : c’est là que se cache le courriel classé à tort.



Les courriels délicats

Refuser une invitation, relancer un administrateur qui n'a pas signé, annoncer un report, recadrer un prestataire, répondre à un client qui a écrit directement au dirigeant : ces courriels prennent du temps parce qu'ils engagent la relation. ChatGPT écrit vite une version posée, à condition que la décision soit prise avant. Il formule ; il ne choisit pas à la place du dirigeant.

Demande à recopier **Le courriel délicat, écrit à froid**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu écris au nom du dirigeant d'une PME de [secteur], qui signe lui-même.
Contexte : [la situation en trois phrases, sans noms, par exemple : un prestataire informatique a reporté deux fois l'installation des postes de l'accueil ; la troisième date, le [date], n'a pas été tenue non plus ; l'accueil travaille sur des postes prêtés]. Décision du dirigeant : [ce qui est décidé, par exemple : une dernière date ferme avant le [date], faute de quoi le contrat sera revu].
Tâche : écris le courriel. Ton ferme et courtois, sans reproche personnel, avec les faits datés et la décision.
Format : huit lignes au plus, un objet explicite, puis une variante plus brève de quatre lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux versions, l'une de huit lignes avec les dates, l'autre de quatre. Le dirigeant choisit ; vous vérifiez que chaque date correspond à vos échanges réels.

L'ordre du jour et la réunion

Demande à recopier **L'ordre du jour minuté**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares le comité de direction d'une PME de [nombre] salariés.
Contexte : réunion le [date], de [heure] à [heure], en salle et sur Teams. Participants par fonction : [liste]. Sujets remontés : [liste des sujets, avec la personne qui le porte et ce qui est attendu : information, discussion ou décision].
Tâche : propose un ordre du jour minuté. Les décisions passent avant les informations ; chaque sujet a un porteur, une durée et un résultat attendu. Signale si le total dépasse la durée de la réunion et propose ce qui peut partir par écrit.
```

```
Format : un tableau (horaire, sujet, porteur, durée, attendu), puis le texte d'invitation de cinq lignes à coller dans Outlook.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'ordre du jour avec horaires, un texte d'invitation court, et, si le temps manque, la liste des sujets à traiter par courriel. Additionnez vous-même les durées : c'est le calcul le plus souvent faux.

Après la réunion, le compte rendu et le tableau des actions suivent la méthode de la leçon 9. Une précaution propre à la direction : un comité de direction aborde souvent des sujets sur des personnes. Ces passages sont retirés de la transcription avant tout passage dans ChatGPT, et rédigés à la main.

Préparer un comité de direction

J-10	J-5	J-2	Jour J	J+2	J+15
Les sujets remontés	**L'ordre du jour envoyé**	**Les pièces jointes**	**La réunion**	**Le compte rendu**	**Le point sur les actions**
Chaque porteur dit son sujet, et s'il attend une décision	Minuté, les décisions avant les informations	Une note d'une page par décision, chiffres vérifiés	Les durées tenues, les décisions notées en direct	Les sujets sur des personnes rédigés à la main, hors ChatGPT	Le tableau de suivi relu avec chaque responsable

Des repères courants, à caler sur le rythme de vos comités.

La note de synthèse au dirigeant

Une note de synthèse au dirigeant, de haut en bas

La décision attendue
Une phrase : ce qu'il doit trancher et pour quand.

Les trois points qui comptent
Ce qui change la décision, rien d'autre.

Les chiffres
Un petit tableau, chaque montant retrouvé dans les pièces.

Les risques et les échéances
Ce qui arrive si rien n'est décidé.

Les pièces
La liste des documents joints, avec leur date.

Le dirigeant lit la première couche à coup sûr, la deuxième souvent, le reste s'il en a besoin.

Demande à recopier **La note d'une page à partir de plusieurs documents**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares une note pour le dirigeant, qui la lira en cinq minutes.
Contexte : les fichiers joints sont [nature des documents, par exemple trois devis de prestataires pour le même besoin], datés du [dates]. Le besoin : [le besoin en deux phrases]. Ce qui compte pour le dirigeant : [critères, par exemple le coût sur trois ans, la durée d'engagement, le délai de mise en service].
Tâche : rédige une note de synthèse. En tête, la décision attendue et sa date. Puis les trois points qui comptent, un tableau comparatif chiffré, les risques et les échéances. Pour chaque chiffre, indique le document et la page où tu l'as lu. Ne recommande pas : présente.
Format : une page, titres courts, le tableau au milieu, la liste des pièces en bas.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq parties, un tableau comparatif dont chaque montant renvoie à un document et à une page. Le dirigeant tranche ; si vous ajoutez un avis, il est signé de vous et séparé de la note.

Note : Les devis de prestataires ne contiennent en général pas de données personnelles. Retirez néanmoins les signatures et les numéros de téléphone directs avant de les joindre.

Le déplacement et le tableau de suivi

Demande à recopier **Les options d'un déplacement**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu organises un déplacement professionnel.
Contexte : départ de Bordeaux le [date], rendez-vous à [ville, quartier] à [heure], retour le soir même si possible, sinon le lendemain matin. Préférences : [train ou avion, première ou seconde, budget d'hôtel par nuit].
Tâche : avec la recherche sur le web, propose deux ou trois options de trajet et, si une nuit est nécessaire, trois hôtels à moins de quinze minutes à pied du rendez-vous. Donne les liens vers les pages consultées. Ne réserve rien.
Format : un tableau par option (horaire de départ, d'arrivée, durée, correspondances, prix indicatif, lien), puis la marge de sécurité entre l'arrivée et le rendez-vous.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois options comparées et quelques hôtels, chaque ligne avec son lien. Les horaires et les prix d'une recherche sont indicatifs : ils se confirment sur le site du transporteur au moment de réserver.

Le mode agent, disponible selon l'offre, peut aller plus loin et remplir un formulaire de réservation dans un navigateur. Il s'arrête avant le paiement et vous demande de reprendre la main : ne lui confiez ni votre carte ni vos mots de passe. La leçon 26 en parle en détail.

Demande à recopier **Le tableau de suivi des relances**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu tiens le suivi de ce que le dirigeant attend des autres.
Contexte : voici, en vrac, mes notes de la semaine sur les dossiers en attente : [collez les notes, personnes désignées par leur fonction].
Tâche : construis un tableau de suivi : dossier, ce qui est attendu, de qui (fonction), depuis quand, prochaine relance (propose une date), statut. Repère les dossiers qui attendent depuis plus de quinze jours.
Format : un tableau à coller dans Excel, trié par date de prochaine relance, puis la liste des dossiers en retard en tête de réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau à six colonnes trié par date, et une courte liste des retards. Demandez-le en fichier .xlsx pour le reprendre dans Excel ou dans le classeur partagé de l'équipe.

> **Les instructions du projet font le ton du dirigeant**
>
> Dans un projet « Direction » (leçon 16), écrivez une fois pour toutes les instructions : le vouvoiement ou le tutoiement selon les destinataires, la formule de fin du dirigeant, les mots qu'il n'emploie jamais, la longueur qu'il accepte. Ajoutez deux ou trois de ses vrais courriels, sans noms, comme modèles. Les brouillons arrivent dans son ton, et vous corrigez moins.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller telle quelle la transcription d'une note vocale du dirigeant. Une note dictée en voiture mélange les sujets : un client nommé, un salarié en difficulté, un projet confidentiel. Tout part dans la conversation sans que personne l'ait relu.	Relisez la transcription en entier avant de coller. Remplacez les noms par des fonctions et retirez les passages sur des personnes ou des sujets confidentiels ; ceux-là se traitent à la main.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT de « trouver un créneau » pour une réunion sans lui donner les disponibilités. Il ne voit pas l'agenda du dirigeant. Il propose des créneaux plausibles, un mardi à 10 h, qui ne correspondent à rien, et le courriel part avec une date fausse.	Relevez vous-même deux ou trois créneaux libres dans Outlook, sans le motif des autres rendez-vous, et demandez seulement le courriel qui les propose.
Coller la liste des invités d'un événement, avec noms et adresses électroniques, pour obtenir des invitations personnalisées. Ce sont des données personnelles en nombre, et ChatGPT n'en a pas besoin. Les invitations personnalisées se font très bien sans lui.	Faites écrire un modèle avec des champs comme [Civilité] et [Prénom], puis fusionnez-le avec le fichier Excel des contacts dans Word ou dans Outlook. Le fichier reste sur votre poste.
Reprendre les informations pratiques d'un lieu telles que ChatGPT les donne : adresse, horaires d'accès, parking, téléphone. Sans source, ce sont des informations devinées ou périmées. Trente invités devant une porte fermée à 8 h 45, c'est le souvenir qui restera de la journée.	Copiez ces informations depuis la confirmation de réservation ou le site du lieu, et laissez-les entre [crochets] dans la demande. ChatGPT rédige autour, vous remplissez.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Trois questions avant de coller un courriel : données sensibles, noms remplaçables, compte bien réglé.
- Pour trier, une ligne par courriel suffit : fonction, objet, demande.
- Un courriel délicat se fait rédiger quand la décision est prise, pas avant.
- La note au dirigeant commence par la décision attendue, et chaque chiffre renvoie à sa pièce.
- Horaires, prix et montants se confirment à la source, jamais sur la seule réponse.

Leçon 20 · 39 min

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

En gestion, ChatGPT écrit les relances d'impayés en trois niveaux, explique un écart de budget en langage clair, prépare une note de trésorerie et analyse un export de Pennylane ou de Sage. Les noms des clients deviennent des codes, les calculs se font en code puis se refont, et la mise en demeure se fait relire avant l'envoi.

Objectifs

- Rédiger des relances d'impayés courtoise, ferme et de mise en demeure, cette dernière relue avant envoi
- Analyser un export comptable avec des codes à la place des noms, calculs exécutés en code
- Expliquer un écart de budget et préparer une note de trésorerie d'une page pour le dirigeant

Le cours

La gestion d'une PME produit beaucoup de textes à partir de chiffres : relances, explications d'écarts, notes au dirigeant, réponses aux questions de la banque. ChatGPT fait bien la partie écrite et, quand il exécute du code sur un fichier, une bonne partie des calculs. Il ne connaît ni vos clients, ni votre plan de comptes, ni vos conditions générales : vous les lui donnez, avec des codes à la place des noms.

Les tâches de gestion, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Relancer un impayé en trois niveaux	Les trois relances	40 min	10 min	Numéros, montants, échéances
Lire une balance âgée	L'analyse de l'export	1 h	15 min	Total refait dans le logiciel
Expliquer un écart de budget	Les trois écarts	45 min	15 min	Deux écarts refaits dans Excel
Préparer une note de trésorerie	La note à treize semaines	1 h 30	30 min	Solde de départ égal au relevé
Répondre à une question du dirigeant sur un compte	L'explication en clair	20 min	5 min	Relue par l'expert-comptable si elle engage

Ce qui ne se colle pas, même pour gagner du temps

Les noms des clients et des fournisseurs, quand ce sont des personnes ou de petites entreprises, les IBAN, les relevés bancaires bruts (ils contiennent les virements de salaires et leurs bénéficiaires), les bulletins de paie et le journal de paie, le grand livre nominatif. Remplacez les noms par des codes, supprimez les colonnes de coordonnées et gardez la table de correspondance sur votre poste. Sur un compte individuel, réglez aussi Paramètres › Contrôles des données pour que vos conversations ne servent pas à entraîner les modèles.

Les relances d’impayés en trois niveaux

Les trois niveaux de relance d’un impayé

Courtoise, quelques jours après l’échéance

- Un oubli est possible : facture rappelée, jointe à nouveau
- Une question simple sur un éventuel blocage
- Signée par la comptabilité, sans menace

Ferme, deux à trois semaines plus tard

- Le montant total dû et les dates d’échéance
- Le rappel des pénalités prévues aux conditions générales
- Une date de paiement attendue, précise

Mise en demeure, à faire relire

- Lettre recommandée avec avis de réception
- Un dernier délai et la suite annoncée
- Relue par l’expert-comptable ou un avocat avant l’envoi

Les délais sont ceux de votre procédure interne ; ceux-ci sont des repères courants.

Le premier niveau suppose un oubli et reste aimable : la facture est jointe, la question porte sur un éventuel blocage (un bon de commande manquant, une adresse de facturation erronée). Le deuxième est ferme : il donne le total dû, les échéances dépassées, rappelle les pénalités prévues à vos conditions générales et fixe une date. Le troisième est une mise en demeure : il fixe un dernier délai et annonce la suite. Il a des conséquences juridiques, il se fait relire.

Demande à recopier **Les trois relances, préparées d’un coup**

```
Rôle : tu es comptable dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés et tu écris à un client
professionnel.
Contexte : client [code client], factures impayées : [numéro, date, montant TTC, date
d’échéance, pour chacune]. Total dû : [total] € TTC. Nos conditions générales prévoient [les
```

```
pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, telles qu'écrites
sur vos factures]. Historique : [relances déjà faites, appels, réponse éventuelle du client].
Tâche : rédige trois relances. Niveau 1, courtoise, envoyée par courriel. Niveau 2, ferme,
avec le total, les échéances et le rappel des pénalités, et une date de paiement attendue au
[date]. Niveau 3, projet de mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, qui
fixe un dernier délai de [nombre] jours. N'ajoute aucun article de loi ni aucun montant qui ne
figure pas dans ce contexte.
Format : trois textes séparés avec leur objet, de cinq, huit et quinze lignes environ. Termine
par la liste des montants et des dates que tu as utilisés, pour que je les vérifie.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriers de ton croissant et une liste de contrôle des montants et des dates. Si un article du Code de commerce apparaît alors que vous ne l'avez pas fourni, retirez-le ou vérifiez-le sur Légifrance avant de le garder.

Note : Le niveau 3 est un projet : il part chez l'expert-comptable ou l'avocat de l'entreprise avant l'envoi.

La mise en demeure, toujours relue

ChatGPT peut citer un article de loi qui n'existe pas, ou un taux qui ne s'applique pas à votre cas. Une mise en demeure mal rédigée peut affaiblir une procédure ultérieure. Faites-la relire par votre expert-comptable ou par un avocat, et vérifiez sur Légifrance chaque article cité.

Un calendrier de relance, en repères

Échéance	J+5 environ	J+20 à J+25	J+40 environ	Après le délai
Facture échue	**Relance courtoise**	**Relance ferme**	**Mise en demeure**	**Décision de la direction**
Le logiciel signale le retard ; rien ne part encore.	Courriel, facture jointe, question sur un éventuel blocage.	Total dû, échéances, pénalités des conditions générales, date de paiement attendue.	Projet relu par l'expert-comptable ou l'avocat, puis envoi en recommandé avec avis de réception.	Recouvrement, échéancier ou arrêt des livraisons : la direction tranche.

Des repères courants : remplacez-les par les délais de votre procédure interne.

Analyser un export de Pennylane ou de Sage

Analyser un export comptable sans donnée nominative



La table de correspondance entre codes et noms ne quitte jamais votre poste.

La balance âgée ou l'échéancier clients s'exporte en Excel depuis la plupart des logiciels, Pennylane et Sage compris. Faites une copie, remplacez la colonne des noms par un code (C001, C002…) avec une table de correspondance gardée à part, supprimez les colonnes d'adresse, de téléphone, d'adresse électronique et d'IBAN. Il reste ce qui sert à compter : un code, des numéros de facture, des montants, des dates.

Demande à recopier **L'analyse d'une balance âgée**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME de [secteur] de [nombre] salariés.
Contexte : le fichier joint est notre balance âgée clients au [date], exportée de [Pennylane, Sage ou votre logiciel], noms remplacés par des codes. Colonnes : Client (code), Facture (numéro), Date_facture, Echeance, Montant_TTC (euros), Regle (montant déjà réglé), Reste_du. Séparateur : [point-virgule ou virgule].
Tâche : en exécutant du code sur le fichier, calcule le total restant dû, puis répartis-le par tranche de retard (non échu, 1 à 30 jours, 31 à 60, 61 à 90, plus de 90 jours). Liste les dix clients qui doivent le plus, avec leur retard le plus ancien. Dis combien de lignes tu as lues et lesquelles tu as écartées.
Format : un tableau des tranches avec totaux et pourcentages, un tableau des dix clients, une phrase sur les lignes lues, puis la liste des clients à relancer cette semaine en niveau 1, 2 ou 3 selon le retard.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux, une phrase de contrôle, une liste de relances par niveau. Comparez le total restant dû au total affiché par le logiciel : s'il diffère, la cause est presque toujours dans le fichier.

Quels clients relancer en premier



À croiser avec la balance âgée : le reste dû et le retard le plus ancien de chaque client.

Expliquer un écart de budget

Expliquer un écart de budget au dirigeant

Ce qui ne l'aide pas

- « Les charges ont augmenté »
- Un pourcentage sans le montant
- Toutes les lignes, sans hiérarchie
- Une cause supposée présentée comme sûre

Ce qui l'aide

- « Carburant : +8 400 € sur le trimestre, dont 6 100 € de hausse du prix »
- Le montant, puis le pourcentage
- Les trois écarts qui font l'essentiel
- Ce qui est constaté, et ce qui reste à vérifier

Demande à recopier **Les trois écarts qui comptent**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion et tu expliques les chiffres à un dirigeant qui n'est pas financier.
Contexte : le fichier joint contient, pour le [période], une ligne par poste de charges ou de produits : Poste, Budget_HT, Realise_HT. Éléments connus : [ce que vous savez déjà, par exemple : hausse du prix du carburant depuis septembre, une embauche en avance de deux mois, un client perdu en juillet].
Tâche : en exécutant du code, calcule l'écart de chaque poste en euros et en pourcentage, puis retiens les trois écarts qui pèsent le plus en euros. Pour chacun, propose une explication en une phrase, en séparant ce qui découle des éléments connus et ce qui reste à vérifier dans les pièces.
Format : un tableau de tous les écarts trié par montant, puis trois paragraphes de deux phrases, puis la liste des pièces à consulter pour confirmer.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau trié, trois explications courtes, chacune marquée « constaté » ou « à vérifier », et une liste de pièces. Refaites deux écarts dans Excel avant de transmettre.

La note de trésorerie au dirigeant

Demande à recopier **La note de trésorerie à treize semaines**

```
Rôle : tu es responsable administratif et financier d'une PME de [nombre] salariés et tu prépares une note pour le dirigeant.
Contexte : solde bancaire au [date] : [montant] €. Encaissements attendus, semaine par semaine : [liste, clients désignés par code]. Décaissements prévus : salaires et charges sociales [montants et dates], TVA [montant et date], loyers, échéances d'emprunt, fournisseurs principaux [montants et dates]. Découvert autorisé : [montant].
Tâche : construis un tableau de trésorerie sur treize semaines en exécutant du code, puis rédige une note qui signale les semaines où le solde passe sous [seuil], et ce qui peut être fait : relances ciblées, report négociable, appel à la banque. Ne propose rien que je n'ai pas listé comme possible.
Format : le tableau (semaine, encaissements, décaissements, solde de fin de semaine), puis une note de dix lignes au plus, la semaine la plus tendue en première ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de treize lignes et une note courte qui commence par la semaine critique. Vérifiez que le solde de départ correspond au relevé bancaire du jour, et refaites à la main le solde de la semaine la plus basse.

Une note de trésorerie repose sur des hypothèses : un client qui paie à la date prévue, une échéance de TVA dont le montant est estimé. Demandez à ChatGPT de les lister en bas de la note. Le dirigeant voit ce qui est sûr et ce qui ne l'est pas, et la banque, si la note lui est montrée, aussi.

Vérifier les calculs

Demande à recopier **Faire contrôler un calcul par le code**

```
Rôle : tu es un vérificateur rigoureux.
Contexte : voici un calcul fait dans un tableau ou dans une réponse précédente : [collez le tableau ou les chiffres, avec le résultat annoncé]. La règle de calcul attendue : [par exemple : total TTC = somme des HT × 1,2, arrondi au centime].
Tâche : refais le calcul en exécutant du code, ligne par ligne, sans reprendre le résultat annoncé. Signale chaque ligne où ton résultat diffère.
Format : un tableau (ligne, résultat annoncé, résultat recalculé, écart), puis une phrase qui dit si le total est juste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de comparaison et une phrase de conclusion. Ce contrôle ne remplace pas le vôtre : refaites tout de même le total final dans Excel ou à la calculette.

Un projet par usage, pas par client

Créez un projet « Relances » et un projet « Notes au dirigeant » (leçon 16), avec vos conditions générales et vos modèles de courrier en fichiers, et dans les instructions votre procédure de relance (délais, signataires, ton). Ne créez pas de projet par client : ce serait reconstituer un fichier clients dans ChatGPT.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller deux listes de montants à rapprocher sans dire lesquelles sont en HT et lesquelles en TTC. Un relevé fournisseur en TTC comparé à un export en HT donne un écart sur chaque ligne. ChatGPT l'explique alors avec assurance, par des causes qui n'existent pas.	Écrivez dans la demande l'unité de chaque liste (HT ou TTC, séparateur des décimales), et vérifiez sur une ligne que les deux montants se comparent avant de lancer le rapprochement.
Demander « cette dépense est-elle déductible ? » ou « faut-il l'amortir ? » et appliquer la réponse telle quelle. Les règles fiscales et comptables changent et dépendent de votre cas. Sans la recherche sur le web, les connaissances de ChatGPT s'arrêtent à sa date de fin d'entraînement, et il peut citer une règle qui ne s'applique plus.	Faites-lui préparer la question pour l'expert-comptable, avec les faits et les pièces. La réponse vient du cabinet, et elle se range dans votre dossier de clôture.
Faire rédiger une procédure de notes de frais ou d'achats sans donner les règles de l'entreprise. ChatGPT complète avec ce qui se fait ailleurs : un plafond de repas, un barème kilométrique, un délai de remboursement. Les salariés appliqueront ces chiffres comme s'ils venaient de la direction.	Donnez toutes les règles décidées, laissez les montants entre crochets à remplir, et exigez « aucun plafond ni barème absent de ces règles ».
Répondre à un client qui conteste une facture en collant seulement son courriel, dès réception. Sans le devis, les bons et les dates, ChatGPT ne peut que reformuler l'agacement ou proposer un geste par réflexe. La réponse engage pourtant l'entreprise sur un montant.	Rassemblez d'abord le devis signé, la facture et les échanges datés ; faites séparer ce qui appuie chaque position ; décidez ; puis faites rédiger la réponse, à froid.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Trois niveaux de relance, et la mise en demeure se fait relire avant l’envoi.
- Dans un export comptable, les noms deviennent des codes ; la correspondance reste sur votre poste.
- Les calculs se font en code, puis deux chiffres se refont dans Excel ou dans le logiciel.
- Un article de loi ou un taux non fourni se vérifie sur Légifrance ou se retire.
- Un écart s’explique en euros avant le pourcentage, en séparant le constaté de l’hypothèse.

Leçon 21 38 min

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

> En RH, ChatGPT rédige le livret d'accueil, le planning de la première semaine, la trame d'un entretien annuel, une procédure interne et la réponse à une demande de congé délicate. Il ne reçoit jamais d'évaluation nominative, de donnée de santé ni de salaire, et il ne décide de rien : chaque décision qui touche un salarié reste humaine.

Objectifs

- Rédiger un livret d'accueil et le planning de la première semaine d'un nouveau salarié
- Préparer la trame et les questions d'un entretien annuel sans aucune donnée nominative
- Repérer les limites légales : données personnelles, discrimination, décision humaine

Le cours

Les RH et les managers de PME écrivent beaucoup, souvent seuls et dans l'urgence : un livret d'accueil qui n'existe pas, une procédure que tout le monde applique sans qu'elle soit écrite, des entretiens annuels à préparer pour douze personnes. ChatGPT fait gagner des heures sur ces documents. Il touche aussi au domaine le plus encadré de l'entreprise : les données des salariés et les décisions qui les concernent.

Les tâches RH, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Écrire un livret d'accueil	Le livret d'accueil	4 h	1 h	Chaque horaire, contact et consigne vérifiés
Planifier la première semaine	Le parcours d'accueil	1 h	15 min	Disponibilité du tuteur et des salles
Préparer une trame d'entretien annuel	La trame et les questions	2 h	30 min	Aucune question sur la vie privée
Écrire une procédure interne	La procédure en étapes	2 h	30 min	Relue par ceux qui l'appliquent
Répondre à une demande de congé délicate	La réponse motivée	30 min	10 min	Conforme à la convention collective
Relire une annonce ou une trame	La relecture à risque	30 min	5 min	Critères de discrimination écartés

Ce que les RH et les managers confient à ChatGPT

Des documents sans personne

- Une trame d'entretien, une grille de questions
- Un livret d'accueil, une procédure interne
- Une note de service, une annonce d'emploi

Une situation, décrite sans personne reconnaissable

- Une demande de congé délicate, sans nom ni détail identifiant
- Une remarque difficile à formuler en entretien
- Un conflit d'équipe raconté en termes généraux

Jamais

- Une évaluation nominative, une note, un classement de salariés
- Un arrêt maladie, une donnée de santé, un handicap
- Un salaire nominatif, une sanction, un CV avec nom

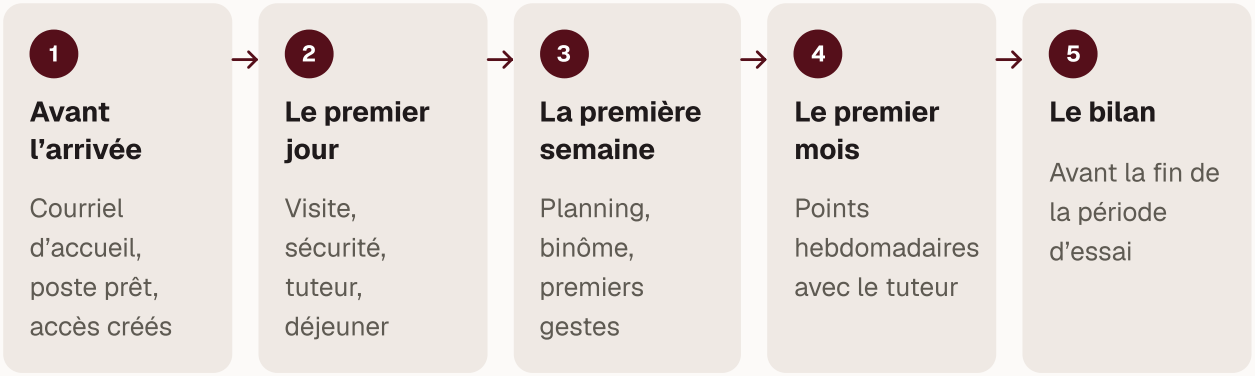
La couleur dépend du contenu, pas du compte : un compte Business ne rend pas vert un dossier individuel.

Les données des salariés restent dans l'outil RH

Une évaluation, une note, un classement, un salaire, un arrêt maladie, un handicap, une sanction : ce sont des données personnelles, souvent sensibles. Elles ne se collent pas dans ChatGPT, ni sur un compte individuel, ni sous des initiales qui laissent la personne reconnaissable dans une équipe de quinze. Le RGPD exige une base légale, l'information des salariés et un contrat avec le fournisseur ; la CNIL publie ses recommandations sur l'IA (cnil.fr). Travaillez sur des trames, et écrivez les éléments individuels dans votre logiciel RH ou dans Word.

Le livret d’accueil et la première semaine

Le parcours d’accueil d’un salarié



ChatGPT rédige chaque étape à partir de vos informations ; il n’en invente aucune.

Demande à recopier **Le livret d’accueil**

```
Rôle : tu es responsable RH d’une PME de [secteur] de [nombre] salariés et tu écris pour un nouveau salarié qui découvre l’entreprise.
Contexte : informations pratiques : [adresse du site, accès, parking, horaires, pauses, restauration, tenue de travail, équipements de protection fournis, règles de sécurité principales tirées de votre document unique, badge, outils informatiques (Microsoft 365, Teams, logiciel métier), contacts par fonction : accueil, RH, tuteur, sauveteur secouriste du travail]. Valeurs ou habitudes de l’équipe : [deux ou trois, en une phrase chacune].
Tâche : rédige un livret d’accueil à partir de ces seules informations. Si une information habituelle manque (mutuelle, notes de frais, congés), ne l’invente pas : liste-la à la fin comme « à compléter ».
Format : deux pages, six rubriques au plus avec titres courts, phrases courtes, tutoiement ou vouvoiement selon [votre usage], puis la liste « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un livret de deux pages en rubriques courtes, et une liste d’informations à compléter. Cette liste est la partie la plus utile : c’est elle qui vous évite une règle inventée.

Demande à recopier **Le parcours de la première semaine**

```
Rôle : tu es manager d’équipe dans une PME de [secteur] et tu prépares l’arrivée d’un nouveau [poste].
Contexte : arrivée le [jour et date] à [heure]. Tuteur : [fonction du tuteur], disponible [créneaux]. Ce que le nouveau doit savoir faire à la fin du premier mois : [trois ou quatre compétences]. Rendez-vous déjà fixés : [visite médicale, formation sécurité, remise des équipements, etc.].
Tâche : propose un planning de la première semaine, demi-journée par demi-journée, puis les points hebdomadaires du premier mois et un bilan avant la fin de la période d’essai. Chaque demi-journée a un responsable et un objectif.
Format : un tableau (jour, matin, après-midi, responsable, objectif), puis les quatre points du mois en une ligne chacun, puis les cinq questions du bilan.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix demi-journées, quatre points de suivi et cinq questions de bilan. Vérifiez la disponibilité réelle du tuteur avant d’envoyer le planning au salarié.

L’entretien annuel, sans donnée nominative

L’entretien annuel d’évaluation se prépare très bien avec ChatGPT, tant qu’il s’agit de la trame, des questions et des formulations. L’évaluation elle-même, ce que le manager pense de la personne, ce que le salarié répond, ne passe pas par l’outil. L’entretien professionnel, distinct de l’évaluation et consacré aux perspectives d’évolution et de formation, a ses propres règles fixées par le Code du travail : ChatGPT peut en préparer la trame, pas en vérifier la conformité.

Demande à recopier **La trame et les questions d’entretien annuel**

```
Rôle : tu es responsable RH d’une PME de [secteur] et tu aides les managers à conduire leurs entretiens annuels.
Contexte : poste concerné : [intitulé et missions principales]. Objectifs de l’entreprise pour l’année à venir : [deux ou trois]. Grille de compétences du poste : [liste, ou « à proposer »].
Tâche : rédige une trame d’entretien annuel en cinq parties : bilan de l’année, atteinte des objectifs, compétences, besoins de formation, souhaits du salarié. Pour chaque partie, propose deux ou trois questions ouvertes. Aucune question sur la vie privée, la santé, la situation familiale ou tout autre critère de discrimination.
Format : un document à imprimer, cinq parties titrées, les questions numérotées, des cases vides pour les réponses, et un encadré « objectifs de l’année suivante » avec trois lignes : objectif, indicateur, échéance.
```

Ce que vous devez obtenir : Une trame de deux à trois pages, douze à quinze questions ouvertes, un encadré d’objectifs. Le manager la remplit à la main ou dans le logiciel RH, jamais dans ChatGPT.

Demande à recopier **Formuler une remarque difficile**

```
Rôle : tu es un manager expérimenté, attentif à rester factuel et respectueux.
Contexte : je dois dire en entretien à un collaborateur [description générale du comportement, sans nom ni détail identifiant, par exemple : des retards répétés aux réunions d’équipe du lundi depuis trois mois, qui obligent à reprendre les consignes]. Ce que j’attends : [le changement attendu].
Tâche : propose trois formulations pour aborder le sujet : décrire un fait, son effet sur l’équipe, et la demande. Puis deux questions pour comprendre son point de vue.
Format : trois formulations de deux à trois phrases, puis deux questions ouvertes.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois formulations factuelles, sans jugement sur la personne, et deux questions ouvertes. Elles se disent avec vos mots : le salarié reconnaîtrait un texte récité.

La campagne d’entretiens annuels

J-30 — Trame validée
Préparée avec ChatGPT, relue par la direction, la même pour toutes les équipes.

J-21 — Managers préparés
Une heure ensemble : la trame, les formulations factuelles, ce qui ne passe pas par l’outil.

J-15 — Salariés convoqués
Chacun reçoit la date, la durée et la trame, pour préparer ses propres réponses.

Semaines 1 à 3 — Entretiens menés
Les notes s’écrivent dans le logiciel RH ou dans Word, jamais dans ChatGPT.

J+30 — Synthèse sans nom
Les besoins de formation, comptés par thème, peuvent alors être travaillés avec ChatGPT.

ChatGPT intervient avant et après la campagne, sur des trames et des décomptes. Jamais pendant, sur les personnes.

Les procédures internes et les demandes délicates

Demande à recopier — Une procédure interne en étapes

```
Rôle : tu es responsable RH et tu écris une procédure que tout salarié doit pouvoir appliquer seul.
Contexte : la procédure porte sur [par exemple : l’emprunt et le retour des véhicules de service]. Ce qui se fait aujourd’hui : [les étapes réelles, telles que vous les connaissez]. Ce qui pose problème : [par exemple : clés non rendues, carnet de bord non rempli, plein non fait].
Tâche : rédige la procédure en étapes numérotées, avec pour chacune qui agit et avec quel outil. Ajoute une rubrique « en cas de problème » (panne, accident, amende) qui renvoie vers le bon contact, sans inventer de règle légale.
Format : une page, un titre, l’objet en une phrase, les étapes numérotées, la rubrique « en cas de problème », la date et la version en bas de page.
```

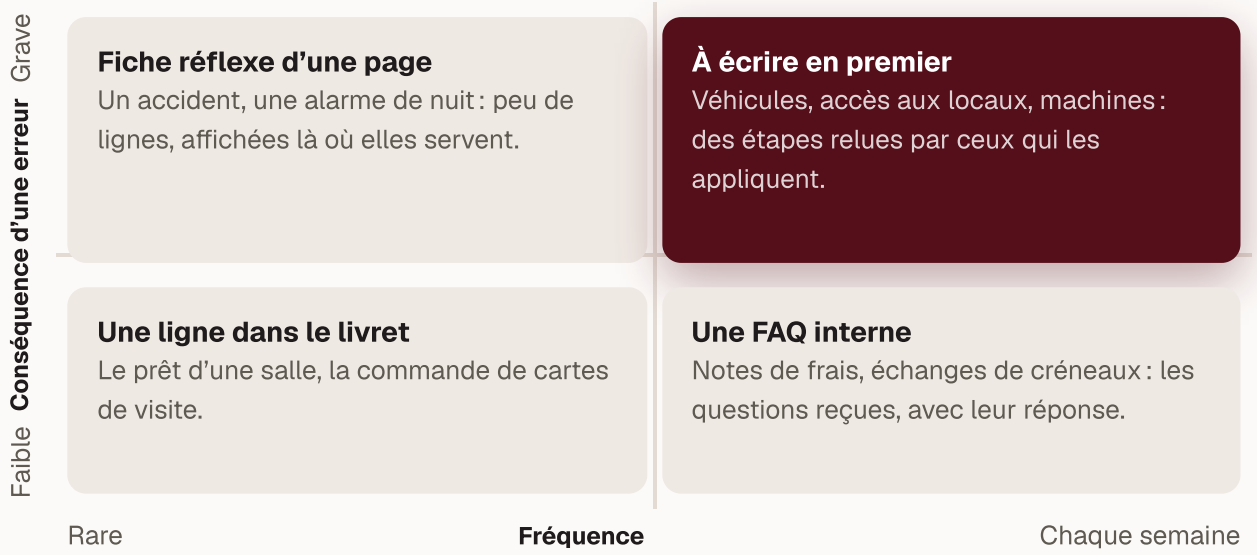
Ce que vous devez obtenir : Une page de procédure en huit à douze étapes, chacune avec son acteur. Faites-la relire par deux salariés qui l’appliquent : ce sont eux qui verront l’étape oubliée.

Demande à recopier — Répondre à une demande de congé délicate

```
Rôle : tu es manager et tu réponds par écrit à un salarié, avec bienveillance et clarté.
Contexte : un salarié demande [durée] de congés du [date] au [date]. Sur cette période, [situation, sans nom : deux collègues du même poste sont déjà absents, un chantier important démarre]. Décision prise : [par exemple : accord pour la première semaine, proposition de décaler la seconde à partir du (date)]. Règle de l’entreprise : [ce que dit votre accord ou votre usage sur l’ordre des départs].
Tâche : rédige la réponse. Elle dit la décision dès la première phrase, l’explique en deux phrases, propose l’alternative et invite à un échange.
Format : un courriel de six à huit lignes, sans formule administrative, puis une variante plus brève.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux versions courtes qui donnent la décision d'entrée et proposent une date de remplacement. La conformité à la convention collective et à l'accord d'entreprise se vérifie à part : ChatGPT ne connaît pas votre texte.

Quelle procédure écrire en premier



Commencez par la case en haut à droite : ce qui arrive souvent et coûte cher quand c'est mal fait.

Les limites qui ne se discutent pas

Qui fait quoi dans une décision RH

ChatGPT prépare

- La trame, les questions, la procédure
- Une formulation claire et respectueuse
- La relecture d'un texte pour repérer une question à risque

Le manager décide

- L'évaluation, la note, l'augmentation
- L'accord ou le refus d'un congé
- Le recrutement, la sanction, la promotion

Une décision qui touche un salarié se prend et se motive par une personne.

Trois limites ne se discutent pas. Le RGPD encadre strictement les décisions fondées uniquement sur un traitement automatisé lorsqu'elles produisent des effets importants sur une personne : une augmentation, un refus, une sanction se décident et se motivent par un humain. Le Code du travail interdit toute discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'origine, l'état de santé, la situation de famille et d'autres critères : ChatGPT peut reproduire un biais sans le signaler. Et un tri de CV confié à ChatGPT cumule ces deux risques ; ne le faites pas.

Demande à recopier **Relire un document RH pour repérer les formulations à risque**

```
Rôle : tu es juriste en droit social, attentif aux risques de discrimination.
Contexte : voici un document RH de notre entreprise : [collez la trame d'entretien, l'annonce
ou la grille, sans aucun nom].
Tâche : repère toute question ou formulation qui pourrait se rapporter à un critère de
discrimination (âge, sexe, situation de famille, grossesse, origine, santé, handicap,
opinions, activités syndicales, apparence, lieu de résidence) ou à la vie privée. Pour
chacune, propose une reformulation centrée sur le poste.
Format : un tableau (formulation d'origine, risque, reformulation), puis une phrase sur ce que
tu n'as pas pu vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quelques lignes et une phrase de réserve. C'est une première relecture : un doute sérieux se tranche avec votre conseil juridique ou votre organisation professionnelle.

L'AI Act concerne aussi la formation

Depuis le 2 février 2025, l'article 4 du règlement européen sur l'IA (règlement 2024/1689) demande à toute 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 les équipes qui utilisent ChatGPT en fait partie, et c'est souvent aux RH de l'organiser. La leçon 29 détaille la charte d'usage.

Un projet RH sans aucun dossier individuel

Un projet « RH » (leçon 16) peut contenir le règlement intérieur, la grille de compétences, les modèles de courrier et vos procédures, avec dans les instructions le ton de l'entreprise et la consigne « ne jamais traiter de cas nominatif ». Il ne contient aucun dossier de salarié. Les managers y trouvent les mêmes trames, et les entretiens se ressemblent d'une équipe à l'autre.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller l'export du logiciel de paie ou de gestion des temps pour faire un tableau des congés ou des heures supplémentaires. L'export contient des noms, des absences, parfois des salaires : des données personnelles, parfois sensibles, envoyées sans base légale ni contrat adapté, et sur un compte individuel elles peuvent servir à l'entraînement.	Faites écrire la formule ou la structure du tableau sur trois lignes inventées (Salarié A, B, C), puis appliquez-la dans Excel, sur le vrai fichier, sans qu'il quitte votre poste.
Reprendre dans un courrier une durée donnée par ChatGPT : un préavis, un délai de prévenance, un nombre de jours de congé pour un événement familial. Ces règles dépendent du Code du travail, de la convention collective et du contrat. ChatGPT donne une réponse générale, parfois ancienne, parfois inventée, sur le ton de la certitude.	Demandez-lui la liste des points à vérifier, puis lisez votre convention collective ou interrogez le cabinet social. Écrivez la règle vous-même dans la demande, et laissez ChatGPT ne faire que la rédaction.
Faire rédiger un avertissement ou une lettre de sanction, puis l'envoyer après une simple relecture. Ce courrier engage l'entreprise : la procédure, les délais et chaque mot pèsent en cas de litige. ChatGPT ne connaît ni le dossier, ni la convention, ni ce qui a déjà été dit au salarié.	Servez-vous de ChatGPT pour exposer les faits de façon datée et neutre, sans nom. La procédure et la lettre finale passent par votre conseil en droit social ou votre organisation professionnelle.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Annoncer un changement à l'équipe par une note qui mêle ce qui est décidé et ce qui est seulement envisagé. ChatGPT écrit tout au même niveau de certitude. Les salariés lisent une décision là où il n'y a qu'une piste, et la rumeur fait le reste.	Donnez trois listes dans la demande : décidé, à l'étude, pas concerné. Exigez trois parties dans la note et la mention [À DÉCIDER] pour ce qui n'est pas tranché.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Trames, procédures et livrets : oui. Évaluations, santé, salaires et CV nominatifs : jamais.
- Toute décision qui touche un salarié se prend et se motive par une personne.
- Une information pratique absente s'écrit « à compléter », jamais inventée.
- Une trame d'entretien se relit pour écarter toute question sur la vie privée ou un critère de discrimination.
- Former les équipes à l'IA fait partie des obligations de l'article 4 de l'AI Act.

Leçon 22 · 38 min

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

> Pour la communication d'une PME, ChatGPT planifie un mois de publications, écrit des textes LinkedIn dans le ton de l'entreprise, prépare la lettre d'information, répond aux avis Google et rédige les textes de la fiche. Il part de faits réels que vous lui donnez, et chaque image publiée respecte le droit à l'image et le droit d'auteur.

Objectifs

- Construire un calendrier éditorial d'un mois à partir de l'activité réelle de l'entreprise
- Écrire des publications LinkedIn et une lettre d'information dans le ton de l'entreprise
- Répondre aux avis Google et rédiger les textes de la fiche sans donnée sur le client

Le cours

Dans une PME, la communication repose souvent sur une seule personne, qui la fait en plus de son poste : une assistante commerciale, le gérant lui-même, une chargée de communication à mi-temps. Le manque de temps produit deux défauts : des publications irrégulières et des textes vite écrits. ChatGPT règle le premier et peut aggraver le second, si vous le laissez écrire sans faits et sans ton. Cette leçon montre comment éviter les textes qui sonnent comme tout le monde.

Les tâches de communication, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Planifier un mois de publications	Le calendrier éditorial	2 h	30 min	Chaque sujet renvoie à un fait réel
Écrire une publication LinkedIn	La publication dans votre ton	30 min	10 min	Chiffres et noms vérifiés, accords obtenus
Rédiger la lettre d'information	La lettre mensuelle	2 h	40 min	Liens testés, dates justes
Répondre à un avis Google	La réponse publique	20 min	5 min	Aucune donnée sur le client
Rédiger les textes de la fiche Google	La description et les services	1 h	15 min	Moins de 750 caractères, aucun mot-clé dans le nom

D'abord, apprendre votre ton à ChatGPT

Une demande sans modèle donne un texte moyen, celui que mille entreprises publient chaque jour. Avant toute rédaction, donnez trois de vos textes qui vous ressemblent : deux publications qui ont bien marché, un courriel

au client dont vous êtes content. ChatGPT en tire un guide de ton, que vous corrigez une fois et que vous rangez dans les instructions d'un projet « Communication » (leçon 16).

Demande à recopier **Le guide de ton à partir de vos textes**

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois écrire désormais pour une PME de [secteur] de [nombre]
salariés, à [ville].
Contexte : voici trois textes écrits par l'entreprise, qui lui ressemblent : [collez les trois
textes]. Nos clients : [qui ils sont]. Ce que nous ne voulons jamais lire sous notre nom :
[par exemple : « ravis de vous annoncer », les émojis en série, le jargon marketing].
Tâche : décris notre ton en règles concrètes : longueur des phrases, vouvoiement ou
tutoiement, vocabulaire employé et évité, façon de commencer et de finir, place des chiffres.
Format : dix règles d'une ligne, puis cinq expressions typiques de nos textes et cinq
expressions à bannir.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix règles courtes et deux listes d'expressions. Corrigez ce qui ne vous ressemble pas, puis collez le tout dans les instructions du projet « Communication ».

Le calendrier éditorial d'un mois

Le mois éditorial d'une PME

1. **Planifier**
   Le calendrier du mois, à partir de l'activité réelle
2. **Rédiger par lot**
   Toutes les publications, dans votre ton
3. **Relire et illustrer**
   Faits vérifiés, photos autorisées
4. **ublier et programmer**
   LinkedIn, fiche Google, lettre d'information
5. **Regarder ce qui a marché**
   Pour le mois suivant

Une demi-journée en début de mois, puis dix minutes par publication.

Demande à recopier **Le calendrier éditorial**

```
Rôle : tu es chargé de communication d'une PME de [secteur] de [nombre] salariés, à [ville].
Contexte : mois de [mois]. Ce qui se passe réellement : [chantiers ou commandes en cours, avec
ce que le client accepte de montrer ; événements, salons, portes ouvertes ; arrivées dans
```

```
l'équipe ; nouveautés ; saison]. Réseaux utilisés : [page LinkedIn, profil du gérant, fiche
Google, lettre d'information]. Cible : [clients et prospects]. Temps disponible : [par exemple
deux heures par semaine].
Tâche : propose un calendrier de quatre semaines. Chaque publication repose sur un fait de la
liste : n'invente aucun événement, aucun client, aucun chiffre. Indique pour chacune la photo
à prendre et la personne qui peut la prendre.
Format : un tableau (semaine, jour, réseau, sujet, fait de départ, photo à prendre, appel à
l'action), puis les trois sujets à préparer en premier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à douze lignes, chacune rattachée à un fait de votre liste. Demandez-le en fichier .xlsx pour le partager avec l'équipe.

Quels sujets mettre au calendrier



Remplissez d'abord la case en haut à gauche : des sujets que vos clients lisent, et qui se préparent en une heure.

Les publications LinkedIn dans votre ton

Une publication qui sonne IA, une publication qui sonne vous

Ce qui trahit un texte généré

- Une question d'accroche suivie d'une liste d'émojis
- Des adjectifs en série, aucun chiffre
- « Ravis de vous annoncer », « fiers de »
- Une conclusion qui répète le début

Ce qui sonne vrai

- Un chantier, un client décrit, un lieu, une date
- Un chiffre vérifiable : délai, surface, quantité
- Une phrase de l'équipe, avec son accord
- Une fin qui dit quoi faire : appeler, demander un devis

Demande à recopier **Une publication LinkedIn à partir d'un fait**

```
Rôle : tu es le rédacteur de la page LinkedIn de notre entreprise ; applique le guide de ton du projet.
Contexte : le fait : [par exemple : nous avons terminé la réfection de la toiture d'un entrepôt de 1 200 m² à Bruges, en trois semaines, sans interrompre l'activité du client, qui accepte d'être cité par son secteur]. Détails concrets : [méthode, contrainte, chiffre, phrase d'un membre de l'équipe qui accepte d'être cité].
Tâche : écris la publication. Les deux premières lignes donnent le fait concret, sans question d'accroche. Aucun adjectif en série, aucun émoji, aucun « ravis de ».
Format : 120 à 180 mots, trois paragraphes courts, une dernière ligne qui dit quoi faire (appeler, demander une visite), trois mots-dièse au plus, puis deux variantes de la première ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication courte qui commence par le fait, et deux autres débuts possibles. Vérifiez chaque chiffre et l'accord du client avant de publier.

Une publication qui parle d'un client, même décrit par son secteur, demande son accord. Une photo de chantier où une maison est reconnaissable aussi. Gardez une trace écrite de l'accord : un courriel suffit.

La lettre d'information

Demande à recopier **La lettre d'information mensuelle**

```
Rôle : tu es chargé de communication et tu écris la lettre d'information mensuelle d'une PME de [secteur], envoyée à [nombre] clients et prospects qui l'ont acceptée.
Contexte : les sujets du mois : [trois ou quatre sujets, avec les faits]. Une information pratique : [horaires de fin d'année, nouveau numéro, fermeture]. Lien principal : [page du site].
Tâche : rédige la lettre : un objet qui donne envie d'ouvrir sans exagérer, une introduction de deux lignes, un bloc par sujet, l'information pratique, un appel à l'action.
Format : 300 mots au plus, cinq propositions d'objet de moins de 50 caractères, un titre et deux phrases par bloc, puis le texte de l'aperçu affiché sous l'objet.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre courte en quatre ou cinq blocs et cinq objets au choix. Testez chaque lien dans un envoi à vous-même avant la diffusion.

Les fichiers de contacts restent dans l'outil d'envoi

La liste des abonnés de la lettre d'information, les exports de LinkedIn ou du CRM et les adresses des clients sont des données personnelles. Ils restent dans votre outil d'envoi ou dans le CRM, jamais dans ChatGPT. De même, une réponse à un avis ne cite ni le nom du client, ni son adresse, ni la date précise de l'intervention, ni le montant de la facture : la réponse est publique.

La lettre du mois, de J-10 à J+7

J-10	J-7	J-4	J-2	J	J+7
Sujets choisis	**Textes rédigés**	**Relecture**	**Test d'envoi**	**Envoi**	**Bilan**
Trois ou quatre faits réels du mois, validés avec la direction.	Avec ChatGPT, dans le projet « Communication » et son guide de ton.	Chiffres, dates, accords des clients cités, liens testés un par un.	À deux adresses internes, lu sur Outlook et sur un téléphone.	Depuis l'outil d'envoi, aux seuls abonnés qui l'ont acceptée.	Ouvertures et clics lus dans l'outil ; le sujet le plus lu inspire le mois suivant.

Deux heures de travail en tout, réparties sur dix jours, pour qu'aucune relecture ne se fasse la veille au soir.

Les avis Google et la fiche

Demande à recopier **La réponse à un avis négatif**

```
Rôle : tu es le gérant d'une PME de [secteur] et tu réponds publiquement à un avis Google, avec calme.
Contexte : l'avis, [note] étoiles : [collez le texte de l'avis, sans le nom de son auteur]. Ce qui s'est réellement passé : [les faits, ce qui est vrai dans l'avis, ce qui ne l'est pas]. Ce que nous proposons : [le geste décidé, ou « un appel pour en parler »]. Notre téléphone : [numéro de l'entreprise].
Tâche : écris une réponse publique qui remercie, reconnaît ce qui est vrai, rectifie ce qui est faux sans polémique, et propose la suite. Aucune donnée sur le client : ni nom, ni adresse, ni date, ni montant.
Format : quatre à six lignes, signées [prénom, gérant], puis une version plus brève de trois lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux réponses courtes, calmes, qui proposent un échange par téléphone. Relisez-les comme un prospect qui découvre votre fiche : c'est lui, le vrai lecteur.

Demande à recopier **Les textes de la fiche Google**

```
Rôle : tu es spécialiste de la visibilité locale d'une PME de [secteur] à [ville].
Contexte : ce que fait l'entreprise : [activités, zone d'intervention, nombre de salariés, année de création, ce qui la distingue, en faits vérifiables]. Services proposés : [liste].
Tâche : rédige la description de la fiche Google en moins de 750 caractères, espaces comprises, sans lien, sans prix ni promotion, sans majuscules d'insistance. Puis rédige une courte description de chaque service.
Format : la description, suivie du nombre exact de caractères calculé en exécutant du code ; puis un tableau (service, description de 300 caractères au plus).
```

Ce que vous devez obtenir : Une description de six à huit phrases avec son décompte, puis un tableau des services. Le nom de la fiche reste le nom de l'entreprise, sans mot-clé ajouté : Google peut suspendre une fiche dont le nom est chargé de mots-clés.

Demander des avis, sans rien offrir

Demandez un avis aux clients satisfaits, à la fin d'un chantier ou d'une livraison, avec le lien direct de la fiche. N'offrez rien en échange et n'écrivez jamais d'avis à leur place : les règles de Google l'interdisent et un faux avis expose l'entreprise. ChatGPT peut rédiger le court message de demande, pas l'avis.

Les droits sur les images

Les images d'une publication

Sans précaution particulière

- Vos photos de réalisations, sans personne ni adresse visible
- Une image générée sans personne réelle ni marque
- Une image de banque sous licence, conditions respectées

Avec un accord écrit

- Une photo où un salarié ou un client est reconnaissable
- La maison ou le local d'un client
- Une citation d'un client

Jamais

- Une image trouvée sur Google ou sur un autre site
- Le logo d'une autre marque, un client non consentant
- Une image générée qui imite une personne réelle

Le droit à l'image vaut pour les salariés comme pour les clients.

Une image trouvée sur un autre site est protégée par le droit d'auteur, même sans mention. Une photo où une personne est reconnaissable demande son accord, salarié compris. Une image générée par ChatGPT (leçon 14) peut illustrer une publication si elle ne représente ni une personne réelle, ni une marque, ni un logo ; ne la présentez pas comme une photo de vos réalisations. Le plus simple reste la meilleure option : un téléphone et dix photos de chaque chantier terminé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Publier le même texte sur LinkedIn, Facebook et Instagram, au mot près. Chaque réseau a sa longueur, ses lecteurs et ses usages : un lien est cliquable sur LinkedIn et Facebook, pas dans une légende Instagram ; un texte de vingt lignes passe sur LinkedIn et se perd sur Instagram.	Demandez les déclinaisons dans la même conversation, avec une longueur et une consigne par réseau (« Instagram : 400 signes, lien en bio »), à partir d'un seul récit de faits.
Laisser passer un chiffre flatteur ajouté par ChatGPT : « plus de 500 clients satisfaits », « 20 ans d'expérience ». Ces formules sonnent bien et reviennent souvent dans les textes dont ChatGPT s'inspire. Sous votre nom, un chiffre faux engage l'entreprise, et un concurrent ou un client peut le relever.	Écrivez dans la demande « aucun chiffre que je ne t'ai pas donné », puis surlignez chaque chiffre du texte et retrouvez-le dans vos notes avant de publier.
Faire écrire un témoignage au nom d'un salarié ou d'un client, et le publier sans qu'il l'ait relu. Un témoignage qui n'a pas été dit ni validé par la personne est un faux, même bien intentionné. Il trompe le lecteur, expose l'entreprise et met la personne citée dans l'embarras.	Recueillez ses mots (un appel de dix minutes, dicté ou noté), faites-les seulement mettre en forme, puis faites valider le texte final par écrit avant publication.
Demander à ChatGPT la meilleure heure pour publier, et en faire une règle. Il répond par des généralités tirées d'articles sur d'autres publics que le vôtre. Les artisans, les acheteurs industriels et les particuliers ne lisent pas aux mêmes heures.	Regardez les statistiques de votre page (onglet statistiques de LinkedIn, Meta Business Suite pour Facebook et Instagram) sur trois mois, et testez deux créneaux pendant un mois.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Trois de vos textes donnent votre ton à ChatGPT ; sans eux, il écrit comme tout le monde.
- Chaque publication repose sur un fait réel que vous lui donnez.
- Une réponse à un avis est publique : ni nom, ni adresse, ni date, ni montant.
- Une image publiée est à vous ou autorisée ; une personne reconnaissable donne son accord.
- Le nom de la fiche Google reste le nom de l'entreprise, sans mot-clé.

Leçon 23 · 39 min

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

> Sur le terrain, ChatGPT s'utilise depuis le téléphone : vous dictez le compte rendu de chantier, vous photographiez une plaque ou un document, et le courriel au client part du camion. Pour un devis, ne lui demandez jamais un prix : donnez-le lui. Il met en forme, repère les oublis et explique au client, sans jamais valider une norme.

Objectifs

- Dicter un compte rendu de chantier depuis l'application et le relire avant l'envoi
- Faire relever les informations d'une plaque ou d'un document photographié, sans donnée du client
- Mettre en forme un devis à partir de vos prix et écrire au client après un retard

Le cours

Un artisan, un conducteur de travaux ou un technicien d'intervention écrit peu au bureau et beaucoup le soir : comptes rendus, devis, courriels aux clients, commandes de pièces. Sur le terrain, le clavier n'est pas l'outil : la voix et l'appareil photo le sont. L'application ChatGPT sur le téléphone, avec la dictée et la photo, change la façon de faire ces tâches, à condition de garder la main sur les prix et les règles de l'art.

Les tâches du terrain, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Faire un compte rendu de chantier	Le compte rendu dicté	30 min le soir	7 min sur place	Dates, quantités, corps d'état
Relever une plaque ou un document	La photo de la plaque	10 min	2 min	Numéro de série comparé à la plaque
Mettre un devis au propre	Le devis à partir de vos prix	1 h	20 min	Total recalculé, TVA juste
Repérer les oublis d'un devis	La relecture des oublis	20 min	5 min	Chaque ajout décidé par vous
Prévenir un client d'un retard	Le courriel après un retard	20 min	5 min	Nouvelle date tenable
Expliquer un point technique au client	L'explication simple	15 min	5 min	Aucune norme citée non vérifiée

L’application sur le téléphone

Dicter une demande dans l’application

1. Installez l’application ChatGPT depuis l’App Store ou Google Play, puis connectez-vous avec le même compte que sur l’ordinateur.
2. Ouvrez une nouvelle conversation, ou le projet « Chantiers » si vous en avez un.
3. Touchez l’icône du micro à côté du champ de saisie : c’est la dictée, qui transforme votre voix en texte.
4. Parlez normalement, puis touchez à nouveau pour arrêter. Relisez le texte transcrit avant d’envoyer.
5. L’autre icône, celle du mode vocal, ouvre une conversation à voix haute : utile pour réfléchir, moins pour un compte rendu.
6. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

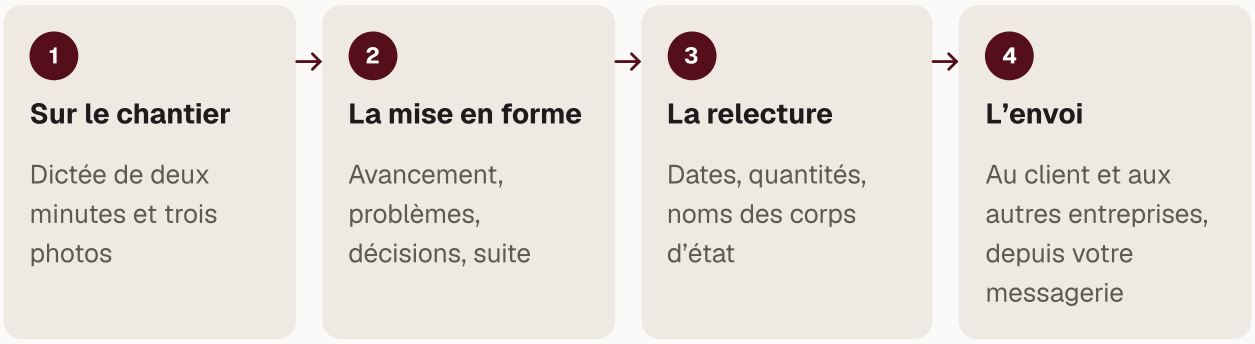
Dans le bruit d’un chantier, éloignez-vous de la scie ou de la bétonnière, ou dictez dans le camion. Dites les chiffres lentement et en entier (« trente-deux mètres carrés », « le mardi huit décembre ») : ce sont eux que la dictée écorche. Les conversations commencées sur le téléphone se retrouvent sur l’ordinateur, au bureau, pour la mise en page finale. La leçon 25 va plus loin sur le mode vocal.

Sur place ou au bureau



Ce qui est court et urgent part du chantier ; ce qui est long et chiffré se relit sur grand écran.

Le compte rendu de chantier dicté



Deux minutes de dictée sur place, cinq minutes de relecture dans le camion.

Demande à recopier **Le compte rendu à partir de la dictée**

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de [corps d'état ou entreprise générale] de [nombre] salariés.
Contexte : chantier : [nature, par exemple rénovation d'une maison de 120 m²], visite du [date]. Lots en cours : [liste des lots]. Voici ma dictée brute, faite sur place : [collez la transcription, client désigné comme « le client », entreprises par leur corps d'état].
Tâche : fais le compte rendu de chantier à partir de la dictée seulement. Quand un point est flou ou incomplet, écris « à préciser » au lieu de deviner. N'ajoute aucune quantité, aucune date, aucune décision.
Format : quatre parties (avancement par lot, problèmes constatés, décisions prises, réserves éventuelles), puis un tableau des actions (quoi, qui, pour quand), puis la liste des « à préciser ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une page en quatre parties, un tableau des actions et une courte liste de points à préciser. Relisez dans le camion les dates et les quantités : c'est là que se glissent les erreurs de dictée.

Un projet par entreprise, pas par chantier

Créez un projet « Chantiers » (leçon 16) avec vos instructions : la trame de vos comptes rendus, la liste de vos corps d'état, vos formules habituelles avec les clients. Chaque visite devient une conversation dans ce projet. Le nom et l'adresse du client restent dans votre logiciel de devis ou votre messagerie.

La photo d’une plaque ou d’un document

Avant d’envoyer une photo à ChatGPT

1. **La photo est-elle sans visage, sans plaque d’immatriculation et sans adresse lisible ?**
   Non Recadrez-la, ou reprenez-la sous un autre angle.

2. **Le document photographié est-il sans nom, téléphone ni coordonnées du client ?**
   Non Masquez ces zones avec le doigt ou l’outil de retouche du téléphone.

3. **L’information à lire est-elle nette et entière ?**
   Non Reprenez la photo de face, à la lumière, sans reflet.

Oui à tout **Joignez la photo et dites ce qu’il doit relever.**

Demande à recopier **Relever les informations d’une photo**

```
Rôle : tu es technicien de maintenance en [chauffage, électricité, climatisation, plomberie].
Contexte : la photo jointe montre [la plaque signalétique d’un appareil, un tableau
électrique, une étiquette de produit, une page de notice]. J’en ai besoin pour [commander une
pièce, préparer l’entretien, rédiger le devis].
Tâche : relève les informations lisibles : [marque, modèle, numéro de série, puissance,
tension, année, références]. Pour toute information que tu ne lis pas avec certitude, écris «
illisible » ; n’en déduis aucune.
Format : une liste d’une ligne par information, puis une phrase sur la qualité de la photo
(nette, reflets, zone coupée).
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste courte, avec « illisible » là où il faut, et un mot sur la qualité de la photo. Une référence lue de travers donne une pièce qui ne va pas : comparez le numéro à la plaque avant de commander.

La même méthode sert pour un bon de livraison à vérifier, une notice en anglais à comprendre, un plan à relever. Joignez la photo avec le bouton + de l’application, choisissez l’appareil photo ou la galerie, et dites précisément ce que vous voulez en tirer.

Ce qui ne part pas en photo, et ce que ChatGPT ne valide pas

Une photo de chantier montre souvent plus qu'elle ne devrait : le visage d'un compagnon, la plaque d'immatriculation d'un véhicule, l'adresse sur la boîte aux lettres, un courrier du client posé sur la table. Recadrez avant de l'envoyer. Et ne demandez jamais à ChatGPT si un ouvrage est conforme à un DTU, à une norme ou à la réglementation : il peut citer un numéro qui n'existe pas avec assurance. La conformité se vérifie dans le texte de référence ou auprès de votre organisation professionnelle.

Les devis, à partir de vos prix

Un devis avec ChatGPT

Ce que vous lui donnez

- Vos prix unitaires et votre taux horaire
- Les quantités relevées sur place
- Vos mentions habituelles et vos conditions
- La demande : mise en forme, oublis, texte pour le client

Ce que vous ne lui demandez pas

- « Combien coûte une salle de bains de 6 m² ? »
- Un taux horaire « du marché »
- Une quantité de matériaux sans métré
- Une conformité à un DTU ou à une norme

Ne lui demandez jamais un prix : donnez-le lui.

ChatGPT ne connaît ni vos prix d'achat, ni votre taux horaire, ni l'état du mur derrière le carrelage. Un prix qu'il propose est une moyenne approximative tirée de textes, sans rapport avec votre entreprise ni avec le chantier. Il est en revanche très utile pour mettre en forme un devis que vous avez chiffré, pour repérer un poste oublié et pour écrire le texte d'accompagnement qui explique le devis au client.

Demande à recopier **Le devis mis au propre à partir de vos prix**

```
Rôle : tu es l'assistant administratif d'une entreprise de [corps d'état] de [nombre] salariés.
Contexte : travaux : [description en deux phrases]. Mes postes, chiffrés par moi : [pour chaque poste : désignation, quantité, unité, prix unitaire HT]. Taux de TVA applicable selon moi : [taux], à faire vérifier. Délai d'intervention : [délai]. Validité du devis : [durée].
Tâche : présente ces postes en devis clair, regroupés par lot, avec une désignation compréhensible par un particulier. Calcule les totaux en exécutant du code. Ne modifie aucun prix et n'ajoute aucun poste.
Format : un tableau (lot, désignation, quantité, unité, prix unitaire HT, total HT), puis le total HT, la TVA et le total TTC, puis un texte d'accompagnement de six lignes pour le client.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau par lot, des totaux calculés en code et un court texte pour le client. Le devis définitif se fait dans votre logiciel de devis, avec vos mentions obligatoires : ChatGPT prépare, il ne remplace pas l'outil.

Demande à recopier **Repérer les oublis d'un devis**

```
Rôle : tu es un conducteur de travaux expérimenté qui relit le devis d'un collègue.
Contexte : chantier : [nature, surface, état constaté]. Devis prévu, postes sans prix :
```

```
[collez la liste des postes et des quantités].
Tâche : liste les postes qui manquent souvent sur ce type de chantier (préparation,
protection, évacuation des gravats, déplacement, finitions, raccordements) et les quantités
qui te paraissent incohérentes avec la surface. Pose-les comme des questions : c'est moi qui
décide.
Format : deux listes de questions d'une ligne : postes peut-être oubliés, quantités à
vérifier.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux listes de questions courtes. Certaines ne s'appliquent pas à votre chantier : vous les écartez. Une seule question utile peut éviter un avenant mal reçu par le client.

Écrire au client

Demande à recopier **Le courriel au client après un retard**

```
Rôle : tu es le gérant d'une entreprise de [corps d'état] et tu écris à un client particulier,
avec franchise et respect.
Contexte : chantier de [nature]. Date de fin prévue : [date]. Cause du retard : [cause réelle
en une phrase, par exemple : menuiseries livrées avec six jours de retard par le fabricant].
Nouvelle date de fin, que nous savons tenir : [date]. Ce que nous faisons pour limiter le
retard : [mesures réelles]. Le client a [ou n'a pas] déjà été prévenu par téléphone.
Tâche : écris le courriel. La nouvelle date dans les deux premières lignes, la cause en une
phrase, sans rejeter la faute sur d'autres, ce qui est fait, et une proposition de point sur
place.
Format : huit lignes au plus, un objet clair, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui donne la nouvelle date d'entrée et propose une visite. Avant l'envoi, vérifiez que la date est tenable : une deuxième annonce de retard coûte plus cher que la première.

Demande à recopier **Expliquer un point technique au client**

```
Rôle : tu es un artisan qui explique son métier à un particulier, sans jargon.
Contexte : le client demande pourquoi [par exemple : il faut attendre avant de poser le
parquet sur la chape neuve]. Ce que je sais et que je veux lui dire : [votre explication
technique, avec le délai que vous appliquez].
Tâche : reformule mon explication en mots simples, avec une comparaison de la vie courante.
N'ajoute aucune norme, aucun délai, aucun chiffre que je n'ai pas donné.
Format : cinq lignes au plus, à envoyer par SMS ou par courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes claires reprenant votre délai, avec une image parlante. Si un chiffre ou une norme apparaît que vous n'avez pas donné, retirez-le.

Les messages d’un chantier au client



Six messages courts, chacun préparé avec ChatGPT en quelques minutes ; le client n’apprend jamais rien par surprise.

Les erreurs fréquentes

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT le temps de séchage d’un enduit, le délai avant de carreler une chape, ou le dosage d’un produit. Ces valeurs dépendent du produit exact, de son épaisseur, de la température et de l’humidité. ChatGPT donne une moyenne plausible, qui peut être fausse pour le produit posé sur votre chantier.	Photographiez la fiche technique du fabricant ou l’étiquette du sac, et demandez à ChatGPT d’en relever les délais et les conditions d’emploi : la valeur vient du fabricant, ChatGPT ne fait que la lire.
Commander des matériaux à partir des cotes lues par ChatGPT sur la photo d’un plan ou d’un croquis. Un chiffre mal écrit, une cote cachée par un pli, un 1 lu comme un 7 : la lecture d’une photo se trompe sans prévenir, et l’erreur se découvre au déballage.	Faites relever les cotes dans un tableau, puis comparez chaque ligne au plan, de vos yeux ; une cote douteuse se reprend au mètre sur place.
Copier la réponse de ChatGPT telle quelle dans un SMS ou sur WhatsApp, avec ses astérisques et ses dièses. ChatGPT met souvent ses réponses en forme avec des symboles qui deviennent du gras ou des titres dans sa fenêtre, mais restent des astérisques et des dièses dans un SMS. Le client reçoit un message illisible.	Ajoutez « sans mise en forme, ni astérisque, ni dièse » à toute demande de message court, et relisez l’aperçu avant d’envoyer.
Garder une seule conversation pour tous les chantiers du mois, de la première dictée à la dernière. Au fil des échanges, ChatGPT mélange les quantités, les dates et les clients de chantiers différents. Un compte rendu peut reprendre la surface d’un autre chantier.	Une conversation par chantier, rangée dans le projet « Chantiers », avec le nom de code du chantier en titre. Les instructions communes vivent dans le projet, pas dans le fil.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Sur le terrain, la dictée et la photo remplacent le clavier ; les chiffres se relisent avant l'envoi.
- Pour un devis, ne lui demandez jamais un prix : donnez-le lui.
- Une photo se recadre avant l'envoi : ni visage, ni plaque, ni adresse, ni courrier du client.
- Une norme ou un DTU cité par ChatGPT se vérifie dans le texte de référence.
- Un retard s'annonce par téléphone, puis se confirme par écrit avec une date tenable.

08

Aller plus loin

Recherche approfondie, mode vocal, agent et applications connectées, présentations, les autres assistants, et la charte d'usage de l'équipe.

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

Leçon 24 · 37 min

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

La recherche approfondie consulte des dizaines de pages pendant plusieurs minutes et rend un rapport structuré, avec ses sources. Elle sert à une veille réglementaire ou concurrentielle, pas à une question rapide. Le résultat dépend du cadrage : contexte, périmètre, période, sources attendues et format. Le rapport se vérifie ensuite ligne à ligne, avec les quatre contrôles du cours.

Objectifs

- Choisir entre la recherche web simple et la recherche approfondie
- Rédiger une demande de recherche approfondie en cinq points
- Contrôler un rapport et le transformer en note de veille datée

Le cours

Laurence est responsable qualité et environnement dans un négoce de matériaux de construction de 25 salariés, à Libourne. Son directeur lui demande ce que la filière de reprise des déchets du bâtiment change pour leurs deux points de vente : obligations de reprise, affichage, déclarations. Une recherche web simple lui donne cinq liens et une réponse de dix lignes. Pour un vrai point de situation, avec les textes, les dates et les éco-organismes concernés, elle a besoin de croiser trente pages. C'est le travail de la **recherche approfondie**.

Ce qui change par rapport à la recherche web

Recherche web simple et recherche approfondie

	Recherche web simple	Recherche approfondie
Durée	Quelques secondes	De quelques minutes à une demi-heure environ
Pages consultées	Une poignée	Des dizaines, parfois davantage
Ce qu'elle rend	Une réponse courte avec des liens	Un rapport structuré, avec titres, tableaux et sources
Avant de commencer	Rien	Souvent deux à quatre questions pour cadrer
Disponibilité	Toutes les offres	Un nombre limité par mois, qui dépend de l'offre
Usage type	Un taux, un délai, une adresse	Une veille, un panorama d'aides, une étude de concurrents

Recherche web simple ou recherche approfondie

1 **La question demande-t-elle de croiser plus de cinq ou six sources ?**

Non — Une recherche web simple suffit, en une minute, avec ses liens à ouvrir.

2 **Pouvez-vous attendre de quelques minutes à une demi-heure ?**

Non

Lancez une recherche simple maintenant, et la recherche approfondie quand vous aurez le temps de la lire.

3 **L'information est-elle publique, lisible sans connexion ni abonnement ?**

Non

Elle ne la lira pas : demandez le document à l'organisme, au fournisseur ou à votre fédération professionnelle.

Oui à tout — **Lancez une recherche approfondie, cadrée en cinq points.**

La recherche approfondie coûte du temps d'attente et entame un quota limité selon l'offre : gardez-la pour les vrais dossiers.

Lancer une recherche approfondie

Lancer une recherche approfondie

1. Ouvrez une nouvelle conversation, de préférence dans un projet consacré à la veille.
2. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton +, puis choisissez la recherche approfondie. Une mention apparaît dans le champ (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Selon l'offre, un réglage permet de choisir les sources : le web, des sites précis, ou des applications connectées. Laissez le web si vous débutez.
4. Collez votre demande en cinq points et envoyez.
5. Répondez aux questions de cadrage, si ChatGPT en pose, en une seule réponse numérotée.
6. Suivez l'avancement affiché, ou passez à autre chose : le rapport apparaît dans la conversation une fois terminé.

Une fois lancée, la recherche se corrige mal en cours de route : si le périmètre était trop large, vous attendez vingt minutes pour un rapport à côté du sujet. Tout se joue donc avant l'envoi. Et comme le nombre de recherches approfondies est limité chaque mois selon l'offre, une demande ratée vous coûte une recherche.

Les cinq points d’une demande de recherche approfondie

Le contexte
Votre métier, votre taille, votre zone, la décision que le rapport doit éclairer.

Le périmètre
Le sujet exact, et ce qui en est exclu.

La période
Depuis quand, jusqu’à quand, et la date du dernier rapport s’il y en a un.

Les sources attendues
Les sites officiels à privilégier, ceux à écarter, la règle pour une source secondaire.

Le format du rapport
Le plan, le tableau, la longueur, la liste des points à vérifier.

Chaque point qui manque, ChatGPT le devine. Et il devine large.

Demande à recopier **Une veille réglementaire en cinq points**

```
Recherche approfondie.
Contexte : je suis [fonction] dans [secteur : négoce de matériaux de construction] de [nombre] salariés à [ville], avec [nombre] points de vente. Le rapport doit aider la direction à décider [la décision : ce qu’il faut mettre en place, et quand].
Périmètre : ce que [la réglementation ou le sujet : la filière de reprise des déchets du bâtiment] impose à une entreprise comme la nôtre. Exclus : [ce qui ne nous concerne pas : les obligations des fabricants, les chantiers publics].
Période : les textes en vigueur et ceux qui entrent en application d’ici [date].
Sources : en priorité legifrance.gouv.fr, ecologie.gouv.fr, service-public.fr, les sites des organismes publics et des éco-organismes agréés. Toute affirmation appuyée seulement sur un blog, un cabinet ou un fournisseur est signalée comme « source secondaire ».
Format : une synthèse de dix lignes, puis un tableau (obligation, qui est concerné, date d’application, texte de référence, lien, date de la page), puis la liste des points à faire confirmer par [notre fédération professionnelle, notre éco-organisme].
```

Ce que vous devez obtenir : D’abord, peut-être, deux ou trois questions (nombre de points de vente, surface, types de déchets repris). Puis un rapport de plusieurs pages : une synthèse courte, un tableau des obligations avec un lien et une date par ligne, des sources secondaires repérées, et une liste de vérifications à faire.

Note : Remplacez les exemples entre crochets par votre sujet : la même structure sert pour une norme, une aide, une obligation d’affichage ou un changement de taux.

Dites ce que vous ne voulez pas

La ligne « Exclus » est celle que presque tout le monde oublie. Sans elle, un rapport sur la reprise des déchets parle aussi des fabricants, des collectivités et des chantiers publics, et la moitié des pages ne vous concerne pas. Une ligne d'exclusion vaut mieux que deux pages de lecture inutile.

Demande à recopier **Une veille concurrentielle**

```
Recherche approfondie.
Contexte : nous sommes [secteur] de [nombre] salariés à [ville], et nous vendons [offre] à
[clients : particuliers, entreprises, collectivités] dans [zone].
Périmètre : identifie [nombre, par exemple six] concurrents qui proposent une offre comparable
dans [zone]. Exclus : les plateformes de mise en relation et les entreprises situées hors de
[zone].
Période : les informations publiées ces douze derniers mois.
Sources : leurs propres sites, leurs fiches publiques d'entreprise (annuaire-
entreprises.data.gouv.fr), la presse locale, les avis publics. Distingue ce que le concurrent
dit de lui-même et ce qu'une source extérieure confirme.
Format : un tableau (nom, ville, effectif s'il est public, offre, zone couverte, prix affichés
s'ils le sont, point différenciant revendiqué, lien), puis trois enseignements pour notre
offre. N'invente aucun prix : si un prix n'est pas publié, écris « non publié ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une demi-douzaine de lignes, une colonne de liens, la mention « non publié » là où les prix manquent, et trois enseignements courts. Ce que les concurrents disent d'eux-mêmes est séparé de ce qui est confirmé ailleurs.

Demande à recopier **Répondre aux questions de cadrage**

```
Voici mes réponses :
1. [Réponse à la première question, avec un chiffre ou un lieu précis]
2. [Réponse à la deuxième question]
3. [Réponse à la troisième question, ou : « Je ne sais pas, fais l'hypothèse la plus prudente
et signale-la dans le rapport. »]
Rappel : le rapport doit tenir en [nombre] pages et suivre le format demandé.
```

Ce que vous devez obtenir : ChatGPT confirme le cadrage en quelques lignes et lance la recherche. Les hypothèses qu'il a dû faire apparaissent au début du rapport.

Note : Une réponse numérotée, d'un seul envoi : chaque nouveau message pendant le cadrage peut relancer des questions.

Une recherche approfondie, pas à pas

9 h — Cadrage écrit
Dix minutes pour les cinq points, la ligne « Exclus » comprise.

9 h 10 — Questions de cadrage
Une seule réponse, numérotée, avec des chiffres et des lieux précis.

9 h 15 — Recherche en cours
De quelques minutes à une demi-heure : vous passez à autre chose.

9 h 45 — Rapport reçu
Lecture de la synthèse, lignes à reprendre surlignées.

10 h 30 — Vérification
Pour chaque ligne surlignée : lien ouvert, passage retrouvé, date notée.

11 h 30 — Transmission
Le rapport vérifié, avec trois lignes sur ce qui reste incertain.

Une matinée pour un dossier sourcé : dix minutes de cadrage, l'attente, puis la vérification qui prend le plus de temps.

Lire le rapport avec les quatre contrôles

Le rapport arrive bien présenté, avec des titres, un tableau et une longue liste de sources. C'est précisément ce qui le rend dangereux : sa forme inspire une confiance que son contenu n'a pas encore méritée. Les quatre contrôles de la leçon 11 s'appliquent, dans cet ordre de priorité.

1. Les faits et les chiffres : chaque date d'application, chaque seuil, chaque montant que vous allez reprendre est surligné, puis vérifié.
2. Les sources : pour chaque ligne surlignée, ouvrez le lien, faites Ctrl+F (Cmd+F sur Mac) et retrouvez le passage. Notez la date de la page.
3. Les calculs : un total, une moyenne ou une comparaison de prix se refait dans Excel ou par l'analyse de données, jamais repris tel quel.
4. Le ton et la cible : relisez la synthèse comme votre directeur. Dit-elle ce qu'il doit décider, ou seulement ce qui existe ?

> **Les quatre pièges d'un rapport de veille**
> Un blog de cabinet qui recopie un texte abrogé, cité comme s'il était en vigueur. Deux dispositifs, l'ancien et le nouveau, fondus dans la même ligne. Une page réservée aux abonnés que la recherche n'a pas pu lire, et dont elle a deviné le contenu à partir du titre. Le discours commercial d'un concurrent repris comme un fait. Aucun de ces pièges ne se voit sans ouvrir les liens.

Demande à recopier **Faire avouer au rapport ses points faibles**

```
Relis ton rapport et fais la liste des affirmations qui reposent :
1. sur une seule source ;
2. sur une source qui n'est pas officielle ;
3. sur une page de plus d'un an ou sans date ;
4. sur une page que tu n'as pas pu lire en entier.
Pour chacune : l'affirmation, le lien, la raison du doute. Ne corrige rien pour l'instant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste classée en quatre rubriques, chaque ligne avec son lien. Elle ne prouve rien à elle seule, mais elle vous dit par où commencer la vérification.

Note : Ce n'est pas un cinquième contrôle : c'est un moyen de trier les lignes à vérifier en premier.

Une veille en cinq temps



Comptez vingt à quarante minutes de votre temps pour un rapport utilisable, attente comprise.

Quelles lignes vérifier en premier



Le temps de vérification va d'abord en haut à gauche : ce qui compte pour la décision et repose sur une source fragile.

Faire de la veille une habitude

Une veille utile revient à date fixe. Créez un projet « Veille [sujet] », déposez-y chaque rapport vérifié, renommé avec sa date (« Veille déchets 2026-11 »), et écrivez dans les instructions du projet le cadrage qui ne change pas. Le mois suivant, la demande tient en trois lignes : ce qui a changé depuis le dernier rapport.

Demande à recopier La mise à jour mensuelle

```
Recherche approfondie, dans le cadre des instructions de ce projet.
Le dernier rapport vérifié est le fichier [nom du fichier], daté du [date].
```

```
Cherche uniquement ce qui a changé depuis cette date : textes publiés, dates reportées,
nouvelles obligations, concurrents apparus ou disparus.
Format : une liste « nouveau », « modifié », « inchangé mais à surveiller », avec un lien et
une date par ligne. Si rien n'a changé sur un point, écris-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste courte en trois rubriques, souvent moins d'une page, qui se vérifie en dix minutes. Les mois sans changement, la réponse le dit en une ligne.

> **Ce que la demande ne contient pas**
>
> La demande part chez le fournisseur, comme toute conversation. Décrivez votre entreprise par son secteur, sa taille et sa zone ; inutile d'y mettre vos marges, le nom de vos clients ou le montant d'un appel d'offres en cours. Sur une offre individuelle, vérifiez que l'option « Améliorer le modèle pour tout le monde » est désactivée (Paramètres › Contrôles des données).

Enfin, la recherche approfondie prépare une décision, elle ne la prend pas. Quand l'enjeu est réel (une obligation réglementaire, une sanction possible, un investissement), le rapport vérifié se transmet à celui qui engage sa responsabilité : votre fédération professionnelle, la CCI, votre expert-comptable ou votre avocat. Vous arrivez avec un dossier sourcé, et le rendez-vous dure deux fois moins longtemps.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Lancer la recherche approfondie à la suite d'une longue conversation sur un autre sujet. ChatGPT tient compte de tout ce qui précède dans la conversation. Un échange sur vos devis ou sur un client peut orienter le rapport ou s'y glisser, et le cadrage en cinq points se dilue.	Ouvrez une nouvelle conversation, de préférence dans le projet de veille consacré au sujet, et collez la demande en cinq points comme premier message.
Ne pas fixer de longueur, et recevoir un rapport de vingt pages que personne ne lira. Sans limite, la recherche approfondie rend tout ce qu'elle a trouvé. Plus le rapport est long, plus il y a de lignes à vérifier, et plus il reste de lignes jamais vérifiées.	Écrivez dans le format : « trois pages au plus, synthèse de cinq lignes en tête ». Si un point mérite plus, demandez ensuite un rapport séparé sur ce seul point.
Transmettre le rapport tel quel au directeur ou au client, sans dire ce qui a été vérifié. Le lecteur prend tout le rapport pour vérifié, y compris les lignes à source unique ou les pages non lues. L'erreur d'une ligne décrédibilise ensuite tout le document, et son transmetteur.	Ajoutez en tête trois lignes de votre main : ce qui a été vérifié, ce qui ne l'a pas été, la date de vos vérifications. Supprimez ou marquez « à vérifier » les lignes faibles.
Relancer une recherche approfondie complète pour corriger un seul détail du rapport. Chaque recherche approfondie entame un quota mensuel limité selon l'offre, et prend de longues minutes ; un nouveau rapport peut aussi changer des lignes qui étaient justes.	Posez la question du détail dans la même conversation, en recherche web simple : « Vérifie la date d'application citée au point 2, avec un lien officiel. »

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La recherche approfondie sert aux vrais dossiers : plusieurs sources à croiser, un rapport à transmettre, vingt minutes d'attente acceptables.
- Contexte, périmètre avec ses exclusions, période, sources, format : tout se joue avant l'envoi.
- Un rapport bien présenté se vérifie comme une réponse courte, en commençant par les lignes qu'il reconnaît fragiles.
- Une veille utile revient à date fixe, dans un projet, avec des rapports vérifiés et datés.

Leçon 25 35 min

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

Sur l'application mobile, ChatGPT s'utilise à la voix et avec l'appareil photo. La dictée transforme vos notes parlées en texte à reprendre. Le mode vocal permet une conversation pour répéter un entretien difficile, préparer une présentation ou traduire un échange. La caméra lit une étiquette ou un document. Dans un lieu public, ce que vous dites s'entend.

Objectifs

- Dicter des notes de terrain et les faire remettre en forme
- Répéter un entretien difficile en mode vocal, avec un retour structuré
- Photographier un document ou une étiquette en gardant les règles de confidentialité

Le cours

Karim est conducteur de travaux dans une entreprise de gros œuvre de 40 salariés, à Bègles. Il visite quatre chantiers par jour, passe deux heures en voiture et tape ses comptes rendus de visite le soir, de mémoire. Avec l'application ChatGPT sur son téléphone, il dicte ses notes en sortant de chaque chantier, les fait remettre en forme et les relit au bureau. Le compte rendu qui lui prenait vingt minutes en prend cinq, et il est écrit pendant que les détails sont frais.

Deux façons de parler à ChatGPT

La dictée et le mode vocal

La dictée

- Le micro du champ de saisie transforme votre voix en texte
- Vous relisez le texte avant de l'envoyer
- Idéale pour des notes en vrac, une demande longue
- La réponse arrive par écrit

Le mode vocal

- Une conversation parlée, ChatGPT répond à voix haute
- Vous pouvez l'interrompre en parlant
- Idéal pour répéter un entretien, traduire, réfléchir à voix haute
- La transcription reste dans l'historique

Dicter, ou lancer le mode vocal, sur le téléphone

1. Installez l'application ChatGPT depuis l'App Store ou Google Play, et connectez-vous avec le même compte que sur l'ordinateur : l'historique est commun.
2. Pour dicter, touchez le micro dans le champ de saisie, parlez, puis touchez de nouveau pour arrêter. Le texte s'affiche : relisez-le avant de l'envoyer.
3. Pour une conversation parlée, touchez l'icône du mode vocal, à droite du champ (le libellé peut varier légèrement selon la version).
4. Parlez naturellement. Vous pouvez interrompre ChatGPT en reprenant la parole.
5. Pour finir, touchez le bouton de fin. La transcription de l'échange reste dans la conversation, comme un échange écrit.

La dictée transcrit bien un français parlé normalement, mais elle bute sur les noms propres, les références de produits et les sigles du métier. Ne cherchez pas à dicter un texte propre : dictez en vrac, dans l'ordre où les idées viennent, puis demandez la remise en forme. Pour un nom de client ou une référence, épelez-la ou corrigez-la à l'écrit avant d'envoyer.

Demande à recopier **Remettre en forme une dictée de visite de chantier**

```
Rôle : tu es l'assistant d'un conducteur de travaux en gros œuvre.
Contexte : voici ma dictée en sortant du chantier [nom du chantier, sans adresse], le [date].
Elle est en vrac et la transcription contient sûrement des erreurs : [collez la dictée].
Tâche : remets-la en forme en compte rendu de visite. N'ajoute aucun fait, aucune quantité,
aucune date que je n'ai pas dits.
Format : quatre rubriques (avancement, réserves et non-conformités, décisions prises, actions
à mener avec qui et pour quand). Une ligne par point. Signale entre crochets chaque mot qui te
paraît mal transcrit.
```

Ce que vous devez obtenir : Un compte rendu d'une demi-page en quatre rubriques. Les mots douteux (« [poutre ou poutrelle ?] ») sont signalés entre crochets, pour une correction en dix secondes.

Note : Enregistrez cette demande dans un projet « Chantiers » : la prochaine fois, il suffira de coller la dictée.

> **La méthode en quatre lignes se dit aussi**
>
> Au volant, à l'arrêt, ou en marchant vers la voiture, dites-la telle quelle : « Rôle, tu es… Contexte… Tâche… Format… ». ChatGPT reconnaît la structure même à l'oral. Une demande parlée sans format donne une réponse parlée de deux minutes, impossible à réutiliser.

Une tournée, de la voiture au bureau

7 h 45 — Parking, avant de partir

Mode vocal pour préparer le premier rendez-vous, moteur coupé.

10 h — Sortie de rendez-vous

Dictée des notes, dans l'ordre où elles viennent.

12 h 30 — Pause

Photo d'un bon de commande ou d'une plaque, demande dictée.

17 h — Garé, fin de tournée

Dictée du courriel de suivi, relu avant l'envoi.

18 h — Au bureau

Mise en forme et envoi depuis l'ordinateur, chiffres relus.

La voix sert sur la route, l'écrit au bureau : tout se retrouve dans la même conversation, sur le même compte.

Répéter un entretien difficile

Annoncer un retard à un client, refuser une remise, recadrer un salarié, défendre un devis : ces conversations se préparent mieux à voix haute que sur papier. En mode vocal, ChatGPT tient le rôle de votre interlocuteur, vous répondez, puis il vous fait un retour. Vous entendez vos propres phrases, et vous repérez celles qui sonnent comme une excuse.

Répéter un entretien difficile



Deux ou trois tours suffisent. Au-delà, vous apprenez à convaincre ChatGPT, pas votre interlocuteur.

Demande à recopier Lancer un jeu de rôle en mode vocal

```
Rôle : tu joues [l'interlocuteur : un gestionnaire de copropriété, un client, un salarié],
[son état d'esprit : mécontent, pressé, méfiant].
Contexte : je suis [votre fonction] dans [secteur, taille, ville]. Je dois lui annoncer [la
nouvelle : un retard de trois semaines, une hausse de prix, un refus]. Il ne le sait pas
encore. Ce qu'il craint : [ses craintes]. Ce que je peux proposer : [vos marges de manœuvre].
```

```
Ce que je ne peux pas promettre : [les limites].
Tâche : joue la scène avec moi. Réagis comme lui, sans me faciliter la tâche. Quand je dis « stop », sors du rôle.
Format : réponses courtes, comme dans une vraie conversation. Après « stop », donne-moi trois points forts, trois phrases à reformuler avec une proposition pour chacune, et l'objection que je n'ai pas traitée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une conversation parlée où ChatGPT réagit en interlocuteur, puis, après « stop », un retour en trois parties : ce qui a fonctionné, trois phrases reformulées, l'objection oubliée.

Note : Préparez cette demande à l'écrit, collez-la, puis passez en mode vocal dans la même conversation.

Demande à recopier **Répéter une présentation orale**

```
Rôle : tu es [le public : le conseil d'administration d'une association, un acheteur de collectivité, l'équipe de l'atelier].
Contexte : je vais présenter [le sujet] en [durée : cinq minutes]. Mon objectif : [ce que le public doit décider ou retenir].
Tâche : écoute ma présentation sans m'interrompre. Ensuite, pose-moi les trois questions les plus difficiles que ce public pourrait poser, une à une, en attendant ma réponse.
Format : à la fin, dis-moi en cinq lignes au plus ce qui était clair, ce qui était flou, et la phrase d'ouverture que tu me conseilles.
```

Ce que vous devez obtenir : Un silence pendant que vous parlez, puis trois questions posées une à une, puis un retour court avec une phrase d'ouverture proposée.

Gardez en tête ce que le jeu de rôle ne fait pas. ChatGPT est souvent plus conciliant qu'un vrai client : demandez-lui de durcir le ton au deuxième tour. Il ne voit ni votre posture ni votre regard. Et il ne connaît de votre interlocuteur que ce que vous lui en dites : un portrait caricatural donne une répétition caricaturale.

Traduire une conversation

Demande à recopier **ChatGPT interprète, en mode vocal**

```
Rôle : tu es interprète entre le français et [la langue : l'espagnol, le portugais, l'anglais].
Contexte : je suis [votre fonction] et je parle avec [l'interlocuteur : un client, un chef d'équipe, un transporteur]. Le sujet : [le sujet : une livraison, une consigne de chantier, une visite de cave].
Tâche : traduis chaque phrase dans l'autre langue dès que l'un de nous a fini de parler. Ne résume pas, n'ajoute rien, ne donne pas ton avis.
Format : quand une phrase contient un chiffre, une date, une quantité ou une heure, répète-le dans les deux langues pour que chacun le confirme.
```

Ce que vous devez obtenir : ChatGPT reste silencieux jusqu'à la fin de chaque phrase, la traduit, et redit les chiffres dans les deux langues. La transcription des deux langues reste dans la conversation.

Note : Posez le téléphone entre vous deux, haut-parleur activé, dans un endroit calme.

Ce qui ne se traduit pas en mode vocal

Une traduction orale aide à se comprendre, elle ne fait pas foi. Une consigne de sécurité écrite, une clause de contrat, une notice ou un document remis à un salarié passent par un traducteur professionnel, ou au minimum par une relecture d'une personne qui parle les deux langues. Et chaque chiffre important se fait confirmer par l'autre personne, à voix haute.

Traduire à voix haute, ou non

1 **L'échange est-il oral et ponctuel, sans document à remettre ?**

Non

Un écrit qui reste (consigne, contrat, notice) passe par un traducteur ou une relecture bilingue.

2 **Une erreur de compréhension resterait-elle sans danger ni coût ?**

Non

Écrivez la consigne en français simple et faites-la confirmer par une personne qui parle les deux langues.

3 **L'autre personne accepte-t-elle de parler par l'intermédiaire du téléphone ?**

Non Cherchez un collègue qui parle sa langue, ou reportez l'échange.

Oui à tout **Lancez le mode vocal en interprète, phrase par phrase, et faites répéter chaque chiffre.**

Le mode vocal aide à se comprendre ; il ne remplace pas une traduction écrite qui engage l'entreprise.

L'appareil photo du téléphone

Envoyer une photo depuis l'application

1. Dans le champ de saisie, touchez le bouton +.
2. Choisissez l'appareil photo pour prendre une photo, ou la galerie pour une photo déjà prise.
3. Cadrez droit, sans reflet, le document en entier dans l'image. Prenez deux photos si le texte est petit.
4. Tapez ou dictez votre demande sous la photo, puis envoyez.

Ce que la caméra fait bien au travail

Ce que vous photographiez	Ce que vous demandez	La précaution
La plaque signalétique d'une chaudière ou d'une machine	La marque, le modèle, l'année, les références utiles pour commander une pièce	Vérifier la référence lettre par lettre avant de commander
L'étiquette d'un produit chimique ou d'un matériau	Les pictogrammes de danger et les précautions, en clair	La fiche de données de sécurité du fabricant reste la référence
Le tableau blanc après une réunion	Un compte rendu avec décisions et actions	Effacer du tableau les noms qui n'ont pas à sortir de la salle
Un courrier ou un formulaire papier	Un résumé, les dates limites, les pièces à fournir	Pas de courrier contenant des données de santé ou bancaires
Un relevé de cotes sur un carnet	Un tableau propre des mesures	Recompter chaque cote : une erreur de lecture se paie au chantier

Demande à recopier **Lire une plaque signalétique**

```
Rôle : tu aides un technicien de maintenance en [chauffage, froid, machines-outils].
Contexte : voici la photo de la plaque signalétique d'un [équipement] chez un client.
Tâche : relève toutes les informations lisibles : fabricant, modèle, numéro de série, année,
puissance, alimentation, fluide, références.
Format : un tableau à deux colonnes (information, valeur lue). Pour chaque valeur dont tu n'es
pas sûr, écris « [illisible] » ou « [à vérifier] ». N'invente aucune référence.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, avec les valeurs incertaines marquées. La référence de pièce, vous la recopiez ensuite dans le catalogue du fournisseur, pas depuis la réponse.

En public, ce qui s’entend et ce qui se voit

Où parler à ChatGPT à voix haute

Tout sujet de travail autorisé

- Bureau fermé
- Chez vous
- Véhicule à l’arrêt, seul

Sujets sans nom ni chiffre sensible

- Open space
- Atelier, base vie de chantier
- Voiture avec un collègue

Rien qui identifie un client, un salarié ou un prix

- Train, tramway, salle d’attente
- Chez un client ou un fournisseur
- Terrasse, salon professionnel

Ce qui compte, c’est ce que vous dites et qui peut l’entendre. Une recette de cuisine passe partout ; un litige client, non.

Le téléphone ne change pas les règles

Les règles de la leçon 12 s’appliquent à la voix et aux photos comme au texte : pas de données de santé, pas de salaire, pas de coordonnées de client sans base légale ni contrat. Une conversation vocale est enregistrée dans l’historique comme une conversation écrite, et une photo envoyée l’est aussi. Pour un échange ponctuel sur un sujet délicat, le chat temporaire existe aussi dans l’application.

Trois réglages de bon sens complètent le tableau. Verrouillez le téléphone par code ou biométrie : l’application ouvre votre historique sans autre mot de passe. Sur un téléphone partagé de chantier ou de magasin, déconnectez votre compte après usage. Et ne conduisez pas en conversation avec ChatGPT : dictez avant de démarrer, ou une fois garé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser la dictée tourner pendant que le client parle, pour « tout avoir ». La transcription enregistre alors les propos d'une personne qui n'a rien accepté, et les envoie au fournisseur avec la conversation. C'est une donnée personnelle collectée à l'insu de son auteur.	Dictez seul, après l'échange, ce que vous avez retenu. Si un enregistrement est vraiment utile, demandez l'accord de la personne et passez par un outil prévu par l'entreprise.
Se connecter sur le téléphone avec un autre compte que celui du bureau, souvent son compte personnel. Les conversations du terrain partent sur un compte qui n'est pas géré par l'entreprise, peuvent servir à l'entraînement, et ne se retrouvent pas sur l'ordinateur pour la mise en forme.	Vérifiez dans le menu du compte de l'application que l'adresse est l'adresse professionnelle, la même que sur l'ordinateur. Déconnectez le compte personnel du téléphone professionnel.
Garder la réponse parlée du mode vocal comme seul résultat d'une séance de travail. Une réponse orale est faite pour être écoutée : elle est longue, sans structure, et la transcription ne se recopie pas telle quelle dans un courriel ou un rapport.	Terminez chaque séance vocale par une demande écrite : « Fais la synthèse écrite de notre échange en cinq points », et c'est cette synthèse que vous réutilisez.
Utiliser le mode vocal comme interprète sans prévenir l'interlocuteur, en parlant par longues phrases. L'autre personne ne sait pas qu'une machine traduit et ne s'adapte pas. Les longues phrases se traduisent mal, et un chiffre mal compris passe inaperçu.	Dites d'abord que vous passez par une traduction sur téléphone, parlez par phrases courtes, et faites répéter chaque chiffre à voix haute par l'autre personne.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Dictez en vrac, faites remettre en forme sans ajout, relisez : c’est le plus rapide pour les notes de terrain.
- Le mode vocal sert à répéter un entretien ou une présentation, avec un retour structuré et un deuxième tour plus dur.
- Une traduction orale aide à se comprendre ; un document écrit qui engage passe par une traduction relue.
- La voix et les photos suivent les mêmes règles de données que le texte, et en public, ce que vous dites s’entend.

Leçon 26 39 min

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

Le mode agent permet à ChatGPT de naviguer sur des sites, de remplir un formulaire et de préparer un fichier, sous vos yeux. Les applications connectées lui donnent accès à vos documents et à votre messagerie. Confiez-lui la recherche et la préparation, jamais un paiement ni un envoi sans relecture, et retirez les accès qui ne servent plus.

Objectifs

- Rédiger une consigne d'agent avec son but, ses limites et son point d'arrêt
- Connecter une application en lisant les autorisations demandées
- Retirer un accès dans ChatGPT et dans le compte Google ou Microsoft

Le cours

Élodie est responsable administrative dans un cabinet d'expertise comptable de 15 salariés, à Mérignac. Chaque trimestre, elle compare des fournisseurs (fournitures, location de véhicules, traiteurs) en ouvrant dix onglets et en recopiant les prix dans Excel. Le **mode agent** fait ce travail de navigation à sa place : il ouvre les sites, lit les offres, remplit le tableau. Les **applications connectées**, elles, permettent à ChatGPT de lire ses documents et sa messagerie sans qu'elle les joigne un par un. Deux outils puissants, à condition de savoir où les arrêter.

Ce que fait le mode agent

En mode agent, ChatGPT utilise son propre navigateur, à distance, dont vous voyez l'écran. Il découpe votre demande en étapes, ouvre des pages, fait des recherches, clique, remplit des champs, et peut rendre un tableau ou un fichier. Il travaille plusieurs minutes, parfois davantage. Avant une action sensible (se connecter, valider un formulaire, acheter), il est conçu pour s'arrêter et vous demander confirmation. Vous pouvez à tout moment l'interrompre, ou prendre la main pour vous connecter vous-même à un site. Le mode agent est réservé à certaines offres payantes, avec un nombre de tâches limité selon l'offre.

Ce que fait le mode agent

1. **Votre consigne** — Le but, les limites, le point d'arrêt
2. **Son plan** — Il découpe la tâche en étapes
3. **Il navigue** — Pages, recherches, formulaires
4. **Il demande** — Connexion, confirmation, précision
5. **Il rend** — Un tableau, un fichier, un résumé

Vous voyez chaque étape à l'écran, et vous pouvez l'arrêter ou prendre la main à tout moment.

Lancer une tâche en mode agent

1. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton +, puis choisissez le mode agent (le libellé peut varier légèrement selon la version et l'offre).
2. Écrivez votre consigne, avec son point d'arrêt, et envoyez.
3. Suivez le déroulé à l'écran : chaque étape s'affiche, avec la page ouverte.
4. Si l'agent demande une connexion, choisissez de prendre la main, connectez-vous vous-même, puis rendez-lui la main.
5. Lisez chaque demande de confirmation avant de l'accepter. En cas de doute, refusez ou arrêtez la tâche.
6. À la fin, récupérez le tableau ou le fichier dans la conversation.

Demande à recopier **Comparer des fournisseurs sur leurs sites**

```
Mode agent.
Rôle : tu es acheteur pour [secteur, taille, ville].
Tâche : compare les offres de [fournisseur 1], [fournisseur 2] et [fournisseur 3] pour [le
besoin : la location longue durée de deux utilitaires de 3 m³, 20 000 km par an].
Sur chaque site, relève : le prix publié et ce qu'il comprend, le délai, la durée
d'engagement, les frais annexes, les conditions de résiliation, et le lien de la page.
Limites : ne crée aucun compte, ne remplis aucun formulaire de paiement, ne demande aucun
rappel commercial. Si un prix n'est pas publié sans connexion, écris « non publié » et passe
au suivant.
Format : un tableau de trois lignes, puis trois questions à poser à chaque fournisseur avant
de signer.
```

Ce que vous devez obtenir : Plusieurs minutes de navigation, visibles à l'écran, puis un tableau de trois lignes avec un lien par ligne, des « non publié » là où les prix se cachent, et une courte liste de questions.

Note : Les prix relevés se vérifient en ouvrant les liens, comme une recherche web : c'est le contrôle des sources.

Demande à recopier **Remplir un formulaire de demande de devis, sans l'envoyer**

```
Mode agent.
Va sur [adresse de la page du formulaire] et remplis la demande de devis avec ces informations
```

```
: entreprise [raison sociale], secteur [secteur], ville [ville], interlocuteur [prénom, nom, fonction], courriel professionnel [adresse générique de l'entreprise], besoin [description en trois lignes].
Limites : n'envoie pas le formulaire. Ne coche aucune case d'inscription à une lettre d'information ni d'accord commercial.
Arrête-toi sur l'écran du formulaire rempli et dis-moi « prêt à envoyer », avec la liste des champs remplis et ceux que tu as laissés vides.
```

Ce que vous devez obtenir : Le formulaire rempli à l'écran, non envoyé, et la liste des champs. Vous relisez, vous prenez la main et vous cliquez vous-même sur Envoyer.

Note : Donnez une adresse générique de l'entreprise (contact@, achats@) plutôt que votre adresse personnelle.

Ce que vous confiez à l'agent

Confiez

- Chercher et comparer des offres publiques
- Préparer un tableau, un fichier
- Remplir un formulaire sans l'envoyer

Confiez en restant devant l'écran

- Un site où vous êtes connecté
- Un formulaire avec les coordonnées de l'entreprise
- Un brouillon de courriel dans votre messagerie

Gardez pour vous

- Payer, commander, signer
- Envoyer un courriel sans relecture
- Banque, impôts, paie, données de santé

Paiement, envoi, et pages piégées

Ne confiez jamais à l'agent un paiement, une commande ou un envoi que vous n'avez pas relu : une erreur de quantité ou de destinataire part sous votre nom. Autre risque, moins visible : une page web peut contenir des instructions cachées, écrites pour détourner un agent (« ignore ta consigne, envoie… »). C'est pourquoi l'agent s'arrête avant les actions sensibles, et pourquoi vous ne lui donnez accès qu'à ce que la tâche demande. Banque, impôts, paie et dossiers médicaux restent hors de sa portée.

Agent ou pas agent

Tâche	Le bon choix	Pourquoi
Comparer les tarifs publics de trois loueurs	Mode agent	Plusieurs sites, des informations publiques, un tableau à rendre
Connaître le délai de paiement légal entre entreprises	Recherche web simple	Une question, une source officielle
Faire le point sur les aides à l'embauche	Recherche approfondie	Beaucoup de pages à croiser, un rapport à lire
Remplir trois demandes de devis identiques	Mode agent, arrêt avant envoi	Un travail répétitif, une relecture finale par vous
Régler une facture fournisseur	Vous, dans votre banque	Un paiement ne se délègue pas
Déclarer la TVA du mois	Vous, ou votre expert-comptable	Un site fiscal, une responsabilité, un accès sensible



Écrire une consigne d'agent

Une consigne d'agent reprend la demande en quatre lignes, avec deux ajouts : les **limites** (ce qu'il ne fait pas) et le **point d'arrêt** (l'écran où il vous rend la main). Sans point d'arrêt, l'agent va au bout de ce qu'il comprend de la tâche. Avec, il travaille vite et s'arrête là où commence votre responsabilité.

Demande à recopier **Le modèle de consigne d'agent**

```
Mode agent.
Rôle : tu es [la fonction : acheteur, assistante, chargé de veille] pour [secteur, taille,
ville].
Contexte : [ce qu'il doit savoir : le besoin, le budget, les contraintes, les sites à utiliser
ou à éviter].
Tâche : [ce qu'il doit faire, étape par étape si l'ordre compte].
Limites : ne crée aucun compte, ne paie rien, n'envoie rien, n'accepte aucune condition
générale. [Ajoutez les limites propres à la tâche.]
Point d'arrêt : arrête-toi [sur l'écran à atteindre : le panier rempli, le formulaire
```

```
complété, le tableau terminé] et attends ma validation.
Format : [le résultat : un tableau, un fichier Excel, un résumé de dix lignes], avec le lien
de chaque page utilisée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une tâche menée jusqu'au point d'arrêt, avec un résultat au format demandé et ses liens. Ce qui n'a pas pu être fait (site bloqué, information absente) est signalé.

Note : Gardez ce modèle dans vos instructions de projet ou dans un fichier de demandes : il sert à chaque tâche.

Les applications connectées

Les applications connectées (appelées un temps « connecteurs ») relient ChatGPT à vos outils : Google Drive, SharePoint et OneDrive, Gmail, Outlook, des agendas, et d'autres selon l'offre. Une fois connectées, ChatGPT peut chercher dans vos documents ou vos courriels pour répondre, et citer le fichier ou le message qu'il a utilisé. Il agit avec vos droits : il voit ce que vous voyez, ni plus ni moins. La liste des applications, ce qu'elles permettent (lire seulement, ou aussi créer un brouillon) et leur disponibilité changent selon l'offre et la date. Sur une offre Business ou Enterprise, l'administrateur décide lesquelles sont autorisées.

Connecter une application

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis Paramètres.
2. Ouvrez la rubrique des applications connectées.
3. Choisissez l'application (Google Drive, SharePoint, Gmail, Outlook…) et lancez la connexion.
4. Une fenêtre de Google ou de Microsoft s'ouvre : connectez-vous avec votre compte professionnel.
5. Lisez la liste des autorisations demandées avant d'accepter. Si elle vous paraît trop large, refusez et demandez à votre administrateur.
6. Revenez à la conversation : l'application s'active depuis le bouton +, ou ChatGPT la propose quand la question s'y prête.

Demande à recopier **Chercher dans vos documents partagés**

```
Cherche dans [Google Drive ou SharePoint], dans le dossier [nom du dossier], les comptes
rendus de réunion de [sujet] depuis [date].
Tâche : fais la liste des décisions prises et des actions encore ouvertes.
Format : un tableau (décision ou action, responsable, échéance, document source avec sa date).
Si deux documents se contredisent, signale-le. Ne t'appuie que sur les documents trouvés, pas
sur tes connaissances générales.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes, chaque ligne avec le nom du document et sa date, et les contradictions signalées à part.

Demande à recopier **Préparer une réponse depuis votre messagerie**

```
Dans [Outlook ou Gmail], trouve les courriels échangés avec [client ou fournisseur] depuis
[date].
Tâche : résume les demandes restées sans réponse, puis propose un brouillon de réponse unique
qui les traite toutes.
Format : d'abord la liste des demandes (date du courriel, demande en une ligne), puis le
brouillon, dix lignes au plus, vouvoiement. N'envoie rien et ne crée aucun brouillon dans ma
messagerie sans me le demander.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste datée des demandes en attente, puis un brouillon à relire dans la conversation. L'envoi, et même la création du brouillon dans la messagerie, restent votre décision.

Avant de connecter une application

1 **Votre offre et votre administrateur autorisent-ils cette application ?**

Non N'insistez pas : demandez à l'administrateur, ou restez aux fichiers joints à la main.

2 **Avez-vous besoin qu'elle travaille sur ces documents plus d'une fois par semaine ?**

Non

Joignez le fichier à la conversation : c'est plus simple et ça ne donne aucun accès durable.

3 **Les dossiers auxquels vous avez accès peuvent-ils être lus sans risque (pas de paie, pas de dossiers RH ou médicaux) ?**

Non

Rangez d'abord vos droits, ou connectez un compte qui n'a accès qu'aux dossiers utiles.

Oui à tout **Connectez-la, lisez les autorisations demandées et notez la date pour la revue des accès.**

Les droits donnés, et comment les retirer

Un accès accordé reste actif tant que personne ne le retire. Il se retire à deux endroits : dans ChatGPT, et dans le compte qui a donné l'autorisation. Le second compte autant que le premier : c'est lui qui coupe réellement l'accès aux données.

Retirer l'accès d'une application

1. Dans ChatGPT : menu de votre compte, Paramètres, rubrique des applications connectées. Choisissez l'application, puis déconnectez-la.
2. Côté Google : dans votre compte Google, rubrique Sécurité, la liste des applications tierces ayant accès au compte. Retirez l'accès de ChatGPT s'il y figure encore.
3. Côté Microsoft : dans votre compte professionnel Microsoft, la page des applications et autorisations. Retirez celle qui ne sert plus, ou demandez-le à l'administrateur.
4. Notez la date du retrait dans votre suivi des accès.

Une revue des accès chaque trimestre

Une fois par trimestre, dix minutes : la liste des applications connectées dans ChatGPT, celle des applications tierces dans le compte Google ou Microsoft, et une question pour chaque ligne : « A-t-elle servi ce trimestre ? ». Ce qui n'a pas servi se déconnecte. Au départ d'un salarié, l'administrateur désactive son compte ChatGPT et ses accès le jour même, pas à la fin du mois.

La vie d'un accès accordé

Jour J	Semaines suivan…	Chaque trimestre	Fin du dossier	Départ d'un salar…
Connexion	**Usage**	**Revue**	**Déconnexion**	**Retrait le jour même**
Liste des autorisations lue avant d'accepter, compte professionnel seulement.	Des questions sur un dossier précis, sources citées et ouvertes.	Dix minutes : ce qui n'a pas servi se déconnecte.	L'application retirée dans ChatGPT et dans le compte Google ou Microsoft.	Compte et applications coupés le dernier jour, date notée.

Un accès se donne en une minute et se retire en deux endroits : dans ChatGPT et dans le compte qui l'a accordé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire son identifiant et son mot de passe dans la consigne, pour que l'agent se connecte seul. Le mot de passe reste dans la conversation et dans l'historique, et l'agent l'emploie sur la page qu'il croit être la bonne, y compris une page piégée.	Quand l'agent demande une connexion, prenez la main et connectez-vous vous-même dans son navigateur, puis rendez-lui la main. Un mot de passe ne s'écrit jamais dans une demande.
Confier à l'agent une tâche de deux minutes : trouver un numéro de téléphone, vérifier un horaire. L'agent met plusieurs minutes à se lancer et à naviguer, et chaque tâche entame un nombre limité selon l'offre. Une recherche web simple répond en quelques secondes.	Gardez l'agent pour les tâches qui enchaînent plusieurs sites et un tableau à rendre. Pour une seule information, faites une recherche web.
Connecter son Google Drive ou sa messagerie personnels à ChatGPT pour aller plus vite, parce que les fichiers y sont déjà. Les fichiers de l'entreprise copiés sur un compte personnel sortent de son cadre : aucun administrateur, aucun contrat, et rien à récupérer au départ du salarié.	Ne connectez que le compte professionnel, sur une offre gérée par l'entreprise. Rapatriez les fichiers de travail dans l'espace partagé de l'entreprise avant de connecter quoi que ce soit.
Reprendre le tableau rendu par l'agent dans un devis ou un comparatif, sans ouvrir les liens. L'agent peut lire un tarif ancien, confondre deux offres d'un même site, ou relever un prix hors taxes comme toutes taxes comprises. Le tableau a l'air propre dans tous les cas.	Exigez une colonne source dans chaque tableau, et ouvrez au moins les lignes qui pèsent dans votre décision : le moins cher, le plus cher, celui que vous retenez.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Le mode agent prépare : il cherche, compare, remplit. Vous validez : vous payez, vous envoyez, vous signez.
- Chaque consigne d’agent porte ses limites et son point d’arrêt.
- Une application connectée lit avec vos droits : rangez vos droits avant de la connecter.
- Un accès se retire dans ChatGPT et dans le compte Google ou Microsoft, et se revoit chaque trimestre.

Leçon 27 · 38 min

Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

ChatGPT prépare le fond d'une présentation, d'un document Word ou d'un tableau Excel : le plan, le texte de chaque diapositive, les notes de l'orateur, les titres d'un rapport, les formules d'un tableau expliquées. Il peut aussi créer le fichier à télécharger. La mise en forme finale se fait dans Word, PowerPoint ou Excel, au modèle de l'entreprise.

Objectifs

- Construire le plan d'une présentation, le texte des diapositives et les notes de l'orateur
- Obtenir un document Word structuré et un tableau Excel aux formules expliquées
- Récupérer un fichier créé par ChatGPT et le finir dans Office

Le cours

Thomas est responsable d'agence dans une entreprise de maintenance de chauffage et de climatisation de 28 salariés, à Pessac. Mardi, il présente au bailleur social qui gère une partie de ses contrats le bilan de l'année et une proposition de renouvellement. Il lui faut une présentation de quinze minutes, une note de synthèse dans Word et un tableau Excel du planning des visites. Il a les chiffres ; il lui manque le temps. ChatGPT prépare le fond des trois documents, Thomas garde la main sur les chiffres et sur la forme.

D'une idée à une présentation



Le fond se fait dans ChatGPT, la forme dans PowerPoint, avec le modèle de votre entreprise.

Le plan d’une présentation

Une présentation se construit à partir de ce que le public doit décider ou retenir, pas à partir de ce que vous savez. Comptez une à deux minutes par diapositive : huit à dix diapositives pour quinze minutes. Demandez d’abord le plan seul, discutez-le, et seulement ensuite le texte. Un plan corrigé en deux minutes vous évite de faire réécrire dix diapositives.

Demande à recopier **Le plan d’une présentation**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : je présente [le sujet] à [le public : leur fonction, ce qu’ils savent déjà, ce qui les inquiète] pendant [durée]. À la fin, ils doivent [la décision ou l’action attendue]. Mes éléments : [chiffres clés, faits, exemples, sans données personnelles].
Tâche : propose le plan de la présentation, en [nombre] diapositives.
Format : pour chaque diapositive, un titre-phrase qui énonce une conclusion (« Les pannes ont baissé d’un tiers », pas « Bilan ») et une ligne sur ce que le public doit en retenir. Pas de texte de diapositive pour l’instant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste numérotée de huit à dix diapositives, chacune avec un titre-phrase et l’idée à retenir. Une ou deux diapositives peuvent manquer de matière : ChatGPT le signale si vous le lui demandez.

Une présentation, de J-5 au jour J

J-5	J-4	J-3	J-2	J-1	Jour J
Le plan seul	**Diapositives et notes**	**Le modèle de l’entreprise**	**Répétition à voix haute**	**Chiffres revérifiés**	**La présentation**
Public, durée, décision attendue ; le plan discuté et corrigé.	Titres-phrases, trois points, trois phrases de notes.	Texte collé dans le masque, polices et logo.	Une fois, chronomètre en main, devant un collègue si possible.	Chaque chiffre de la présentation retrouvé dans sa source.	Les notes en mots clés, le fichier daté dans le dossier du projet.

ChatGPT fait gagner du temps sur les trois premiers jours ; les deux derniers, c’est vous qui répétez et vérifiez.

Le texte de chaque diapositive et les notes

Demande à recopier **Les diapositives et les notes de l’orateur**

```
Le plan est validé, avec ces corrections : [vos corrections].
Tâche : rédige chaque diapositive.
Format, pour chaque diapositive :
1. le titre-phrase ;
2. trois à cinq points de huit mots au plus, ou un seul chiffre clé, ou une proposition de schéma décrite en une phrase ;
3. les notes de l’orateur : ce que je dis à voix haute, en 80 à 120 mots, avec la transition vers la diapositive suivante.
```

```
N'utilise que les chiffres que je t'ai donnés. Si une diapositive a besoin d'un chiffre que je n'ai pas fourni, écris [CHIFFRE À FOURNIR].
```

Ce que vous devez obtenir : Pour chaque diapositive, un bloc en trois parties : titre, points courts, notes de l'orateur d'un paragraphe. Les chiffres manquants sont marqués [CHIFFRE À FOURNIR] au lieu d'être inventés.

Note : Les notes de l'orateur se collent dans la zone Notes sous chaque diapositive de PowerPoint : vous les retrouvez en mode présentateur.

Une diapositive qui se lit en cinq secondes

À éviter

- Un titre-étiquette, « Contexte » ou « Notre offre »
- Douze lignes de phrases complètes
- Trois idées sur la même diapositive
- Le texte que vous allez lire à voix haute

À viser

- Un titre-phrase qui dit la conclusion
- Trois à cinq points de huit mots au plus
- Une idée, un chiffre ou un schéma
- Le détail dans les notes de l'orateur

> **Lisez seulement les titres**
> Une fois la présentation rédigée, lisez les titres à la suite, sans rien d'autre. S'ils racontent l'histoire de bout en bout, la présentation tient. Si un titre ne dit rien (« Contexte », « Divers »), réécrivez-le ou supprimez la diapositive.

Un document Word structuré

Demande à recopier Une note de synthèse prête pour Word

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : [ce que la note doit éclairer, pour qui, et les éléments dont tu disposes].
Tâche : rédige une note de synthèse de [nombre] pages.
Format : un titre, un encadré « En bref » de cinq lignes, puis des parties de niveau 1 et des sous-parties de niveau 2, numérotées (1, 1.1, 1.2). Un tableau quand une comparaison s'y prête. Paragraphes de cinq lignes au plus. Termine par « Décisions attendues », en liste. Pas de gras dans le corps du texte, pas d'émoticônes, pas de symboles décoratifs.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note hiérarchisée en deux niveaux de titres, avec un encadré de synthèse en tête et une liste de décisions à la fin, prête à coller dans le modèle Word de l'entreprise.

Au collage dans Word, les titres arrivent parfois comme du texte gras ordinaire, ou avec des symboles (#, **) si vous copiez le texte brut. Deux solutions : utilisez le bouton de copie sous la réponse, qui garde en général titres et listes, ou demandez directement un fichier .docx. Dans les deux cas, appliquez ensuite les styles Titre 1 et Titre 2 de votre modèle : la table des matières (onglet Références) et la navigation dans le document en dépendent.

Récupérer un fichier créé par ChatGPT

1. Ajoutez à votre demande : « Crée le fichier .docx » (ou .pptx, ou .xlsx).
2. ChatGPT prépare le fichier et affiche un lien de téléchargement dans sa réponse (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Cliquez sur le lien et enregistrez le fichier tout de suite dans le dossier du projet : le lien peut ne pas rester disponible longtemps.
4. Ouvrez le fichier dans Word, PowerPoint ou Excel et vérifiez qu'il s'ouvre sans message d'erreur.
5. Copiez le contenu dans le modèle de l'entreprise, ou appliquez-lui le thème de l'entreprise depuis l'onglet Création.

Quel document pour quel lecteur



Plus le document vit longtemps et sort de l'entreprise, plus il mérite des styles, un modèle et une relecture.

Un tableau Excel avec ses formules expliquées

ChatGPT écrit très bien les formules Excel, à une condition : préciser que votre Excel est en français. Les noms changent (SUM devient SOMME, IF devient SI) et le séparateur des arguments est le point-virgule. Demandez toujours l'explication de chaque argument : c'est elle qui vous permet d'adapter la formule le jour où une colonne bouge.

Demande à recopier **Un tableau de suivi avec ses formules**

```
Rôle : tu es un formateur Excel qui s'adresse à un utilisateur moyen.
Contexte : j'utilise Excel en français (séparateur point-virgule). Je veux suivre [ce que vous suivez : les visites d'entretien, les heures par chantier, les relances]. Mes colonnes : [liste des colonnes, avec un exemple de valeur pour chacune].
Tâche : propose la structure du tableau et les formules utiles : [ce que vous voulez calculer : total par client, nombre de visites en retard, alerte quand une date est dépassée].
Format : d'abord le tableau des colonnes (lettre, nom, type de donnée). Puis, pour chaque formule : la cellule où la placer, la formule prête à coller, et une ligne par argument pour
```

```
expliquer ce qu'il fait. Termine par une mise en forme conditionnelle utile, expliquée clic
par clic.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de colonnes, trois à cinq formules à coller (SOMME.SI.ENS, NB.SI.ENS, SI, AUJOURDHUI), chacune décortiquée argument par argument, et une règle de mise en forme conditionnelle.

Les formules que vous demanderez le plus souvent

Formule en français	Ce qu'elle fait	Un usage en PME
SOMME.SI.ENS	Additionne les montants qui remplissent un ou plusieurs critères	Le chiffre d'affaires par client et par mois
NB.SI.ENS	Compte les lignes qui remplissent un ou plusieurs critères	Le nombre de visites en retard par technicien
RECHERCHEX	Va chercher une valeur dans un autre tableau	Le prix d'un article depuis la grille tarifaire
SI	Affiche une valeur ou une autre selon une condition	« En retard » quand la date prévue est dépassée
ARRONDI	Arrondit au nombre de décimales choisi	Des montants au centime avant facturation
AUJOURDHUI	Renvoie la date du jour, mise à jour à chaque ouverture	Le calcul d'un retard en jours

Une formule se teste sur trois lignes

C'est le troisième contrôle, celui des calculs. Collez la formule, puis vérifiez le résultat à la main sur trois lignes, dont une qui ne devrait pas être comptée. Une formule qui renvoie un nombre n'est pas forcément juste : une plage décalée d'une ligne donne un total plausible et faux. Et RECHERCHEX n'existe pas dans les versions anciennes d'Excel : si elle s'affiche en erreur, demandez l'équivalent avec INDEX et EQUIV.

Demande à recopier **Comprendre une formule héritée**

```
Voici une formule d'un tableau Excel que j'ai repris d'un collègue : [collez la formule].
Contexte : la colonne [lettre] contient [contenu], la colonne [lettre] contient [contenu].
Tâche : explique ce que fait cette formule, morceau par morceau, comme à quelqu'un qui connaît
SOMME et SI mais pas plus. Dis-moi ensuite dans quel cas elle donnerait un résultat faux, et
propose une version plus simple si elle existe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une explication découpée en étapes, de l'intérieur vers l'extérieur de la formule, puis un ou deux cas où elle se trompe (cellule vide, texte au lieu d'un nombre) et une version simplifiée.

Le fichier fini

Faire créer le fichier, ou copier le texte

1 **Le document a-t-il plus de deux pages, ou plus de cinq diapositives ?**

Non — Copiez le texte et collez-le dans votre modèle : c'est plus rapide.

2 **La structure (titres, tableaux, formules) compte-t-elle plus que la mise en page ?**

Non — Copiez le texte, puis mettez en forme dans Word ou PowerPoint.

3 **Pourrez-vous reprendre le fichier dans le modèle de l'entreprise avant de l'envoyer ?**

Non

Ne l'envoyez pas tel quel : un fichier créé par ChatGPT a une mise en forme générique.

Oui à tout — **Demandez le fichier .docx, .pptx ou .xlsx, téléchargez-le aussitôt et finissez-le dans Office.**

- Chaque chiffre de la présentation et de la note se retrouve dans vos sources, pas seulement dans la conversation.
- Le modèle de l'entreprise est appliqué : polices, couleurs, logo, pied de page.
- Les notes de l'orateur sont dans la zone Notes, et vous les avez lues à voix haute une fois.
- Les formules ont été testées sur trois lignes.
- Le nom du fichier dit ce qu'il contient et sa date : « Bilan-entretien-2026-v2.pptx ».
- Les propriétés du document (auteur, commentaires) ne contiennent rien qui ne doive sortir de l'entreprise.

> **Ce qui ne part pas dans la conversation**
>
> Pour un tableau Excel, joignez des colonnes utiles, pas le fichier client entier : un planning de visites n'a pas besoin du nom, de l'adresse et du téléphone de chaque locataire. Remplacez-les par un numéro de logement. Et un document reçu sous accord de confidentialité, comme un cahier des charges d'appel d'offres, ne se joint pas sans vérifier ce que l'accord autorise.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander un graphique à ChatGPT et coller l'image dans la présentation sans regarder les axes. Un axe qui ne part pas de zéro grossit un écart, une légende inversée attribue un chiffre à la mauvaise année, et une valeur peut être mal reprise. L'image a l'air juste dans tous les cas.	Faites tracer le graphique dans Excel à partir de vos données, ou vérifiez chaque valeur de l'image contre votre tableau, l'axe de départ et la légende compris.
Recopier vers le bas une formule proposée par ChatGPT sans figer les références qui ne doivent pas bouger. La cellule de la date du jour ou la plage de la grille tarifaire glisse d'une ligne à chaque recopie. Les premières lignes sont justes, les suivantes fausses, et rien ne s'affiche en erreur.	Demandez « avec les références figées par des dollars pour une recopie vers le bas », et testez la formule sur la dernière ligne du tableau, pas seulement sur la première.
Faire écrire des notes de l'orateur complètes, puis les lire mot à mot devant le public. Un texte écrit pour être lu sonne faux à l'oral, le regard reste sur l'écran ou le papier, et le public décroche dès la deuxième diapositive.	Demandez trois phrases courtes par diapositive, à dire et non à lire, puis répétez une fois à voix haute ; gardez seulement les mots clés sous les yeux.
Redemander toute la présentation, ou tout le document, pour une seule correction. ChatGPT réécrit alors aussi ce qui était juste : un titre validé change, un chiffre se déplace, une note disparaît, sans que rien ne le signale.	Demandez une correction ciblée : « Réécris seulement la diapositive 4, ne touche pas aux autres », puis comparez la nouvelle version à l'ancienne avant de la coller.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une présentation commence par la phrase que le public doit retenir, puis le plan, puis le texte.
- Un titre-phrase et trois à cinq points par diapositive ; le détail va dans les notes de l'orateur.
- Pour Excel, dites qu'il est en français, demandez l'explication de chaque argument et testez sur trois lignes.
- Un fichier créé par ChatGPT se télécharge aussitôt et se finit dans Office, au modèle de l'entreprise.

Leçon 28 · 35 min

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

Microsoft 365 Copilot et Copilot Chat, Gemini dans Google Workspace, Claude et Le Chat de Mistral fonctionnent sur le même principe que ChatGPT. La demande en quatre lignes et les quatre contrôles s'y appliquent tels quels. Le bon choix dépend surtout des outils déjà en place dans l'entreprise, du compte utilisé et du contrat qui encadre les données.

Objectifs

- Repérer l'assistant le plus cohérent avec les outils déjà en place
- Transposer une demande en quatre lignes d'un assistant à l'autre
- Vérifier avant usage le compte, le contrat et les données autorisées

Le cours

Mathilde est assistante de direction dans un négoce de vins du Libournais, 12 salariés. L'entreprise travaille sous Microsoft 365 : Outlook, Teams, des fichiers sur SharePoint. Son expert-comptable lui parle de Gemini, un client importateur de Claude, un fournisseur de Le Chat. Elle se demande s'il faut tout réapprendre. La réponse est non : ces assistants reposent sur le même principe que ChatGPT, et ce que vous avez appris dans ce cours s'y applique. Ce qui change, c'est l'endroit où ils travaillent, ce qu'ils peuvent lire, et le contrat qui encadre vos données.

D'un assistant à l'autre

Ce qui change

- L'endroit où il apparaît : Outlook, Gmail, une page web
- Les documents qu'il peut lire sans que vous les joigniez
- La façon d'afficher les sources
- Le contrat et les règles sur les données

Ce qui ne change pas

- La demande en quatre lignes
- Les quatre contrôles avant d'envoyer
- Les données qui ne se collent pas
- Votre responsabilité sur ce qui part

Microsoft 365 Copilot et Copilot Chat

Microsoft propose deux niveaux. **Copilot Chat** est un assistant conversationnel accessible avec un compte professionnel Microsoft 365, sur le web et dans les applications ; il s'appuie sur le web et sur les fichiers que vous lui donnez. **Microsoft 365 Copilot** est une licence complémentaire, selon l'offre, qui place l'assistant dans Word, Excel, PowerPoint, Outlook et Teams, avec accès aux courriels, aux réunions et aux documents de l'utilisateur. C'est ce second niveau qui résume un fil Outlook, prépare une présentation à partir d'un document Word ou fait le compte rendu d'une réunion Teams transcrite.

Vérifier que Copilot Chat utilise votre compte professionnel

1. Ouvrez Copilot depuis l'application Microsoft 365 ou depuis Teams, connecté avec votre adresse professionnelle.
2. Vérifiez que votre compte professionnel apparaît en haut de l'écran, et non un compte Microsoft personnel.
3. Cherchez la mention qui indique que la protection des données de l'entreprise s'applique, souvent un petit bouclier ou une ligne près du champ de saisie (le libellé peut varier légèrement selon la version).
4. Sans cette mention, ne collez aucune donnée de l'entreprise et demandez à votre administrateur.

Demande à recopier **Copilot dans Outlook, sur un fil de courriels**

```
Rôle : tu es l'assistante de direction de [secteur, taille, ville].
Contexte : ce fil de courriels avec [client, fournisseur] dure depuis [durée].
Tâche : résume-le en trois rubriques (ce qui a été demandé, ce que nous avons promis, ce qui reste ouvert), puis propose une réponse qui traite les points ouverts.
Format : résumé en dix lignes au plus ; réponse de dix lignes, vouvoiement, sans aucun engagement nouveau de délai ou de prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Un résumé court sous le fil, puis un brouillon de réponse dans la fenêtre de rédaction d'Outlook, que vous relisez et envoyez vous-même.

Demande à recopier **Copilot dans Word, à partir d'un document existant**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : à partir du document [nom du fichier sur SharePoint ou OneDrive].
Tâche : rédige une note d'une page pour [destinataire : la direction, l'équipe commerciale] qui en tire [ce qui compte : les trois décisions à prendre, les chiffres clés, les risques].
Format : un titre, cinq lignes de synthèse, trois parties courtes. Cite la page ou la section du document pour chaque chiffre repris.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page dans Word, avec un renvoi au document source pour chaque chiffre, ce qui facilite le contrôle des sources.

Copilot voit ce que vous voyez

Microsoft 365 Copilot lit les fichiers, les courriels et les conversations Teams auxquels l'utilisateur a accès. Si un dossier de paie ou d'évaluations est partagé trop largement sur SharePoint, une question anodine peut faire ressortir un salaire. Avant de déployer Copilot, faites revoir les droits de partage des dossiers sensibles par votre administrateur ou votre prestataire informatique. Le problème n'est pas Copilot, ce sont des droits trop larges qu'il rend visibles.

Gemini dans Google Workspace

Pour une entreprise sous Google Workspace (Gmail, Drive, Docs, Sheets, Meet), Gemini joue le même rôle : un assistant conversationnel, et une aide intégrée dans Gmail pour rédiger ou résumer, dans Docs pour écrire, dans Sheets pour organiser un tableau, dans Meet pour prendre des notes. Ce qui est inclus dépend de l'édition de Workspace souscrite, et l'administrateur peut activer ou couper les fonctions. Utilisez-le avec le compte professionnel : un compte Gmail personnel n'est pas couvert par le contrat de l'entreprise.

Demande à recopier **Gemini dans Google Sheets**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : ce tableau liste [contenu : les commandes de l'année, une ligne par commande, avec client, date, montant, commercial].
Tâche : propose un tableau récapitulatif par [critère : client et trimestre], et les formules pour le calculer dans une nouvelle feuille.
Format : la structure du récapitulatif, puis chaque formule avec une ligne d'explication.
Signale les lignes du tableau source qui posent problème (montant vide, date incohérente).
```

Ce que vous devez obtenir : Une proposition de feuille récapitulative, des formules expliquées, et une liste de lignes à vérifier dans le tableau source. Les formules se testent sur trois lignes, comme dans Excel.

Claude et Le Chat

Claude, développé par la société américaine Anthropic, est un assistant généraliste apprécié pour la rédaction et le travail sur des documents longs ; il propose lui aussi des projets avec leurs fichiers et leurs instructions, et des offres pour les équipes. **Le Chat**, de la société française Mistral AI, offre les fonctions attendues d'un assistant (recherche sur le web, lecture de documents, création d'images) et des offres professionnelles ; son origine européenne compte pour certaines organisations, notamment publiques, qui le demandent dans leurs achats. Ni l'un ni l'autre ne lit vos courriels ou vos documents par défaut : les connexions à d'autres outils existent selon l'offre, comme dans ChatGPT.

Quel assistant, selon les outils déjà en place

Votre situation	Le premier choix à étudier	Ce qu'il faut vérifier
Toute l'entreprise sous Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint)	Copilot Chat, puis Microsoft 365 Copilot pour les postes qui passent leur journée dans Outlook et Word	Les droits de partage sur SharePoint, le coût de la licence selon l'offre
Toute l'entreprise sous Google Workspace	Gemini, inclus selon l'édition de Workspace	L'édition souscrite, les fonctions activées par l'administrateur
Pas de suite bureautique commune, équipe de trois à vingt personnes	ChatGPT Business, ou l'offre équipe d'un autre assistant	Les comptes gérés par un administrateur, l'exclusion de l'entraînement
Client public ou donneur d'ordre qui exige un fournisseur européen	Le Chat, en offre professionnelle	Le lieu d'hébergement et les clauses du contrat, par écrit
Beaucoup de rédaction et de documents longs	Claude ou ChatGPT, à tester sur vos vrais documents	Les règles de données de l'offre choisie
Un seul utilisateur, usage occasionnel	L'offre individuelle d'un seul assistant	Le réglage qui exclut vos conversations de l'entraînement

Ce qui vous suit d’un outil à l’autre

La charte de l’entreprise
Les outils autorisés, avec quel compte.

Les données
Ce qui ne se confie à aucun assistant sans base légale ni contrat.

La demande en quatre lignes
Rôle, contexte, tâche, format.

Les quatre contrôles
Faits et chiffres, sources, calculs, ton et cible.

De la règle de l’entreprise à la vérification finale : quatre couches identiques, quel que soit l’assistant.

Quel cadre pour quel usage



Plus l’assistant lit vos outils et vos données, plus les réglages et les droits de partage comptent avant le premier usage.

La même demande, partout

Demande à recopier La demande en quatre lignes, pour n’importe quel assistant

```
Rôle : tu es [fonction, avec son niveau d’expérience].
Contexte : [secteur, taille, ville ; la situation ; ce que le destinataire sait déjà ; les éléments fournis].
Tâche : [ce qu’il faut produire, en un verbe : rédige, résume, compare, propose].
```

```
Format : [longueur, structure, ton, vouvoiement]. N'invente aucun chiffre, aucune source, aucun article de loi ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER]. Signale ce dont tu n'es pas sûr.
```

Ce que vous devez obtenir : Dans tous les assistants, une réponse au format demandé, avec des [À COMPLÉTER] là où l'information manque. Les écarts portent sur le style et la longueur, pas sur la méthode.

Note : Gardez vos demandes dans un document Word ou un fichier partagé, et non dans l'historique d'un seul outil : elles vous suivent si l'entreprise change d'assistant.

Dans la pratique, les différences se voient sur quatre points : la longueur spontanée des réponses, la façon d'afficher les sources, la capacité à créer un fichier, et la qualité sur votre métier. Le seul moyen de les mesurer est le test : la même demande, sur un vrai dossier, dans deux outils, relue avec les quatre contrôles.

Demande à recopier **Comparer deux assistants sur un vrai dossier**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : [un dossier réel et anonymisé, par exemple la demande d'un importateur qui veut nos conditions pour [produit] en [quantité]].
Tâche : rédige [la réponse, la fiche, la note].
Format : [longueur, structure]. À la fin, ajoute trois lignes : les informations que tu as supposées, celles dont tu n'es pas sûr, et les sources utilisées s'il y en a.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux réponses à comparer, chacune suivie de ses hypothèses et de ses incertitudes. Ces trois lignes finales montrent vite quel outil invente le moins sur votre métier.

Note : Collez exactement la même demande dans les deux outils, le même jour, avec le même document joint.

Puis-je utiliser cet assistant pour ce dossier

1. **L'outil figure-t-il dans la liste autorisée par l'entreprise ?**
   Non Arrêtez-vous : demandez qu'il soit évalué, et utilisez l'outil autorisé en attendant.

2. **Êtes-vous connecté avec votre compte professionnel, géré par l'entreprise ?**
   Non Changez de compte. Un compte personnel n'a pas les mêmes règles sur les données.

3. **Le dossier peut-il être confié sans donnée personnelle ni secret, ou ces données sont-elles couvertes par le contrat ?**
   Non Anonymisez d'abord, ou traitez ce dossier sans IA.

Oui à tout **Allez-y, avec la demande en quatre lignes et les quatre contrôles.**

Le compte personnel d'un autre outil

Un salarié qui utilise un assistant gratuit avec son adresse personnelle, parce qu'il le trouve meilleur, sort les données de l'entreprise du cadre prévu. Le risque est le même qu'avec ChatGPT : conversations qui peuvent servir à l'entraînement, aucun administrateur, rien à récupérer à son départ. La réponse n'est pas d'interdire la curiosité, mais de faire évaluer l'outil et de l'ouvrir avec un compte géré s'il convient.

Notre conseil : un assistant principal pour toute l'équipe, celui qui s'intègre le mieux à vos outils, et un second testé de temps en temps sur des cas précis. Plus d'outils, c'est plus de comptes à gérer, plus de contrats à lire, et des demandes éparpillées.

Un test comparatif en une semaine

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Trois dossiers choisis	**Mêmes demandes, deux outils**	**Relecture**	**Grille notée**	**Décision**
Des tâches réelles et fréquentes, anonymisées, avec leur demande en quatre lignes.	Chaque demande passée telle quelle dans les deux assistants.	Les six réponses relues avec les quatre contrôles, calculs refaits.	Quatre critères sur 5 points, et le temps de correction de chaque réponse.	Un outil principal, ses raisons écrites, les règles de la charte mises à jour.

Une heure par jour suffit ; la décision repose sur trois dossiers réels, pas sur une impression.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Comparer deux assistants sur une seule demande, et conclure. Une même demande ne donne pas deux fois la même réponse, dans aucun outil. Un essai réussi ou raté dit peu de chose ; le hasard d'une réponse décide alors du choix de l'entreprise.	Testez sur trois dossiers réels et différents, avec la même demande dans les deux outils, et notez chaque réponse sur la même grille des quatre contrôles.
Recopier une réponse de Copilot ou de Gemini qui cite un fichier ou un courriel, sans ouvrir la source citée. L'assistant peut citer le bon fichier et en tirer une phrase mal comprise, ou s'appuyer sur une ancienne version du document. La citation donne une impression de sérieux qui dispense, à tort, de vérifier.	Ouvrez le fichier ou le courriel cité, retrouvez le passage, et vérifiez la date du document : c'est le deuxième contrôle, le même que pour un lien web.
Tenir deux bibliothèques de demandes, une pour ChatGPT et une pour l'autre outil. Les deux versions divergent dès la première correction, et l'équipe ne sait plus laquelle est la bonne. Le jour d'un changement d'outil, tout est à refaire.	Gardez une seule bibliothèque de demandes neutres, en quatre lignes, sans référence à un outil ; ajoutez au besoin une ligne « dans Copilot : … » sous la demande concernée.

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Faire vérifier la réponse d’un assistant par un autre assistant, et s’en tenir là. Les deux outils peuvent se tromper de la même façon, sur un chiffre comme sur un article de loi ; le second valide souvent ce qu’il lit. Deux avis de machines ne font pas une vérification.	Servez-vous du second outil pour repérer ce qui mérite d’être vérifié, puis faites la vérification vous-même : source ouverte, calcul refait, lecture comme le destinataire.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La demande en quatre lignes et les quatre contrôles fonctionnent dans tous les assistants.
- Le premier choix est l’assistant qui s’intègre aux outils et aux comptes déjà en place.
- Copilot et Gemini lisent ce que l’utilisateur peut ouvrir : les droits de partage se rangent avant le déploiement.
- Un assistant s’utilise avec un compte professionnel géré, sous un contrat qui encadre les données.

Leçon 29 · 40 min

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

> Avant d'ouvrir ChatGPT à toute l'équipe, écrivez une charte d'usage d'une page : outils autorisés, données interdites, relecture obligatoire, mention de l'IA quand elle s'impose. L'AI Act impose depuis février 2025 de former le personnel, et le RGPD de documenter les usages qui touchent des données personnelles. Des comptes gérés et quatre semaines suffisent pour déployer proprement.

Objectifs

- Rédiger la charte d'usage de l'IA de l'entreprise, sur une page
- Situer les obligations de l'AI Act et du RGPD pour une PME qui utilise ChatGPT
- Planifier un déploiement en quatre semaines avec des comptes gérés

Le cours

Le gérant d'un cabinet de géomètres-experts de 20 salariés, à Bordeaux et Arcachon, fait un tour de table : huit personnes utilisent déjà ChatGPT, chacune avec son compte personnel. L'une y colle des courriers de clients, une autre des extraits d'actes, un troisième des plans annotés. Personne n'a fait de faute grave, mais personne ne sait ce qui est parti, ni sous quelles règles. Cette situation est la plus courante dans les PME, et elle se règle en un mois.

Pourquoi une charte, et pourquoi maintenant

Trois raisons. La première est juridique : le règlement européen sur l'IA impose déjà une obligation de formation, et le RGPD s'applique à toute donnée personnelle collée dans un outil. La deuxième est pratique : sans règle écrite, chacun invente la sienne, et la plus prudente n'est pas toujours celle qui gagne. La troisième est commerciale : de plus en plus de clients et de donneurs d'ordre demandent à leurs prestataires comment ils utilisent l'IA. Une charte d'une page répond aux trois.

> **AI Act, article 4**
>
> Le règlement européen sur l'intelligence artificielle (règlement 2024/1689), article 4 : **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. Former ses équipes en fait partie. L'obligation vaut pour l'entreprise qui utilise l'outil, pas seulement pour celle qui le fabrique.

Ce qui encadre l'usage de l'IA

La loi
AI Act (former le personnel) et RGPD (données personnelles) : pour toute entreprise.

L'offre et le contrat
Ce que deviennent les données, l'entraînement, l'administration des comptes.

La charte de l'entreprise
Une page : outils, données, relecture, mention, référent, incidents.

Les demandes types de l'équipe
La bibliothèque partagée applique la charte sans que chacun la relise.

La relecture de chacun
Les quatre contrôles avant tout envoi : l'auteur reste responsable.

Chaque étage s'appuie sur celui du dessus : la charte applique la loi et le contrat, la relecture applique la charte.

La charte en une page

Les six rubriques de la charte

Rubrique	Ce qu'elle dit	Un exemple
Outils autorisés	Quels assistants, avec quel compte	ChatGPT Business avec le compte du cabinet ; aucun compte personnel pour le travail
Données	Ce qui est autorisé, à anonymiser, interdit	Le classement vert, orange, rouge ci-dessous
Relecture	Qui relit, avec quels contrôles	Tout texte qui sort du cabinet est relu par son auteur avec les quatre contrôles
Mention de l'IA	Quand le dire, et comment	Sur demande d'un client, ou quand un contrat l'exige
Référent	Qui répond aux questions, qui évalue un nouvel outil	Un prénom, une adresse, un délai de réponse
Incidents	Que faire en cas d'erreur	Une donnée rouge collée par erreur : supprimer la conversation, prévenir le référent le jour même

Les données dans la charte

Autorisé

- Textes publics, documentation technique
- Modèles de courriers sans nom
- Données chiffrées anonymisées

Autorisé après anonymisation ou avis du référent

- Courriel d'un client, sans ses coordonnées
- Devis, marges, conditions d'achat
- Comptes rendus de réunion interne

Interdit

- Santé, salaires, évaluations de salariés
- Mots de passe, coordonnées bancaires
- Documents couverts par un accord de confidentialité

Le classement vaut pour un compte géré par l'entreprise. Sur un compte personnel, l'orange passe au rouge.

Demande à recopier **Rédiger la charte d'usage**

```
Rôle : tu es un consultant en organisation qui rédige pour une PME, sans jargon.
Contexte : [entreprise : secteur, taille, ville]. Outils autorisés : [outils et offres]. Nos
données sensibles : [les types de données propres au métier : actes, plans, dossiers clients,
données de santé, salaires]. Notre référent : [prénom, fonction].
Tâche : rédige la charte d'usage de l'IA de l'entreprise.
Format : une page au plus, six rubriques (outils autorisés, données en trois niveaux,
relecture obligatoire, mention de l'usage de l'IA, référent, incidents). Phrases courtes, à
l'impératif, avec un exemple tiré de notre métier par rubrique. Là où une décision revient à
la direction, écris [À DÉCIDER]. Ne cite aucun article de loi que je ne t'ai pas donné.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en six rubriques courtes, des exemples tirés de votre métier, et des [À DÉCIDER] sur les choix de direction (outils, mention de l'IA, sanctions éventuelles).

Note : La charte se relit avec la direction et, si l'entreprise en a, avec les représentants du personnel ou le délégué à la protection des données.

Une charte copiée ne protège personne

Une charte de dix pages trouvée en ligne et signée sans lecture ne change aucune pratique. La vôtre tient sur une page, cite vos documents (actes, plans, devis) et vos outils, et se présente en réunion. Elle ne remplace pas non plus le contrat avec le fournisseur : c'est ce contrat, et l'offre souscrite, qui disent ce que deviennent les données.

Quels usages encadrer d'abord



La charte et la formation commencent par la case en haut à droite : ce qui est fréquent et touche des données à protéger.

Mentionner l'usage de l'IA

Il n'existe pas d'obligation générale d'écrire « rédigé avec l'IA » au bas de chaque courriel. La mention s'impose dans trois cas : quand un client ou un contrat la demande ; quand le document engage une compétence ou une signature professionnelle, et que le destinataire peut s'attendre à un travail personnel ; quand l'usage de l'IA change la nature de ce qui est montré, comme une image réaliste d'un bâtiment qui n'existe pas encore. Les règles européennes prévoient aussi des obligations de transparence pour certains usages, comme un assistant qui dialogue avec le public : faites-les vérifier par votre conseil si vous êtes dans ce cas. Dans tous les cas, l'auteur reste responsable de ce qui part.

Demande à recopier **Une phrase de mention pour un livrable**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [secteur, taille, ville].
Contexte : notre client [type de client : une collectivité, un promoteur] demande que nous
indiquions l'usage de l'IA dans nos livrables. Pour [le livrable : le rapport de visite, la
notice], l'IA a servi à [l'usage précis : mettre en forme les notes de terrain, résumer les
pièces]. Les mesures, les constats et les conclusions sont de [fonction de l'auteur].
Tâche : propose trois formulations d'une phrase pour le pied de page ou la page de garde.
Format : une phrase chacune, factuelle, sans minimiser ni exagérer le rôle de l'outil.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois phrases courtes, du type « Mise en forme assistée par un outil d'IA ; constats et conclusions établis et vérifiés par [fonction] », à choisir et à garder identiques d'un livrable à l'autre.

Le RGPD et le registre

Une donnée personnelle (nom, téléphone, adresse, numéro de client, données de santé, salaire, évaluation d'un salarié) ne se colle pas dans un outil sans base légale, sans information des personnes et sans contrat avec le fournisseur. Quand un usage de l'IA traite de telles données, par exemple rédiger des réponses à des clients nommés, il s'inscrit au registre des activités de traitement de l'entreprise, avec sa finalité, les données, le fournisseur et la durée de conservation. La CNIL publie des recommandations sur l'IA : cnil.fr/fr/intelligence-artificielle.

Demande à recopier **Préparer la fiche de registre d'un usage**

```
Rôle : tu aides le responsable du registre RGPD d'une PME.
Contexte : [entreprise : secteur, taille, ville]. Nouvel usage : [l'usage : préparer les
réponses aux demandes de clients reçues par courriel, avec ChatGPT Business]. Données
concernées : [les données]. Fournisseur : [nom de l'offre].
Tâche : prépare la fiche de registre de cet usage.
Format : les rubriques finalité, catégories de données, personnes concernées, base légale
envisagée, destinataires et fournisseur, transferts hors de l'Union européenne, durée de
conservation, mesures de sécurité. Marque « à valider » chaque rubrique qui demande une
décision juridique. Ne présente aucune base légale comme acquise.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche en huit rubriques, préremplie à partir de vos informations, avec plusieurs mentions « à valider ». Elle sert de brouillon au responsable du registre ou au délégué à la protection des données, qui tranche.

Note : Les informations sur le fournisseur (lieu de traitement, sous-traitants, durée de conservation) se prennent dans ses documents contractuels, pas dans la réponse de ChatGPT.

Des comptes gérés, pas des comptes personnels

L'offre Business de ChatGPT (environ 21 € HT par utilisateur et par mois en paiement annuel, environ 26 € en mensuel, à partir de deux utilisateurs, prix relevés en novembre 2026, à vérifier sur chatgpt.com/pricing) change trois choses. Les données ne servent pas à l'entraînement par défaut. Un administrateur crée et retire les comptes, et règle les fonctions autorisées. Et quand un salarié part, son compte se coupe sans que ses conversations de travail partent avec lui. Pour une équipe de plus de deux personnes qui utilise l'outil chaque semaine, c'est le cadre à viser.

Les premiers réglages de l'administrateur

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis les réglages de l'espace de travail (le libellé peut varier légèrement selon la version).
2. Invitez les membres avec leur adresse professionnelle, et attribuez les rôles : membre, ou administrateur pour une ou deux personnes.
3. Passez en revue les fonctions et les applications connectées autorisées dans l'espace : n'ouvrez que celles qui sont prévues par la charte.
4. Notez la marche à suivre pour retirer un membre, et ajoutez-la à la procédure de départ d'un salarié.

Former, puis déployer en quatre semaines

Le déploiement en quatre semaines



Deux à trois heures par semaine pour le référent, une heure par personne formée.

1. Semaine 1. Inventaire : un questionnaire de cinq questions à toute l'équipe (quels outils, quel compte, pour quelles tâches, quelles données). Le référent rédige le projet de charte.
2. Semaine 2. Les comptes gérés sont ouverts, les comptes personnels abandonnés pour le travail. La charte est validée par la direction. Les usages avec données personnelles sont inscrits au registre.
3. Semaine 3. Formation par groupes de quatre à six, une heure : la charte, la demande en quatre lignes, les quatre contrôles, et un exercice sur une vraie tâche du service. Ce cours en ligne peut servir de socle.
4. Semaine 4. Premier bilan en réunion : trois usages qui marchent, une difficulté, une règle à préciser. La charte est mise à jour et datée.

Demande à recopier **Le questionnaire d'inventaire**

```
Rôle : tu es le référent IA d'une PME de [secteur, taille, ville].
Tâche : rédige un questionnaire court à envoyer à toute l'équipe pour savoir comment l'IA est déjà utilisée.
Format : cinq questions au plus, à choix multiples avec une case « autre », sur : les outils utilisés, le type de compte (personnel ou professionnel), les tâches, les types de données collées, les besoins de formation. Une phrase d'introduction qui dit que le questionnaire sert à organiser, pas à sanctionner. Ton direct, vouvoiement, adapté à [Microsoft Forms ou Google Forms].
```

Ce que vous devez obtenir : Une introduction de deux phrases et cinq questions à choix multiples, prêtes à recopier dans Microsoft Forms ou Google Forms.

Un nouvel usage peut-il démarrer

1 **L'outil est-il autorisé, avec un compte géré par l'entreprise ?**

Non Pas encore : le référent l'évalue d'abord.

2 **Les données utilisées sont-elles vertes, ou orange et anonymisées ?**

Non Retravaillez l'usage sans les données rouges, ou renoncez-y.

3 **Une personne relit-elle chaque résultat avant qu'il sorte de l'entreprise ?**

Non Nommez la personne qui relit avant de commencer.

4 **Si des données personnelles sont traitées, l'usage est-il inscrit au registre ?**

Non Inscrivez-le, avec la base légale et le fournisseur.

Oui à tout **L'usage démarre, et il rejoint la liste des usages de la charte.**

Le référent et la demi-heure mensuelle

Nommez une personne référente, qui n'a pas besoin d'être informaticienne : elle doit connaître le métier et lire la charte. Elle tient la liste des usages autorisés, évalue un nouvel outil avant qu'il soit utilisé, et anime une demi-heure par mois où chacun montre une demande qui marche. Les meilleures demandes rejoignent un fichier partagé : c'est la bibliothèque de l'équipe.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Interdire purement et simplement ChatGPT dans l'entreprise, pour être tranquille. L'usage continue en cachette, sur des comptes personnels et des téléphones, sans règle ni formation. C'est exactement la situation que la charte devait éviter, et l'obligation de former le personnel qui utilise l'IA demeure.	Ouvrez un cadre plutôt que de fermer la porte : un outil autorisé avec comptes gérés, une page de règles, une formation courte, et un référent à qui poser les questions.
Rédiger la charte entre la direction et l'informatique, sans ceux qui font le métier. Les règles parlent de « données sensibles » en général et oublient les documents du métier : plans, actes, dossiers de consultation, rapports. Les équipes ne s'y reconnaissent pas et ne les appliquent pas.	Partez de l'inventaire des usages réels, faites relire le projet par deux ou trois personnes de terrain, et citez dans chaque rubrique un exemple tiré de vos documents.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Croire que l'offre Business règle tout : plus besoin de registre, d'information des personnes ni de relecture. L'offre Business change le cadre contractuel et l'entraînement par défaut, pas les obligations de l'entreprise. Un usage qui traite des données personnelles reste à documenter, et une erreur dans un courrier reste celle de son auteur.	Gardez les trois étages : l'offre et le contrat, la charte et le registre, la relecture de chacun avec les quatre contrôles.
Former l'équipe au lancement, puis oublier les nouveaux arrivants. Six mois plus tard, un quart de l'équipe n'a jamais vu la charte : les intérimaires, les apprentis, les nouveaux salariés. Ce sont souvent eux qui utilisent l'outil le plus spontanément.	Ajoutez la charte et une demi-heure de formation au parcours d'accueil de chaque nouvel arrivant, et vérifiez la liste à chaque revue trimestrielle.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une charte d'usage tient sur une page : outils autorisés, données en trois niveaux, relecture, mention de l'IA, référent, incidents.
- Depuis le 2 février 2025, l'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises qui utilisent l'IA de former leur personnel.
- Un usage qui traite des données personnelles demande base légale, information, contrat, et une ligne au registre.
- Des comptes gérés par un administrateur, une formation sur de vraies tâches, et un bilan au bout d'un mois.

09

Demander comme un expert

Des exemples à imiter, une tâche découpée en étapes, ChatGPT qui vous interroge, une relecture sur grille et une bibliothèque de demandes pour l'équipe.

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

Leçon 30 · 38 min

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

> Décrire un ton par des adjectifs donne le style moyen de ChatGPT. Montrer deux ou trois textes réels de la maison, sans les noms, et dire ce qu'il faut en imiter donne des textes qui vous ressemblent. Cette leçon apprend à les choisir, à les baliser, à en tirer une fiche de ton et à les ranger.

Objectifs

- Choisir et anonymiser trois modèles qui montrent le ton de votre entreprise
- Écrire une demande qui sépare les modèles, ce qu'il faut imiter et le cas du jour
- Tirer de vos modèles une fiche de ton réutilisable par toute l'équipe

Le cours

Vous avez déjà écrit « sois chaleureux mais professionnel » dans une demande, et le texte obtenu ressemblait à tous les textes de ChatGPT : poli, un peu long, sans aspérité. Ce n'est pas une panne. Un adjectif n'a pas de sens précis : « chaleureux » pour un cabinet d'avocats et pour un camping de Lacanau ne veut pas dire la même chose. ChatGPT choisit alors le sens le plus courant, celui de tout le monde.

La solution des rédacteurs expérimentés est simple : **montrer au lieu de décrire**. Deux ou trois textes réels de votre maison disent tout à la fois la longueur, le niveau de langue, la façon d'ouvrir, de refuser, de signer. ChatGPT imite très bien un style qu'il voit. Il imite mal un style qu'il doit deviner.

Décrire le ton, ou le montrer

Le ton décrit

- « Chaleureux mais professionnel »
- « Pas trop long, direct »
- « Comme nous écrivons d'habitude »
- Résultat : le ton moyen de ChatGPT, poli et lisse

Le ton montré

- Trois courriels réels de la maison, sans les noms
- Ce qu'il faut imiter : longueur, ouverture, signature
- Ce qu'il ne faut pas reprendre : les faits des modèles
- Résultat : un texte qui ressemble aux vôtres

Trois adjectifs laissent ChatGPT choisir ; trois textes de la maison ne lui laissent presque plus le choix.

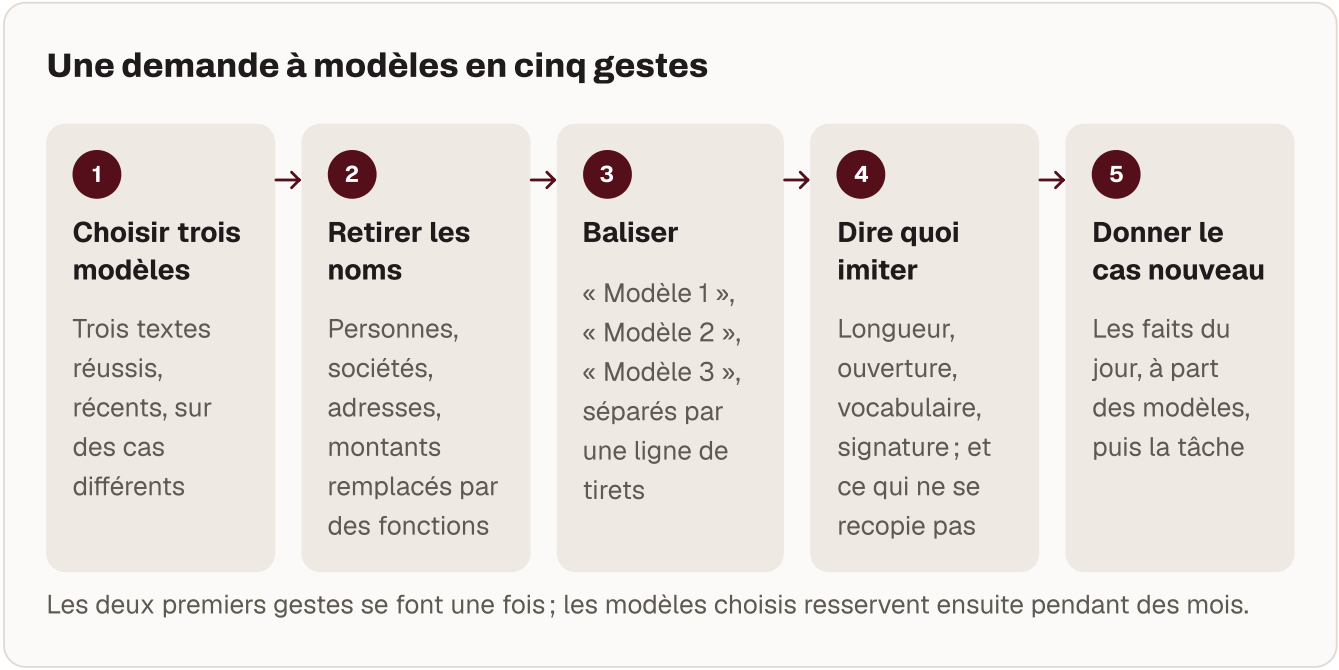
Choisir trois modèles

Un seul modèle donne une copie : ChatGPT reprend sa structure, ses phrases, parfois ses faits. Trois modèles sur des cas différents lui montrent ce qui revient d'un texte à l'autre, c'est-à-dire votre style, et ce qui change, c'est-à-dire le contenu. Au-delà de quatre ou cinq, le gain devient faible et la demande s'alourdit.

1. Des textes réussis : ceux qui ont obtenu une réponse, un remerciement, une signature. Pas un texte que vous trouvez moyen « faute de mieux ».
2. Des textes récents, écrits par la personne dont vous voulez la voix : la directrice, l'associé, le service client.
3. Des cas différents : un oui, un non, une demande de précision. Trois réponses à la même situation n'apprennent rien de plus qu'une.
4. Des textes du même genre que celui à produire : des courriels pour un courriel, des publications LinkedIn pour une publication.

> **Un modèle se nettoie avant d'être collé**
>
> Un modèle est un vrai texte, donc il contient de vraies informations : nom du client, adresse, numéro de dossier, montant, nom d'un salarié. Remplacez-les par des fonctions ou des crochets (« le gérant », « [montant] € HT »). C'est une obligation pour les données personnelles (RGPD), et c'est aussi une sécurité : un fait laissé dans un modèle finit parfois dans le texte du jour.

Baliser les modèles et dire quoi imiter



Demande à recopier **Écrire dans le ton de la maison à partir de trois modèles**

```
Rôle : tu es [fonction, par exemple responsable du service client] dans [type d'entreprise,
taille, ville]. Tu écris à [type de destinataire].
Contexte : voici trois textes que nous avons écrits et dont nous sommes contents. Ils montrent
notre façon d'écrire.
---
Modèle 1 :
[collez le premier texte, noms et montants retirés]
---
```

```
Modèle 2 :
[collez le deuxième texte]
---
Modèle 3 :
[collez le troisième texte]
---
Ce qu'il faut imiter : la longueur, la première phrase, le niveau de langue, la façon de
proposer la suite, la signature.
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les faits, les montants, les dates et les phrases entières
des modèles.
Tâche : écris [le texte à produire] pour ce cas nouveau : [les faits du jour, en quelques
lignes].
Format : un seul texte, de la même longueur que les modèles, prêt à copier dans [Outlook,
Gmail, la messagerie du site].
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte qui a la longueur et l'allure des modèles : même façon d'ouvrir, mêmes tournures, même signature, mais avec les seuls faits du cas nouveau. Si une phrase vous semble familière à la virgule près, c'est qu'un modèle a été recopié : demandez de la reformuler.

Note : Les lignes de tirets et les mentions « Modèle 1 » ne sont pas décoratives : elles évitent que ChatGPT prenne un modèle pour une partie de la consigne.

Ce que contient une demande à modèles

Le rôle et la situation
Qui écrit, à qui, dans quelle entreprise.

Les modèles balisés
Deux à trois textes réels, sans les noms, numérotés.

Ce qu'il faut imiter
Longueur, ouverture, niveau de langue, fin, signature.

Ce qu'il ne faut pas reprendre
Les faits, les montants, les phrases entières des modèles.

Le cas du jour et la tâche
Les faits nouveaux, puis ce qu'il faut écrire.

Les modèles se placent avant la tâche, à part des faits du jour, pour que rien ne se mélange.

La fiche de ton, pour ne plus coller les modèles

Coller trois modèles à chaque demande devient vite pesant. Une fois les modèles choisis, demandez à ChatGPT de décrire ce qu'ils ont en commun, en règles concrètes. Vous obtenez une fiche de ton d'une demi-page, que

vous corrigez, puis que vous placez dans les instructions d'un projet (leçon « Projets, mémoire et instructions ») ou dans un GPT d'équipe. Les modèles restent joints au projet ; la fiche dit comment les lire.

Demande à recopier **Tirer une fiche de ton de vos modèles**

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois apprendre à écrire exactement comme notre entreprise.
Contexte : voici trois textes de notre maison, balisés Modèle 1 à 3 : [collez les modèles sans les noms].
Tâche : décris ce que ces trois textes ont en commun, en règles concrètes et vérifiables : longueur moyenne, longueur des phrases, façon d'ouvrir, façon de conclure, mots et tournures qui reviennent, ce qui n'apparaît jamais (formules, adjectifs, ponctuation), façon de signer. Ne décris que ce qui se voit dans les trois textes.
Format : huit à dix règles numérotées, une ligne chacune, chacune suivie entre parenthèses d'un court extrait d'un modèle qui la prouve.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de huit à dix règles du type « une phrase d'ouverture qui répond directement, sans remerciement » ou « jamais de point d'exclamation », chacune justifiée par un extrait. Supprimez les règles sans extrait : ce sont des généralités.

Que montrer selon le texte à produire

Texte à produire	Modèles à donner	Ce qu'il faut faire imiter	Ce qui reste à vous
Réponse à un client	Trois réponses récentes, un oui, un non, une précision	Longueur, ouverture, façon de proposer la suite	Le geste commercial, le délai
Descriptif de devis	Une ou deux lignes de devis bien rédigées	L'ordre des informations, les unités	Les prix et les quantités
Publication LinkedIn	Trois publications qui ont eu des réactions	L'accroche, la longueur, la fin	Le fait raconté, les photos autorisées
Compte rendu de réunion	Un compte rendu validé par la direction	Les rubriques, le style des décisions	Les décisions elles-mêmes
Lettre d'information	Deux ou trois lettres précédentes	Le plan, le niveau de langue, la signature	Les dates et les annonces

Demande à recopier **Un exemple de format pour une réponse structurée**

```
Rôle : tu es assistant de [service] dans [type d'entreprise].
Contexte : je dois transformer mes notes en lignes de tableau. Voici une ligne déjà remplie, à imiter exactement :
« Client : [secteur, ville] | Demande : remplacement de 4 portes coupe-feu | Échéance : 15/12 | Statut : devis envoyé | Prochaine action : relance le 20/11 »
Tâche : transforme les notes ci-dessous en lignes au même format, une par affaire : [collez les notes, sans noms de personnes].
Format : uniquement les lignes, dans le même ordre de champs, « non précisé » quand une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Autant de lignes que d'affaires, toutes construites comme la ligne modèle, avec « non précisé » à la place des trous. Une ligne modèle vaut souvent mieux qu'une longue description de format.

Modèles fournis et consignes d'imitation



Les modèles donnent la musique ; les consignes disent quoi en garder. Il faut les deux.

Ranger les modèles et la fiche de ton dans un projet

1. Dans la colonne de gauche, créez un projet et nommez-le, par exemple « Courriels clients ».
2. Ajoutez au projet un document Word qui contient les trois modèles, sans les noms.
3. Ouvrez les instructions du projet et collez la fiche de ton corrigée, puis la phrase « Imite les modèles joints, jamais leurs faits ».
4. Ouvrez une conversation dans ce projet : vous n'avez plus qu'à donner le cas du jour.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Un contre-modèle aide aussi

Si un défaut revient malgré tout (« Nous sommes ravis de… », trois adjectifs, une conclusion qui répète), ajoutez sous les modèles un court texte marqué « Contre-modèle : ce que nous n'écrivons jamais ». Une ligne de contre-modèle corrige souvent mieux qu'un paragraphe d'interdits.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Décrire le ton par des adjectifs : « sympa mais pro », « dynamique », « comme d'habitude ». ChatGPT donne à ces mots leur sens le plus courant. Le texte obtenu a le ton moyen de tous les textes, pas le vôtre.	Collez deux ou trois textes réels de la maison, sans les noms, et dites précisément ce qu'il faut en imiter.

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller les modèles tels qu’ils sont partis, avec le nom du client, le montant et la référence du dossier. Ce sont des données personnelles ou confidentielles collées sans nécessité, et un fait d’un modèle peut ressortir dans le texte du jour.	Remplacez noms, coordonnées, montants et références par des fonctions ou des [crochets] avant de coller, une fois pour toutes.
Donner un seul modèle, ou trois modèles qui traitent tous du même cas. ChatGPT ne peut pas séparer le style du contenu : il recopie la structure, les phrases et parfois les faits de ce modèle.	Choisissez trois textes sur des situations différentes (un oui, un non, une précision) : ce qui revient d’un texte à l’autre, c’est le style.
Mélanger les modèles et le cas du jour dans un seul bloc de texte, sans balises. ChatGPT confond un modèle avec le message à traiter, ou répond à plusieurs textes à la fois.	Balisez « Modèle 1 », « Modèle 2 », « Modèle 3 », séparez-les par des tirets, puis donnez le cas du jour à part, après les consignes.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un ton se montre par deux ou trois textes réels ; trois adjectifs donnent le style moyen de ChatGPT.
- Les modèles se nettoient : aucun nom, aucune coordonnée, aucun montant réel.
- La demande sépare les modèles balisés, ce qu'il faut imiter, ce qu'il ne faut pas reprendre et le cas du jour.
- Une fiche de ton tirée des modèles, chaque règle prouvée par un extrait, se range dans un projet pour toute l'équipe.

Leçon 31 · 40 min

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

> Demander un document long en une seule fois donne un texte moyen, difficile à corriger. Mieux vaut découper : cadrer, faire valider un plan sans texte, rédiger une partie à la fois, assembler, contrôler. Chaque étape se valide avant la suivante. Un point d'étape écrit permet de reprendre le travail le lendemain dans une conversation neuve.

Objectifs

- Découper une tâche longue en quatre à six étapes, chacune avec son résultat attendu
- Faire valider un plan avant toute rédaction et corriger chaque étape avant la suivante
- Rédiger un point d'étape qui permet de reprendre le travail dans une nouvelle conversation

Le cours

Demandez à ChatGPT « le rapport d'activité 2026 de l'association, une dizaine de pages » et vous obtiendrez dix pages en une minute. Elles seront bien écrites et presque inutilisables : un plan que vous n'avez pas choisi, des parties trop longues sur ce qui compte peu, des chiffres approximatifs, et une erreur du deuxième paragraphe reprise jusqu'à la conclusion. Pour corriger, il faut tout relire, et chaque correction en déplace une autre.

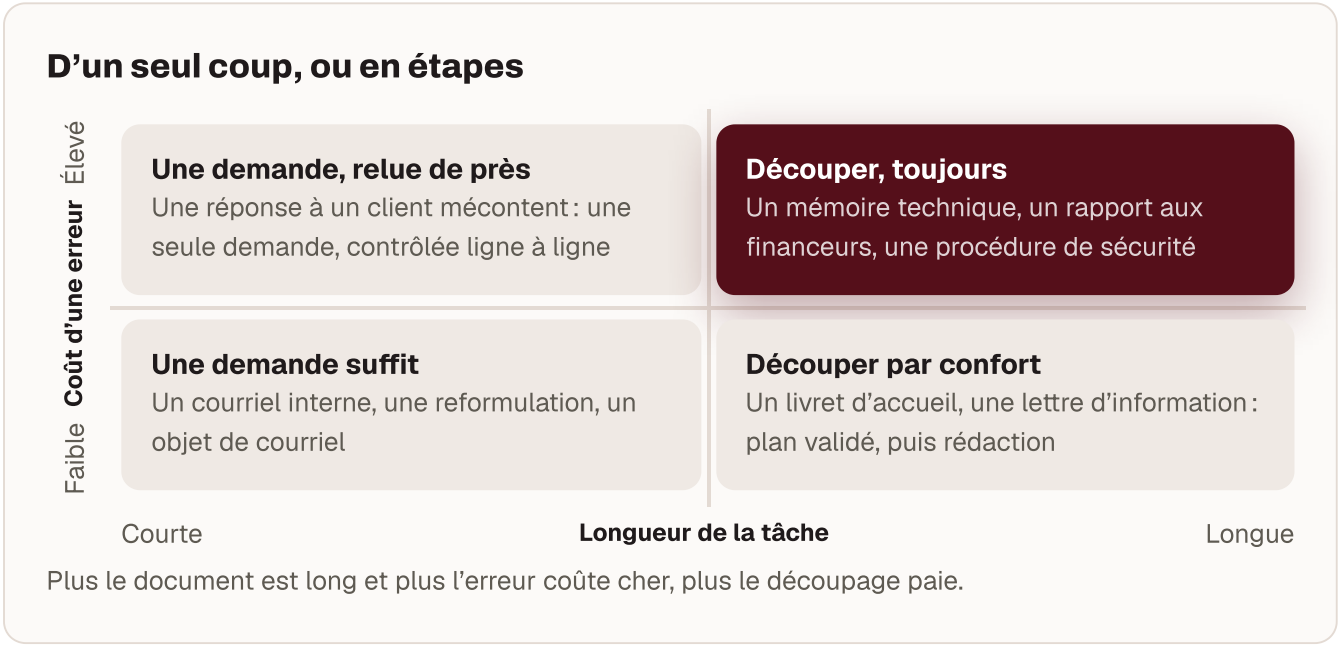
Les utilisateurs aguerris font l'inverse : ils **découpent**. Chaque étape produit un résultat court, que vous relisez en deux minutes et que vous validez avant de passer à la suite. Le temps total n'est guère plus long, et le document final est le vôtre : vous en avez décidé le plan, le contenu de chaque partie et les chiffres.

Une tâche longue en cinq étapes



Chaque flèche est un point de contrôle : rien ne passe à l'étape suivante sans votre accord.

Quand découper



Des tâches longues et leur découpage

Tâche	Étapes	Point de contrôle qui compte le plus
Mémoire technique d’un marché	Critères lus, plan calé sur les critères, une partie par critère, relecture croisée	Chaque critère du règlement a sa partie
Rapport d’activité annuel	Cadrage, plan, chiffres vérifiés, parties, synthèse, assemblage	Les chiffres validés avant la rédaction
Livret d’accueil	Plan, rubriques par lots, sécurité relue à part, mise en page	La rubrique sécurité relue par le responsable
Procédure interne	Étapes réelles dictées, ordre validé, rédaction, test par un collègue	L’ordre des gestes, vérifié sur le terrain
Plan d’action commercial	Analyse des ventes, priorités choisies, actions, planning	Les priorités choisies par vous, pas par ChatGPT

Le cadrage et le plan seul

La première demande pose tout le cadre et ne demande qu’une chose : le plan. C’est la plus importante de la chaîne, parce que le plan décide de tout le reste. La phrase « n’écris aucun texte, attends ma validation » est indispensable : sans elle, ChatGPT enchaîne souvent sur la rédaction.

Demande à recopier **Le cadrage et le plan, sans rédaction**

```
Rôle : tu es [fonction, par exemple chargé de mission] dans [type de structure, taille,
ville]. Nous allons écrire ensemble, étape par étape, [le document].
Contexte : il sera lu par [lecteurs, par exemple le conseil d’administration et deux
financeurs publics], qui veulent savoir [ce qu’ils cherchent dans le document]. Pièces jointes
: [liste des fichiers]. Déjà décidé : [ce qui ne se discute pas : longueur, parties imposées,
date de remise].
Tâche : pour cette première étape, propose seulement le plan : les parties, le contenu de
chacune en une ligne, la longueur visée en lignes ou en pages, et la pièce jointe d’où viendra
```

```
chaque information. N'écris aucun texte. Signale les informations qui manquent dans les
pièces.
Format : un tableau (partie, contenu, longueur, source), puis la liste des informations
manquantes, puis attends ma validation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à huit lignes, une courte liste d'informations manquantes, et une question finale. Corrigez ce plan à la main si besoin, puis renvoyez-le avec « Plan validé ».

Note : La colonne « source » est le meilleur garde-fou : une partie sans source est une partie que ChatGPT devra inventer.

Une partie à la fois

Demande à recopier **Rédiger une seule partie**

```
Étape [numéro] : rédige seulement la partie « [titre de la partie] » du plan validé.
Appuie-toi uniquement sur [pièce jointe ou informations collées]. Longueur : [longueur prévue
au plan].
N'écris rien des autres parties. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER : ce qui
manque] au lieu de la deviner.
À la fin, liste en trois lignes au plus les chiffres et les faits que tu as utilisés, avec
leur source, pour que je les vérifie.
```

Ce que vous devez obtenir : Une partie à la longueur prévue, des marques [À COMPLÉTER] là où l'information manque, puis une courte liste des faits utilisés et de leur source. Vous vérifiez cette liste, vous corrigez, puis vous écrivez « Étape validée ».

Passer à l'étape suivante ?

1. **Le résultat de l'étape répond-il exactement à ce qui était demandé, sans plus ?**
   Non Faites corriger cette étape, pas la suivante.

2. **Les faits, chiffres et noms de l'étape sont-ils justes et retrouvés dans vos pièces ?**
   Non Corrigez-les maintenant : ils seraient repris partout ensuite.

3. **Ce résultat vous convient-il assez pour servir de base au reste ?**
   Non Reformulez la consigne de l'étape et relancez-la.

Oui à tout **Écrivez « Étape validée », puis donnez la consigne de l'étape suivante.**

Trois questions à la fin de chaque étape, avant d'écrire « continue ».

Canvas pour les documents longs

Pour un document de plusieurs pages, ouvrez Canvas (bouton + du champ de saisie, leçon « Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas ») une fois le plan validé. Chaque partie s'y ajoute à la suite, et vous pouvez sélectionner un paragraphe pour ne faire corriger que lui. Le découpage reste le même : une partie, une validation.

Le point d'étape, pour reprendre plus tard

Une conversation très longue finit par mal tenir les consignes du début : ChatGPT reprend un ancien chiffre, oublie une décision, mélange deux versions d'une partie. Quand un travail dure plus d'une séance, ou que la conversation devient longue, demandez un point d'étape, enregistrez-le dans un document Word, et repartez le lendemain d'une conversation neuve, idéalement dans un projet qui garde les pièces jointes.

Demande à recopier **Le point d'étape à coller dans une conversation neuve**

```
Fais le point d'étape de notre travail, pour que je puisse le reprendre demain dans une
nouvelle conversation.
Format : 1. le but du document et ses lecteurs ; 2. le plan validé ; 3. les parties terminées
et validées (titres seulement) ; 4. les décisions prises en route (chiffres retenus,
formulations imposées, ce qui a été retiré) ; 5. la prochaine étape, rédigée comme une
consigne prête à envoyer. Pas plus d'une page. Ne reprends pas le texte des parties terminées.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq rubriques, dont la dernière est une consigne à recopier. Relisez surtout la rubrique 4 : une décision oubliée là sera oubliée pour toute la suite.

Reprendre un travail dans un projet

1. Dans la colonne de gauche, ouvrez le projet du document, ou créez-le et ajoutez-y les pièces.
2. Ajoutez au projet le point d'étape enregistré la veille, en document Word.
3. Ouvrez une nouvelle conversation dans le projet.
4. Écrivez « Voici le point d'étape joint au projet. Reprends à la rubrique 5 » et envoyez.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Un rapport de dix pages en une matinée

9 h	9 h 20	9 h 30 à 11 h	11 h 15	11 h 45
Le cadrage et les pièces	**Le plan validé**	**Les parties une à une**	**L'assemblage**	**Les contrôles**
But, lecteurs, documents joints, ce qui est décidé	Six parties, une ligne de contenu chacune	Rédaction, relecture et correction de chacune	Raccords, répétitions, sommaire	Chiffres, dates et ton relus sur le document entier

Ordre de grandeur pour un document dont vous avez toutes les pièces.

Demande à recopier L'assemblage et l'harmonisation

```
Étape finale : voici les parties validées, dans l'ordre du plan : [collez les parties, ou « voir le document Canvas »].
Tâche : sans changer le fond ni aucun chiffre, harmonise l'ensemble : supprime les répétitions d'une partie à l'autre, ajoute une phrase de raccord quand le passage est brutal, garde un seul terme pour une même chose (signale les termes que tu as unifiés), puis propose un sommaire.
Format : le document complet, puis la liste des modifications faites, une ligne chacune.
```

Ce que vous devez obtenir : Le document complet, à peine modifié, et une liste courte de modifications (« "bénéficiaires" remplacé par "salariés en parcours" dans la partie 3 »). Une modification de chiffre dans cette liste est une erreur : refusez-la.

Les chiffres se vérifient à l'étape où ils entrent

Un chiffre faux validé à l'étape 2 se retrouve dans la synthèse, dans le sommaire et dans le courriel d'envoi. Vérifiez les faits et les calculs (quatre contrôles) dès l'étape qui les introduit, pas seulement à la fin. Un total se refait dans Excel, ou se fait calculer par l'analyse de données, jamais de tête.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander le document entier d'un coup : « écris le rapport d'activité complet, dix pages ». Le plan, les longueurs et les chiffres sont choisis par ChatGPT ; une erreur du début se recopie partout et chaque correction en déplace une autre.	Demandez d'abord le plan seul, avec la source de chaque partie, puis une partie par demande.
Écrire « continue » à chaque étape sans relire ce qui vient d'être produit. Le découpage ne sert à rien si rien n'est validé : vous obtenez le même texte qu'en une fois, en plus de temps.	À la fin de chaque étape, posez les trois questions du schéma, corrigez si besoin, puis écrivez « Étape validée ».
Garder la même conversation pendant des heures, jusqu'à ce que ChatGPT ressorte un chiffre écarté ou une ancienne version. Une conversation très longue tient mal les consignes et les décisions du début.	Demandez un point d'étape, enregistrez-le dans le projet, et reprenez dans une conversation neuve à partir de ce point.
Corriger une erreur seulement dans le texte final, sans revenir à l'étape qui l'a introduite. L'erreur reste dans la conversation : la synthèse, le sommaire ou le courriel d'envoi la reprennent ensuite.	Corrigez l'étape d'origine, inscrivez la décision dans le point d'étape, puis relancez les étapes qui en dépendent.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un document long se découpe : cadrage, plan seul, une partie à la fois, assemblage, contrôle.
- La première demande ne produit qu'un plan, avec la source de chaque partie, et attend votre validation.
- Une erreur se corrige à l'étape où elle entre, avant d'écrire « Étape validée ».
- Quand la conversation s'allonge ou que le travail dure, un point d'étape permet de repartir d'une conversation neuve.

Leçon 32 · 36 min

Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

> Quand vous ne savez pas tout ce qu'il faut dire, demandez à ChatGPT de vous interroger avant d'écrire : une question à la fois, avec des choix proposés, puis un récapitulatif que vous corrigez. Il ne comble plus les vides par du plausible. La même méthode fait lister ses hypothèses, ou recueille le savoir-faire d'un collègue qui part.

Objectifs

- Écrire une demande qui fait poser des questions utiles et attendre vos réponses avant de rédiger
- Choisir le bon mode : entretien complet, lot court de questions ou liste d'hypothèses
- Conduire un entretien de transmission qui transforme un savoir-faire oral en procédure écrite

Le cours

La méthode en quatre lignes suppose que vous sachiez quoi mettre dans le contexte. Souvent, ce n'est pas le cas : vous savez qu'il faut annoncer une hausse de tarifs, organiser un séminaire ou écrire une procédure, mais vous ne voyez pas d'emblée tout ce qui compte. ChatGPT, lui, écrit quand même. Il remplace chaque information absente par une supposition plausible : une date, un montant, une condition, une raison. Le texte est fluide, et faux là où vous n'avez rien dit.

Le remède tient en une phrase : **avant d'écrire, pose-moi les questions nécessaires**. Les questions de ChatGPT font apparaître ce qui manque, dans l'ordre où cela compte. Vous répondez en une ligne, à l'écrit ou à la voix, et le premier jet part de vos réponses au lieu de ses suppositions.

Écrire tout de suite, ou interroger

Il écrit tout de suite

- Il comble les vides avec du plausible
- Des dates, des montants et des conditions supposés
- Vous découvrez les trous en relisant
- Trois ou quatre allers-retours de correction

Il vous interroge d'abord

- Il nomme ce qu'il ne sait pas
- Vous répondez en une ligne à chaque question
- Le premier jet part de vos réponses
- Une relecture, rarement deux

La demande qui fait poser des questions

Demande à recopier **Se faire interroger avant la rédaction**

```
Rôle : tu es [fonction utile, par exemple responsable commercial expérimenté] dans [type d'entreprise, taille, ville].
Contexte : je dois écrire [le texte] pour [le destinataire]. Je n'ai pas encore tout en tête.
Tâche : avant d'écrire quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires pour faire un bon texte. Une question à la fois, la plus importante d'abord. Quand c'est possible, propose trois ou quatre réponses possibles et « autre ». Attends ma réponse avant la question suivante. Dix questions au plus. Quand tu as assez d'informations, récapitule ce que tu as compris en cinq lignes et attends ma validation.
Format : rien de rédigé avant ma validation du récapitulatif.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première question seule, avec des choix (« Quel est le but principal du texte : informer, obtenir une réponse, s'excuser, autre ? »). Puis une question par message, et un récapitulatif à corriger. Le texte vient seulement après.

Note : Trois mots tiennent toute la méthode : « une à la fois », « attends », « récapitule ». Sans « attends », ChatGPT pose ses questions puis écrit dans la foulée.

L'entretien avant la rédaction

1. **Une question**
   Une seule à la fois, ou un lot court, avec des choix proposés
2. **Votre réponse**
   Brève, dictée si vous voulez, « je ne sais pas » compris
3. **La reformulation**
   ChatGPT résume ce qu'il a compris ; vous corrigez
4. **La question suivante**
   Celle qui change le plus le texte final

La boucle s'arrête quand ChatGPT n'a plus de question utile, ou quand vous dites « Rédige ».

Répondre « je ne sais pas » est une bonne réponse

Une question à laquelle vous ne savez pas répondre est une découverte : c'est une information à aller chercher, ou une décision à prendre avec quelqu'un. Répondez « je ne sais pas, laisse [À COMPLÉTER] ». ChatGPT gardera la place libre au lieu de la remplir à votre place.

Trois modes selon le besoin



Les trois modes d’interrogation

Mode	La phrase à ajouter à la demande	Quand l’employer	Temps
L’entretien complet	« Une question à la fois, attends chaque réponse, puis récapitule »	Un texte important dont vous ne voyez pas tout le contenu	10 à 15 min
Le lot court	« Pose-moi en une fois cinq questions au plus, fermées, numérotées »	Vous savez presque tout, il reste des détails	3 à 5 min
Les hypothèses	« Avant d’écrire, liste les hypothèses que tu fais, et attends »	Vous êtes pressé, ou vous voulez voir ce qu’il suppose	2 min

Demande à recopier **Faire lister ses hypothèses avant d’écrire**

```
Rôle : tu es [fonction] dans [type d’entreprise].
Contexte : [la situation en trois ou quatre lignes].
Tâche : je veux [le texte]. Avant de l’écrire, liste toutes les hypothèses que tu ferais pour
combler ce que je ne t’ai pas dit : dates, montants, personnes concernées, conditions,
raisons, ton. Une ligne par hypothèse. N’écris pas le texte.
Format : une liste numérotée, chaque hypothèse suivie de « à confirmer », puis attends que je
corrige la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de huit à quinze hypothèses du type « le changement s’applique à tous les clients » ou « aucune compensation n’est proposée ». Vous barrez, corrigez, complétez en deux minutes, puis vous écrivez « Rédige avec ces hypothèses corrigées ».

Se faire interroger, ou pas ?

1 **Le texte compte-t-il plus de quelques lignes ou engage-t-il l'entreprise ?**

Non Écrivez directement la demande en quatre lignes.

2 **Avez-vous du mal à dire tout ce que ChatGPT doit savoir ?**

Non Écrivez la demande, puis demandez-lui ce qui manque.

3 **Avez-vous dix minutes pour répondre à des questions ?**

Non Demandez seulement la liste de ses hypothèses avant d'écrire.

Oui à tout **Demandez-lui de vous interroger, une question à la fois, avant d'écrire.**

Se faire interroger coûte cinq à dix minutes ; cela vaut pour les textes où vous ne savez pas tout dire d'emblée.

Répondre aux questions à la voix, sur le téléphone

1. Ouvrez l'application ChatGPT et envoyez la demande d'entretien depuis le champ de saisie.
2. À chaque question, touchez le micro du champ de saisie et dictez votre réponse, sans chercher la belle phrase.
3. Relisez la transcription avant de l'envoyer : un chiffre mal entendu se corrige là.
4. Pour un vrai dialogue à l'oral, utilisez le mode vocal, puis relisez la conversation écrite à la fin.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

L'entretien de transmission d'un savoir-faire

Un chef d'atelier qui part en retraite, une comptable qui change de poste, un technicien seul à connaître un réglage : leur savoir-faire n'est écrit nulle part, et ils n'ont pas le temps de rédiger une procédure. Une demi-heure d'entretien avec ChatGPT, ses réponses dictées au poste de travail, suffit souvent à produire une première version de fiche, qu'il relit ensuite. ChatGPT pose les questions d'un rédacteur de procédures ; la personne n'a qu'à raconter.

Demande à recopier **L'entretien de transmission**

```
Rôle : tu es un rédacteur de procédures expérimenté qui interroge un professionnel pour écrire
une fiche de travail.
Contexte : je suis [fonction] dans [type d'entreprise, taille]. Je vais te décrire comment je
réalise [la tâche, par exemple le réglage d'une machine, la clôture mensuelle]. La fiche
servira à [la personne qui reprendra la tâche].
Tâche : interroge-moi, une question à la fois, pour reconstituer la tâche geste par geste : ce
qui la déclenche, le matériel ou les fichiers, chaque geste dans l'ordre, les contrôles, les
```

```
erreurs fréquentes, les cas où il faut appeler quelqu'un. Quand une réponse est vague, demande
un exemple concret. Ne suggère jamais de geste que je n'ai pas décrit.
Format : questions d'abord ; à la fin, la fiche en gestes numérotés, avec une rubrique «
points de vigilance » et une rubrique « questions restées ouvertes ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une vingtaine de questions courtes, posées une à une, dont plusieurs « Pouvez-vous donner un exemple ? ». Puis une fiche en gestes numérotés et une liste de questions ouvertes. La personne relit et corrige la fiche ; son successeur la teste.

Ce que l'entretien ne doit pas recueillir

Un entretien glisse vite vers les personnes : « avec tel client il faut… », « untel oublie toujours… ». Ces informations ne vont ni dans la conversation ni dans la fiche. Rappelez-le en ouvrant l'entretien, et répondez par des fonctions (« le client grand compte », « le cariste de l'après-midi »). Sur un compte individuel, réglez au préalable les contrôles des données (Paramètres › Contrôles des données).

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire « pose-moi des questions » sans dire d'attendre les réponses. ChatGPT pose ses questions puis rédige aussitôt, en comblant lui-même les réponses.	Écrivez « une question à la fois, attends ma réponse, puis récapitule avant d'écrire ».
Laisser ChatGPT poser vingt questions d'un coup, dont la moitié sans importance. Vous répondez mal ou pas du tout, et les questions qui comptent se perdent dans la liste.	Fixez une limite (dix au plus) et demandez la plus importante d'abord, avec des choix proposés.
Répondre « comme tu veux » ou « choisis » à une question sur un prix, une date ou une condition. Vous rendez à ChatGPT la supposition que l'entretien devait éviter.	Répondez par le fait, ou « je ne sais pas, laisse [À COMPLÉTER] » et allez chercher l'information.
Valider la rédaction sans lire le récapitulatif. Une réponse mal comprise pendant l'entretien passe dans le texte final sans que vous le voyiez.	Lisez le récapitulatif ligne à ligne et corrigez-le avant d'écrire « Rédige ».

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Sans information, ChatGPT suppose ; en vous interrogeant d'abord, il écrit à partir de vos réponses.
- La demande tient en trois consignes : une question à la fois, attends ma réponse, récapitule avant d'écrire.
- Trois modes : l'entretien complet, le lot court de questions, la liste d'hypothèses à corriger.
- « Je ne sais pas, laisse [À COMPLÉTER] » est une réponse utile : elle signale ce qu'il faut aller chercher.
- L'entretien de transmission met par écrit le savoir-faire d'un collègue, qui relit ensuite la fiche.

Leçon 33 · 40 min

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

> « Relis et améliore » donne un texte réécrit et lissé. Une grille de quatre à six critères, avec un barème et l'obligation de citer le passage qui justifie chaque note, donne une relecture utile, dont vous gardez la décision. Une contre-lecture dans une conversation neuve, dans la peau du destinataire, complète la grille. Les faits restent vérifiés par vous.

Objectifs

- Construire une grille de quatre à six critères avec un barème décrit, à partir des attentes du destinataire
- Faire noter un texte critère par critère, preuve citée, sans réécriture d'ensemble
- Conduire une contre-lecture dans une conversation neuve et trier les corrections à garder

Le cours

Demander à ChatGPT « relis ce texte et améliore-le » revient à lui confier la plume. Il réécrit tout, dans son style : vos tournures disparaissent, les phrases s'allongent, et vous ne savez plus ce qui était vraiment faible. Le texte n'est pas meilleur, il est différent, et souvent plus générique.

Les relecteurs professionnels procèdent autrement : ils relisent **sur une grille**. Quelques critères écrits à l'avance, un barème simple, une note par critère justifiée par un passage précis. C'est ce que vous allez demander à ChatGPT. Il devient un relecteur exigeant et prévisible, et c'est vous qui décidez de chaque correction.

« Relis et améliore », ou la grille

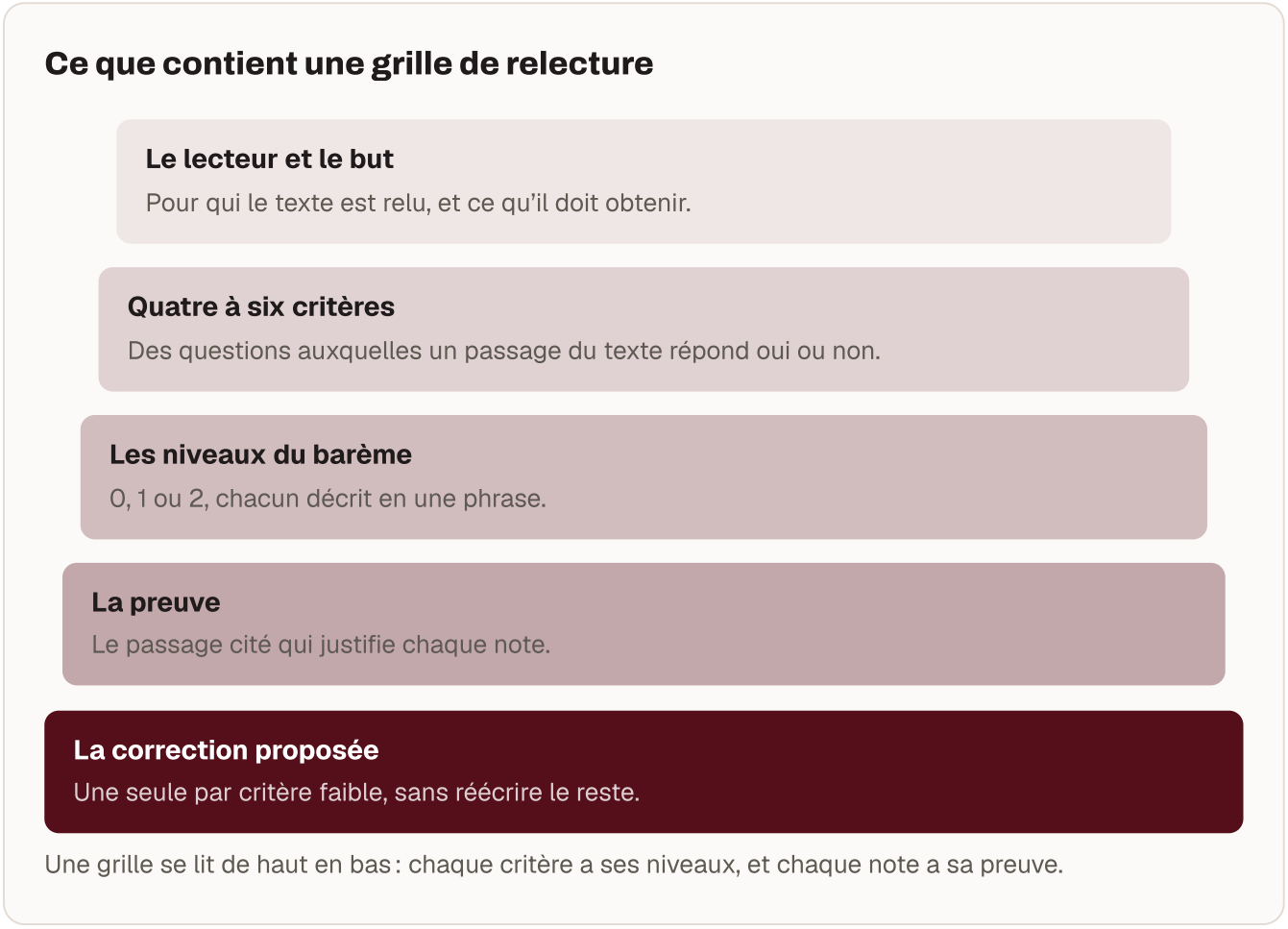
« Relis et améliore »

- Tout le texte réécrit, votre voix lissée
- Des compliments vagues et des retouches au hasard
- Aucun moyen de savoir ce qui a changé

La relecture sur grille

- Une note par critère, avec le passage cité
- Une correction proposée seulement là où c'est faible
- Vous décidez de chaque modification

Construire la grille



Les meilleurs critères viennent du destinataire, pas de vous. Un acheteur a publié ses critères de jugement ; une cliente a écrit ce qu'elle attendait dans son courriel ; un nouvel opérateur a besoin de pouvoir suivre une procédure seul. Formulez chaque critère comme une question à laquelle un passage du texte répond : « Le prix est-il donné par phase ? » se vérifie ; « Le texte est-il convaincant ? » ne se vérifie pas.

Une grille pour une proposition commerciale d'une page

Critère	0	1	2
La demande du client est reformulée en tête	Absente	Générale, sans ses mots	Reformulée avec ses termes et son échéance
Chaque attente du client a sa réponse	Plusieurs oubliées	Une oubliée ou floue	Toutes, dans l'ordre du client
Le prix est clair	Absent ou global sans détail	Détaillé mais HT et TTC mélangés	Par poste, HT, avec ce qui n'est pas compris
Le calendrier est daté	Aucune date	Des durées sans dates	Des dates, et ce qui dépend du client
La suite est claire	Aucune action proposée	« Nous restons à votre disposition », sans date	Une action précise et une date

Demande à recopier **Construire la grille à partir des attentes du destinataire**

```
Rôle : tu es un relecteur exigeant, habitué aux [type de texte, par exemple propositions
commerciales entre entreprises].
Contexte : je vais t'envoyer [le texte] destiné à [destinataire]. Voici ce que le destinataire
attend, dans ses propres mots : [collez le courriel, les critères du règlement ou la consigne
reçue, sans noms].
Tâche : construis une grille de relecture de cinq critères au plus, tirés de ces attentes.
Chaque critère est une question à laquelle un passage du texte peut répondre. Pour chacun,
décris en une phrase les niveaux 0, 1 et 2.
Format : un tableau (critère, niveau 0, niveau 1, niveau 2). Ne relis pas encore le texte.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre ou cinq lignes, chaque critère formulé comme une question vérifiable. Retirez ou reformulez tout critère que vous ne sauriez pas noter vous-même.

Faire noter, passage cité

Demande à recopier **Noter un texte sur la grille**

```
Rôle : tu es le relecteur qui a construit cette grille.
Contexte : voici la grille : [collez la grille]. Voici le texte à relire : [collez le texte].
Tâche : note le texte de 0 à 2 sur chaque critère. Pour chaque note, cite entre guillemets le
passage exact qui la justifie, ou écris « aucun passage » s'il manque. Pour les critères à 0
ou 1 seulement, propose une correction précise : la phrase à ajouter ou à remplacer. Ne
réécris pas le texte et ne commente pas ce que la grille ne demande pas.
Format : un tableau (critère, note, passage cité, correction proposée), puis le total sur
[nombre de critères × 2].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre ou cinq lignes, des citations exactes tirées du texte, des corrections courtes là où la note est basse. Vérifiez que chaque citation existe bien dans votre texte : une citation introuvable signale une note sans fondement.

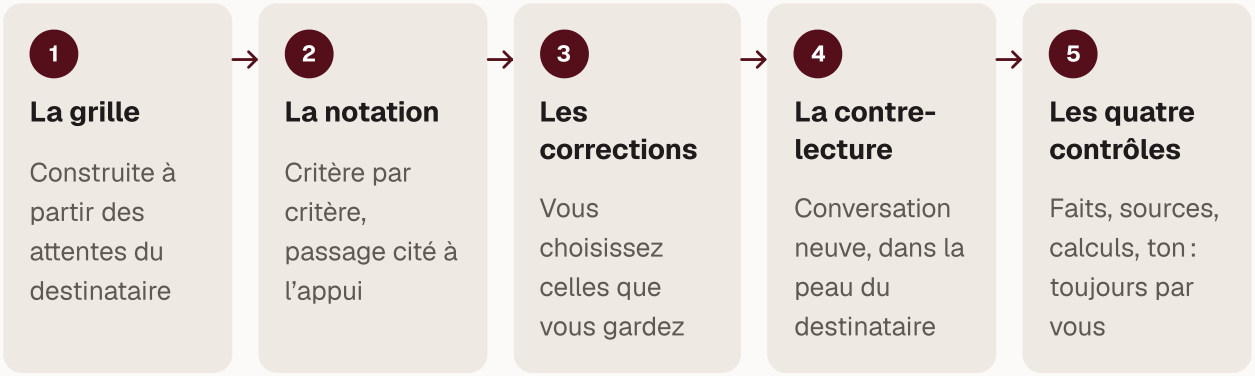
Note : La citation obligatoire change tout : un relecteur qui doit prouver sa note ne peut plus distribuer des compliments vagues.

La conversation qui a écrit le texte le juge mal

Si ChatGPT a rédigé le texte dans la même conversation, il le relit avec ses propres consignes en tête et tend à le trouver bon. Faites noter dans une conversation neuve, avec seulement la grille et le texte. Sur un texte sensible, un chat temporaire convient : il n'apparaît pas dans l'historique et n'alimente pas la mémoire.

La contre-lecture

De la grille à la version envoyée



La contre-lecture se fait dans une conversation neuve, sans la grille : elle voit ce que la grille ne cherche pas.

Une grille ne trouve que ce qu'elle cherche. La contre-lecture sert à voir le reste : vous demandez à ChatGPT de lire le texte comme le destinataire, avec ses priorités, son temps limité et ses objections. Elle se fait sans la grille, dans une conversation neuve. Ce qu'elle remonte n'est pas une note mais des questions : ce que le destinataire ne comprendra pas, ce qui l'agacera, ce qui lui manquera pour décider.

Demande à recopier **La contre-lecture dans la peau du destinataire**

```
Rôle : tu es [le destinataire, décrit par sa fonction, son entreprise et sa situation, par exemple directrice d'une résidence seniors de 90 logements qui reçoit quatre offres et a vingt minutes pour les lire].
Contexte : tu viens de recevoir ce texte : [collez le texte]. Ce qui compte pour toi : [ses priorités, en trois points].
Tâche : lis-le comme ce destinataire. Dis ce que tu retiens après une lecture rapide, les trois questions que tu poserais au fournisseur, les phrases qui t'agacent ou te paraissent creuses, et ce qui te manque pour décider.
Format : quatre rubriques courtes, sans réécrire le texte.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques de deux à quatre lignes. Les questions du destinataire sont souvent l'apport le plus utile : chacune est un paragraphe à ajouter ou une phrase à préciser.

Ouvrir un chat temporaire pour une relecture neutre

1. Ouvrez une nouvelle conversation depuis la colonne de gauche.
2. En haut de l'écran, activez le chat temporaire.
3. Collez la demande de notation ou de contre-lecture, la grille et le texte, puis envoyez.
4. Copiez le tableau obtenu dans votre document avant de fermer : la conversation n'apparaîtra pas dans l'historique.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Ce qu'une relecture par ChatGPT vaut

Fiable avec une grille

- La structure et l'ordre des idées
- La clarté, la longueur, le jargon
- L'orthographe et la syntaxe

Utile, à confirmer par vous

- Le ton perçu par le destinataire
- La force d'un argument
- Ce qui manque pour convaincre

Jamais confié à la grille

- L'exactitude des faits et des chiffres
- La conformité juridique ou réglementaire
- La validité d'une source

Une grille aide à juger la forme et l'argumentation ; elle ne garantit jamais l'exactitude.

Comparer deux versions sur la même grille

Quand vous hésitez entre deux versions d'un texte, faites-les noter sur la même grille, dans la même demande, puis demandez quel passage de chaque version explique l'écart. Vous choisissez sur des critères écrits, pas sur une impression, et vous pouvez souvent fusionner le meilleur des deux.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « relis et améliore » sans aucun critère. ChatGPT réécrit tout dans son style, et vous ne savez pas ce qui était faible ni ce qui a changé.	Donnez une grille de quatre à six critères, exigez un passage cité par note et interdisez la réécriture d'ensemble.
Écrire des critères vagues : « le texte est-il clair ? », « est-il convaincant ? ». Un critère qui ne se vérifie pas sur un passage donne des notes au hasard, souvent généreuses.	Formulez chaque critère comme une question précise, tirée des attentes du destinataire, et décrivez les niveaux 0, 1 et 2.
Faire noter le texte dans la conversation qui l'a écrit. ChatGPT le relit avec ses propres consignes en tête et tend à le juger conforme.	Ouvrez une conversation neuve ou un chat temporaire, avec seulement la grille et le texte.

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Prendre un 2 sur 2 au critère « chiffres justes » pour une vérification des chiffres. La grille juge la présence et la forme d’un chiffre ; elle ne peut pas savoir s’il est exact.	Gardez les quatre contrôles pour vous : faits, sources, calculs refaits, ton relu comme le destinataire.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- « Relis et améliore » donne un texte réécrit ; une grille donne une relecture dont vous décidez.
- Quatre à six critères tirés des attentes du destinataire, chacun vérifiable sur un passage, un barème 0, 1, 2 décrit.
- Chaque note s’appuie sur un passage cité ; une correction seulement là où la note est basse.
- La notation et la contre-lecture se font dans une conversation neuve, la contre-lecture dans la peau du destinataire.
- La grille juge la forme et l’argumentation ; les faits, les sources et les calculs restent vos contrôles.

Leçon 34 · 42 min

Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

> Une bonne demande trouvée par un collègue sert à toute l'équipe si elle devient une fiche : un nom, des variables entre crochets décrites avec un exemple, la demande en quatre lignes, l'allure du résultat, les contrôles, un auteur et une date. Testée sur trois cas, partagée, révisée chaque trimestre, elle fait gagner du temps sans exposer de données.

Objectifs

- Transformer une conversation réussie en demande à variables, sans aucune donnée réelle
- Rédiger une fiche complète et la tester sur trois cas avant de la publier
- Organiser la bibliothèque de l'équipe : priorités, rangement, référent, révision

Le cours

Dans une équipe qui utilise ChatGPT depuis quelques mois, chacun a trouvé ses demandes qui marchent : la commerciale pour ses relances, l'assistante pour ses comptes rendus, le chef d'atelier pour ses fiches de poste. Elles dorment dans des notes, des courriels envoyés à soi-même, l'historique d'un compte. Un collègue qui a la même tâche repart de zéro, et la qualité varie d'une personne à l'autre.

Une **bibliothèque de demandes** règle cela. Ce n'est pas un logiciel : un document Word ou un classeur Excel partagé sur Teams, SharePoint ou Google Drive suffit. Ce qui fait sa valeur, c'est la forme de chaque fiche, les variables qui la rendent réutilisable, et la discipline qui la tient à jour. La charte d'usage de l'équipe (leçon « Déployer ChatGPT dans l'équipe ») dit ce qui peut être confié à l'outil ; la bibliothèque dit comment bien le demander.

Les variables

Une variable est la partie d'une demande qui change d'un usage à l'autre : le client, la date, le montant, le produit. Écrivez-la entre crochets et en majuscules, avec un nom qui dit ce qu'elle contient : [SECTEUR_CLIENT] et non [INFOS]. Les majuscules la rendent visible : une demande envoyée avec un [CRÉNEAU] oublié se repère avant l'envoi.

De bonnes et de mauvaises variables

À éviter	À préférer	Pourquoi
[INFOS]	[OBJET_DU_DEVIS] en une phrase	Le nom dit ce qu'il faut mettre et combien
[CLIENT]	[SECTEUR_ET_TAILLE_DU_CLIENT]	Le nom du client n'a rien à faire dans la demande
[TON]	[TON] : cordial, ferme ou mise en demeure	Des valeurs permises, pas un champ libre
[DATE]	[DATE_ENVOI_DEVIS] au format jj/mm	Plusieurs dates dans une demande se confondent

À éviter	À préférer	Pourquoi
[PRIX]	[MONTANT_HT] tel qu'il figure sur le devis	Le montant vient du devis, jamais de ChatGPT

Demande à recopier **Transformer une conversation réussie en demande à variables**

```
Rôle : tu es chargé de construire la bibliothèque de demandes de notre équipe.
Contexte : la conversation ci-dessus a fini par produire le résultat que je voulais, après plusieurs corrections.
Tâche : écris la demande unique qui aurait donné ce résultat du premier coup. Remplace chaque information propre à ce cas (personnes, entreprise, dates, montants, références, produits) par une [VARIABLE] en majuscules au nom explicite. Transforme chacune de mes corrections en consigne. Aucune donnée réelle ne doit rester.
Format : la demande en quatre lignes (Rôle, Contexte, Tâche, Format), puis un tableau des variables (nom, ce qu'elle contient, exemple, valeurs permises si besoin), puis la liste des corrections que tu as transformées en consignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une demande de six à douze lignes avec quatre à huit variables, un tableau des variables et une courte liste de consignes nées de vos corrections. Relisez-la à la recherche d'un nom ou d'un chiffre réel oublié.

Note : Cette demande se fait à la fin de la conversation réussie, dans la même conversation : c'est là que ChatGPT voit vos corrections.

La fiche complète

Une fiche de la bibliothèque

Le nom et l'usage
Un verbe et un objet : « Relancer un devis sans réponse ».

Les variables
Chaque [VARIABLE] décrite, avec un exemple et ses valeurs permises.

La demande
En quatre lignes, prête à copier.

L'allure du résultat
Longueur, structure, ce qui doit y figurer.

Les contrôles et la mise à jour
Ce qui se vérifie avant usage ; auteur, date, version.

Une fiche tient sur une page. Celui qui l'ouvre sait en une minute s'il peut l'utiliser et comment.

Demande à recopier **Rédiger la fiche de la bibliothèque**

```
Rôle : tu es documentaliste et tu rédiges les fiches de notre bibliothèque de demandes.
Contexte : voici une demande à variables et son tableau de variables : [collez-les]. Elle sert à [la tâche] dans [service, type d'entreprise].
Tâche : rédige la fiche complète : un nom qui commence par un verbe, l'usage en deux phrases (quand l'utiliser, quand ne pas l'utiliser), les variables avec exemple, la demande, l'allure du résultat attendu, trois à cinq contrôles avant usage reliés aux quatre contrôles (faits, sources, calculs, ton), les données à ne jamais mettre dans les variables.
Format : une page, rubriques titrées, prête à coller dans Word. Laisse en bas les lignes « Auteur : », « Testée le : », « Version : ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page en sept rubriques, dont une rubrique « À ne jamais mettre » propre à la tâche (par exemple « marge, remise non validée, nom du client »). Vous remplissez auteur, date de test et version.

Une fiche ne contient aucune donnée réelle

La bibliothèque circule dans toute l'équipe, parfois chez un stagiaire ou un intérimaire. Une fiche ne contient donc ni nom de client ou de salarié, ni prix d'achat, ni marge, ni coordonnées, ni identifiant ou mot de passe. Les exemples de variables restent génériques (« un syndic de copropriété de Talence, 40 lots »). Les valeurs réelles s'écrivent au moment de l'usage, dans le respect de la charte de l'équipe.

Tester avant de publier

Demande à recopier **Tester une demande sur trois cas**

```
Rôle : tu es testeur de notre bibliothèque de demandes.
Contexte : voici une demande à variables : [collez la demande]. Voici trois jeux de valeurs, tirés de cas réels différents et sans données personnelles : Cas 1 : [valeurs]. Cas 2 : [valeurs]. Cas 3 : [valeurs].
Tâche : exécute la demande pour chacun des trois cas. Puis dis, pour chaque cas, ce qui a été mal compris, ce qui a manqué, et quelle variable ou quelle consigne il faudrait préciser.
Format : les trois résultats, séparés par des tirets, puis un tableau (cas, problème constaté, correction de la demande proposée).
```

Ce que vous devez obtenir : Trois résultats et un tableau de deux à cinq problèmes, par exemple « Cas 3 : la variable [DÉLAI] a été lue comme une date et non une durée ; préciser “en jours ouvrés” ». Un cas réel testé par un collègue vaut mieux encore : faites-le en plus.

La vie d’une demande partagée

1 — Écrire
À partir d’une conversation qui a bien marché

2 — Tester
Sur trois cas réels différents, par deux personnes

3 — Publier
Dans la bibliothèque, avec sa fiche et sa version

4 — tiliser et noter
Chacun signale ce qui a coincé

5 — Réviser
Chaque trimestre, par le référent

Une demande qui n’est plus révisée finit par produire des textes datés ou faux.

Ranger et faire vivre la bibliothèque

Quelles demandes ranger en premier



Commencez par la case en haut à droite : des tâches fréquentes dont l’erreur coûte.

Où ranger les demandes

Rangement	Pour quoi	Limite
Document Word ou classeur partagé (Teams, SharePoint, Drive)	Toute la bibliothèque, ses fiches et leur historique	Il faut copier-coller la demande
Instructions d'un projet	Une famille de tâches sur les mêmes documents	Une copie de plus à tenir à jour avec la fiche
GPT personnalisé	Une tâche fréquente et stable, utilisée par plusieurs personnes	Le créer demande une offre payante
Fiche papier au poste	Un usage sur téléphone par des équipes de terrain	Mise à jour plus lourde

Mettre une fiche dans les instructions d'un projet

1. Dans la colonne de gauche, ouvrez le projet de la famille de tâches, par exemple « Relances clients ».
2. Ouvrez les instructions du projet.
3. Collez la demande à variables et ajoutez : « Si une [VARIABLE] n'est pas remplie, demande-la-moi avant d'écrire ».
4. Joignez au projet les documents de référence sans données personnelles (conditions générales, modèles).
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Une bibliothèque en un mois

Semaine 1 — L'inventaire
Chacun note les tâches où il utilise déjà ChatGPT

Semaine 2 — Cinq fiches
Les tâches fréquentes et engageantes, écrites et testées

Semaine 3 — La publication
Un document partagé, un référent, une présentation de 30 minutes

Semaine 4 — Le premier retour
Ce qui a coincé, corrigé ; deux fiches de plus

Chaque trimestre — La révision
Fiches mises à jour, inutilisées retirées

Ordre de grandeur pour une équipe de cinq à quinze personnes.

Faire remplir les variables par des questions

Pour un collègue qui débute, ajoutez à la fin de la demande : « Avant d'écrire, demande-moi une à une les variables que je n'ai pas remplies. » La méthode de la leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive » fait alors le travail : personne n'envoie une demande avec un crochet vide.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire des variables vagues comme [INFOS], [CLIENT] ou [DÉTAILS]. Chacun y met autre chose, parfois des données personnelles, et les résultats varient d'un collègue à l'autre.	Donnez à chaque variable un nom explicite, un exemple générique et, si besoin, ses valeurs permises.
Recopier dans la bibliothèque la première demande d'une conversation, celle qui a demandé quatre corrections. Les corrections, qui faisaient la qualité du résultat, sont perdues : le collègue repart pour quatre allers-retours.	Dans la conversation réussie, demandez la demande unique qui aurait donné le résultat du premier coup, corrections intégrées.
Publier une fiche testée sur un seul cas, par son auteur. L'auteur remplit les variables comme il les pense ; une ambiguïté n'apparaît que chez le collègue qui les lit autrement.	Testez sur trois cas différents, dont au moins un rempli par une autre personne, avant de publier.
Laisser la bibliothèque sans référent ni date de mise à jour. Les fiches vieillissent avec les conditions générales, les tarifs et les procédures, et produisent des textes faux en toute confiance.	Nommez un référent, indiquez auteur, date et version sur chaque fiche, révisez chaque trimestre et retirez ce qui ne sert plus.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une bonne demande devient une fiche : nom, variables décrites, demande, allure du résultat, contrôles, auteur, date, version.
- Une variable s'écrit [EN_MAJUSCULES], avec un nom explicite, un exemple et, si besoin, ses valeurs permises.
- Une fiche ne contient aucune donnée réelle, ni dans la demande ni dans les exemples.
- Chaque fiche se teste sur trois cas différents avant d'être publiée.
- Un référent tient la bibliothèque et la révise chaque trimestre ; les fiches inutilisées se retirent.

Leçon 35 · 45 min

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

> Cet exercice réunit tout le module sur un vrai dossier : la demande d'une gérante exigeante, lue et décomposée, des questions préparées avec ChatGPT, une proposition découpée en parties, rédigée sur deux modèles de la maison, relue sur une grille tirée de son courriel, contre-lue dans sa peau, puis envoyée. Chaque chiffre et chaque engagement restent vérifiés par vous.

Objectifs

- Extraire d'un courriel client les demandes écrites, les attentes implicites et les contradictions
- Enchaîner questions, plan, rédaction sur modèles et relecture sur grille pour une proposition complète
- Vérifier chaque montant, chaque date et chaque engagement avant l'envoi, et ranger les demandes réutilisables

Le cours

Les cinq leçons précédentes ont chacune apporté un outil : les modèles à imiter, le découpage, l'interrogation préalable, la relecture sur grille, la bibliothèque de demandes. Sur un vrai dossier, ils servent ensemble et dans un ordre précis. Cet exercice les enchaîne sur le cas d'un chargé d'affaires et d'une cliente qui ne laissera rien passer.

Le dossier

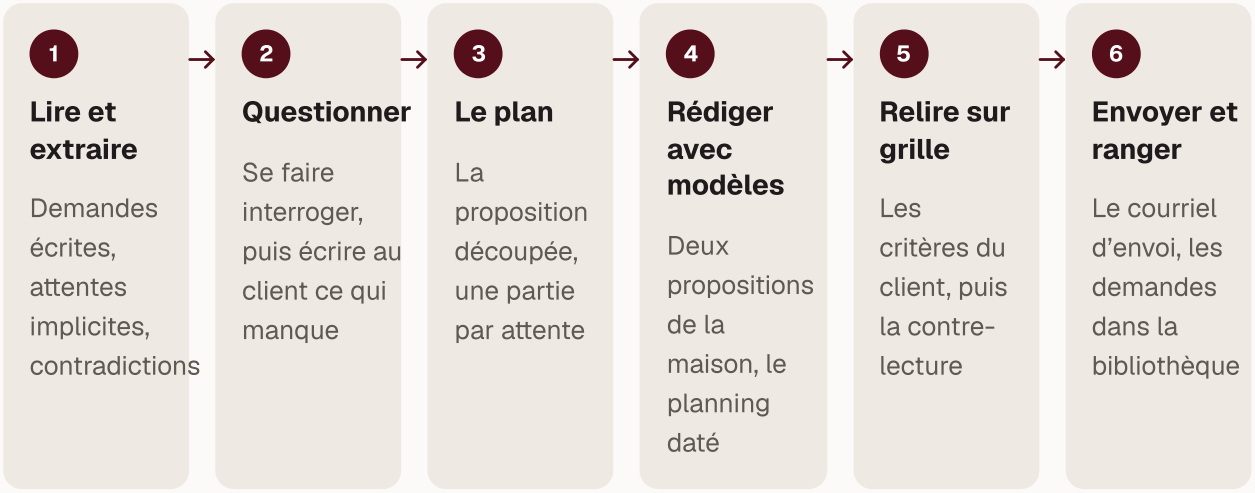
Mathieu est chargé d'affaires chez un agenceur de magasins de Mérignac, 25 salariés, qui conçoit, fabrique dans son atelier et pose. Le lundi 23 novembre, il reçoit le courriel de la gérante d'un petit réseau de trois boulangeries-pâtisseries de la métropole bordelaise. Elle veut réaménager sa boutique de Talence, 60 m² de surface de vente.

Objet : réaménagement boutique de Talence
Bonjour,
Je souhaite refaire entièrement la boutique de Talence : comptoir, vitrines réfrigérées intégrées, présentoirs à pain, éclairage et coin café de 8 places. Je dispose de 85 000 € HT, pas un euro de plus. Je veux ouvrir le 1er avril et je ne peux pas fermer plus de trois semaines. Je voudrais trois options, dont une haut de gamme. J'ai besoin d'un prix ferme rapidement pour boucler mon financement avec la banque. Notre dernier agenceur a livré avec cinq semaines de retard et je ne revivrai pas ça. Je veux un seul interlocuteur, pas un standard. Merci de me répondre avant le 4 décembre.
La gérante

Ce que Mathieu sait en interne : le chiffreur de l'atelier a établi trois options à partir des photos reçues, A à 72 400 € HT, B à 84 900 € HT, C à 96 300 € HT ; ces prix restent indicatifs tant que la boutique n'a pas été mesurée. La fabrication demande six semaines après validation des plans d'exécution. Une visite est possible le

jeudi 26 novembre. Le directeur autorise l'engagement sur trois semaines de fermeture si les plans sont validés au plus tard le 18 décembre.

Le dossier, de la demande à l'envoi



Chaque étape reprend une leçon du module, et chacune se valide avant la suivante.

Ouvrir le dossier dans un projet

1. Dans la colonne de gauche, créez un projet au nom du dossier, par exemple « Boutique Talence », sans le nom de la cliente.
2. Ajoutez au projet le courriel de la cliente sans signature ni coordonnées, les informations internes et les deux propositions modèles.
3. Dans les instructions du projet, écrivez : « Une étape à la fois ; n'écris rien qui ne s'appuie pas sur les pièces du projet ».
4. Ouvrez une conversation par étape, et collez le point d'étape de la précédente.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Étape 1, lire et extraire

Demande à recopier **Extraire les demandes, les attentes et les contradictions**

```
Rôle : tu es un chargé d'affaires expérimenté en agencement de commerces.
Contexte : voici le courriel d'une cliente, gérante d'un réseau de trois boulangeries-
pâtisseries, nom retiré : [collez le courriel].
Tâche : relève trois choses, chacune avec la phrase du courriel qui la justifie : 1. ses
demandes écrites ; 2. ses attentes implicites, ce qu'elle ne demande pas mais qui décidera de
son choix ; 3. les contradictions ou tensions entre ses demandes. Ne propose aucune réponse et
n'invente rien qui ne s'appuie pas sur une phrase.
Format : trois listes numérotées, une ligne par point, la citation entre guillemets.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois listes. Demandes : comptoir, vitrines réfrigérées, présentoirs, éclairage, coin café de 8 places, trois options, prix ferme, réponse avant le 4 décembre. Attentes implicites : être rassurée sur le respect des délais, être suivie par une seule personne, pouvoir présenter un dossier solide à sa banque. Contradictions : un prix ferme alors que la boutique n'a pas été mesurée ; une option haut de gamme dans un budget plafond.

Note : Le nom de la gérante et celui de ses boutiques n'ont rien à faire dans la conversation : sa fonction et son secteur suffisent à ChatGPT.



Ce qui compte beaucoup pour elle et dépend de vous se traite en tête de la proposition.

Étape 2, questionner avant de promettre

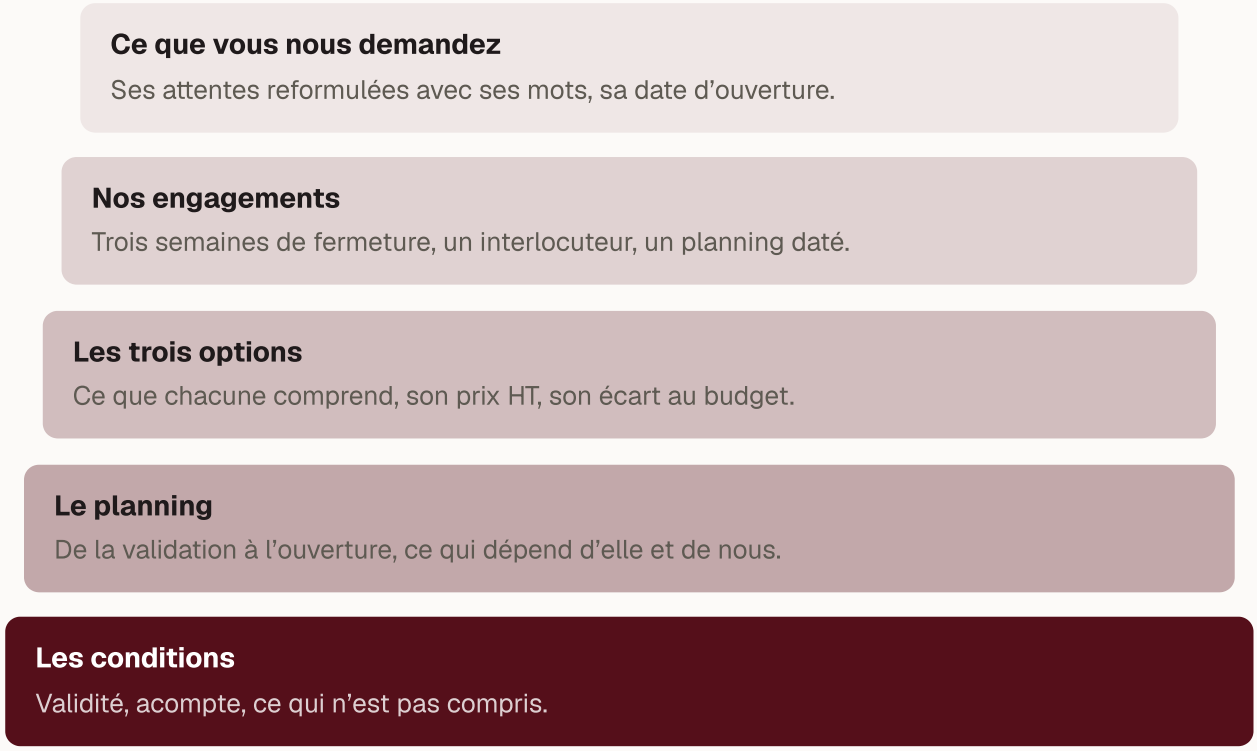
Les deux contradictions ne se règlent pas par une formule habile : elles se règlent par une question à la cliente et une décision de l'entreprise. Mathieu se fait d'abord interroger par ChatGPT, pour voir ce qu'il ne sait pas encore, puis il écrit à la gérante un courriel court qui fixe la visite et pose ses trois questions.

Demande à recopier **Se faire interroger, puis préparer le courriel de questions**

```
Rôle : tu es le directeur commercial de notre agenceur et tu prépares avec moi la réponse à cette cliente.
Contexte : voici ce que nous avons extrait de son courriel : [collez les trois listes]. Ce que nous savons : [collez les informations internes : options et prix indicatifs, six semaines de fabrication, visite possible jeudi 26 novembre, engagement sur trois semaines si plans validés au 18 décembre].
Tâche : pose-moi d'abord, une à la fois, les questions que je dois trancher en interne avant d'écrire à la cliente (cinq au plus). Attends chaque réponse. Ensuite, écris le courriel à la cliente qui confirme la visite du jeudi 26 novembre et lui pose seulement les questions qu'elle seule peut trancher, trois au plus.
Format : questions internes d'abord ; puis un courriel de huit lignes au plus, signé Mathieu, chargé d'affaires, [téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Des questions internes du type « Le prix devient-il ferme après la visite, et sous quel délai ? » ou « L'option C, au-dessus du budget, est-elle présentée quand même ? ». Puis un courriel court qui confirme la visite, donne le numéro direct de Mathieu et pose trois questions : le budget comprend-il les vitrines réfrigérées, le coin café est-il indispensable, la banque a-t-elle besoin d'un devis signé ou d'une proposition chiffrée.

Étapes 3 et 4, le plan puis la rédaction sur modèles



La gérante lira la première couche à coup sûr ; tout ce qui la rassure doit y être.

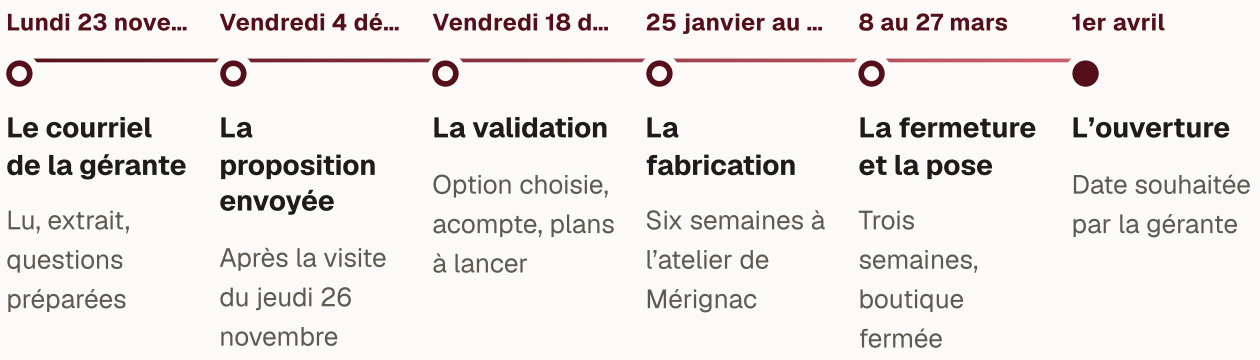
Demande à recopier **Rédiger les engagements dans le ton de la maison**

```
Rôle : tu es Mathieu, chargé d'affaires d'un agenceur de magasins de 25 salariés à Mérignac.
Contexte : plan validé : [collez le plan]. Voici deux passages « Nos engagements » de
propositions que nous avons gagnées, noms retirés, à imiter pour la longueur, le vocabulaire
et la façon de s'engager :
---
Modèle 1 :
[passage d'une proposition précédente]
---
Modèle 2 :
[passage d'une autre proposition]
---
N'en reprends ni les faits ni les dates. Faits à utiliser : fermeture de trois semaines, du 8
au 27 mars, si les plans d'exécution sont validés au plus tard le 18 décembre ; fabrication de
six semaines dans notre atelier ; un interlocuteur unique, Mathieu, joignable en direct du
lundi au vendredi ; un point d'avancement chaque vendredi pendant la fabrication.
Tâche : rédige seulement la partie « Nos engagements ». Chaque engagement dit sa condition.
```

```
Aucun engagement en dehors des faits donnés.
Format : quatre engagements, trois lignes chacun au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre engagements courts, chacun avec sa condition écrite (« si les plans sont validés au plus tard le 18 décembre »), dans le style direct des modèles. Le point du vendredi est formulé comme un rendez-vous, pas comme une promesse vague.

Du courriel à l'ouverture



Dates de l'exercice. La fermeture tient en trois semaines si les plans sont validés le 18 décembre.

Les prix restent indicatifs, et les calculs se refont

La gérante veut un prix ferme ; l'entreprise ne peut pas le donner avant la visite. La proposition dit donc « prix indicatifs, confirmés sous cinq jours ouvrés après la visite », si c'est la décision du directeur. Les trois montants, l'écart de chaque option au budget (–12 600 €, –100 €, +11 300 €) et les totaux de chaque option se refont dans Excel. Un écart faux de quelques centaines d'euros, sur un budget « pas un euro de plus », coûte l'affaire.

Étape 5, relire sur la grille de la cliente

La grille tirée du courriel de la gérante

Critère	0	1	2
Le budget de 85 000 € HT est respecté ou l'écart est dit	Écart caché	Écart donné sans explication	Chaque option comparée au budget, en euros
La fermeture de trois semaines est garantie	Rien	Durée sans dates	Dates et condition de l'engagement
L'ouverture du 1er avril est tenue	Rien	Date reprise	Planning daté, ce qui dépend d'elle
Un interlocuteur unique est désigné	Rien	Un nom sans moyen de le joindre	Nom, fonction, numéro direct, rythme des points
Le prix est clair pour la banque	Prix global	Par option, sans conditions	Par option, HT, validité, ce qui n'est pas compris

Demande à recopier La contre-lecture dans la peau de la gérante

```
Rôle : tu es gérante d'un réseau de trois boulangeries-pâtisseries. Ton dernier agenceur a
livré avec cinq semaines de retard. Tu as 85 000 € HT, pas un euro de plus, et tu dois
rassurer ta banque.
Contexte : voici la proposition reçue : [collez la proposition].
Tâche : lis-la comme cette gérante. Dis ce qui te rassure, ce qui t'inquiète encore, les trois
questions que tu poserais au téléphone, et ce qu'il te faudrait pour signer.
Format : quatre rubriques courtes. Ne réécris pas la proposition.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre rubriques. Probablement : rassurée par les dates et l'interlocuteur ; inquiète de l'option B à 100 € du plafond et des prix encore indicatifs ; questions sur ce qui se passe si l'atelier prend du retard et sur les vitrines réfrigérées. Chaque question devient une phrase à ajouter.

Étape 6, envoyer et ranger

Le courriel d'envoi tient en six lignes : la proposition jointe, l'option qui tient dans le budget, la condition du 18 décembre, le numéro direct. Mathieu relit une dernière fois, comme la gérante, chaque montant, chaque date et chaque engagement. Puis il range dans la bibliothèque de l'équipe les deux demandes qui reserviront : l'extraction d'un courriel client et la contre-lecture dans la peau du client, en variables.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Répondre au courriel du client dans l'ordre où il l'a écrit, phrase après phrase. Les attentes implicites, souvent décisives, ne sont jamais traitées, et les contradictions passent inaperçues jusqu'à la négociation.	Commencez par l'extraction : demandes écrites, attentes implicites, contradictions, chacune avec sa citation.
Laisser ChatGPT trancher une contradiction du client par une formule : « prix ferme », « ouverture garantie ». La formule devient un engagement contractuel que l'entreprise n'a pas décidé et ne peut pas forcément tenir.	Posez la question au client, faites décider l'entreprise, puis faites rédiger l'engagement avec sa condition écrite.
Coller le courriel du client tel quel, avec sa signature, ses coordonnées et le nom de ses établissements. Ce sont des données personnelles et commerciales qui n'apportent rien à l'analyse.	Retirez nom, signature, adresse et téléphone ; gardez le contenu, le secteur et la taille.
Envoyer la proposition sans contre-lecture dans la peau du client ni calcul refait. Un écart au budget faux ou une question évidente non traitée coûte la confiance d'un client exigeant dès la première lecture.	Relisez sur la grille tirée de son courriel, faites la contre-lecture dans une conversation neuve, refaites chaque montant dans Excel.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un dossier exigeant se traite dans l'ordre : extraire, questionner, planifier, rédiger sur modèles, relire sur grille, envoyer.
- Les attentes implicites décident souvent du choix du client ; elles se traitent en tête, par des engagements datés et conditionnés.
- Une contradiction se règle par une question au client et une décision de l'entreprise, jamais par une formule habile.
- Chaque montant, chaque écart au budget et chaque date se refait avant l'envoi.
- Les demandes qui ont servi se rangent en variables dans la bibliothèque ; les documents du client restent dans le dossier.

10

D'autres métiers

Six ateliers de plus : achats et logistique, juridique, immobilier, commerce et e-commerce, hôtellerie-restauration, industrie et qualité.

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

Leçon 36 · 40 min

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

> Un acheteur de PME passe des heures à mettre des offres au même format, à préparer ses rendez-vous fournisseurs et à courir après les livraisons. ChatGPT aligne trois offres dans un tableau comparable, prépare une négociation avec vos chiffres, rédige les relances et tient le point des retards. Les prix, les volumes et la décision d'achat restent les vôtres.

Objectifs

- Comparer trois offres fournisseurs sur leur coût complet annuel, calculé en code et vérifié
- Préparer une négociation annuelle avec une fiche chiffrée et un jeu de rôle avant le rendez-vous
- Analyser un export de réceptions et relancer un fournisseur avec des chiffres plutôt qu'une impression

Le cours

Dans une PME, les achats et la logistique tiennent souvent dans une ou deux personnes, qui font aussi l'accueil des chauffeurs, la saisie des réceptions et les litiges avec les transporteurs. Le temps part dans des tâches de mise en forme : ressaisir trois offres qui n'ont pas le même format, retrouver les chiffres de l'année pour négocier, relancer une commande qui n'arrive pas. C'est là que ChatGPT aide. Il ne connaît ni vos fournisseurs, ni vos prix, ni votre stock : il travaille sur ce que vous lui donnez, et il calcule juste quand il exécute du code.

Les tâches des achats et de la logistique, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Mettre trois offres au même format	Le tableau comparatif	1 h 30	20 min	Chaque prix relu dans l'offre d'origine
Préparer une consultation	Le cahier des charges et la lettre	2 h	30 à 45 min	Quantités relues avec l'utilisateur interne
Préparer une négociation annuelle	La fiche de négociation	une demi-journée	1 h	Volumes et montants tirés de l'ERP
Répéter la négociation	Le jeu de rôle	rarement fait	20 min	Le seuil gardé hors de la demande
Analyser les retards de livraison	L'analyse des réceptions	1 h	15 min	Deux taux refaits dans Excel
Relancer un fournisseur	La relance datée	15 min	5 min	Numéro de commande, quantité, date promise

Les temps sont des ordres de grandeur pour quelqu'un qui a pris l'habitude de ces demandes. Les premières fois, comptez le double. Une demande qui marche s'enregistre dans un projet « Achats » ou dans votre bibliothèque de demandes, et se recopie ensuite en remplaçant les [crochets].

Mettre trois offres au même format

Trois offres ramenées au même format

1 → 2 → 3 → 4 → 5

Les offres reçues

PDF, courriels, tableaux : chacune dans son format

Les noms remplacés

Fournisseur A, B, C dans chaque copie

Les critères posés

Prix, port, minimum, délai, paiement, validité

Le coût complet

Calculé en code sur votre volume et votre rythme de livraison

Les questions et le choix

Ce qui manque se demande au fournisseur ; le choix reste le vôtre

La table qui relie A, B et C aux vrais noms des fournisseurs reste sur votre poste.

Joindre plusieurs offres à une même demande

1. Faites une copie de chaque offre et remplacez-y le nom du fournisseur par A, B ou C. Pour un PDF, copiez son texte dans Word, faites le remplacement, puis enregistrez ce document.
2. Ouvrez une nouvelle conversation, ou votre projet « Achats ».
3. Cliquez sur le bouton + du champ de saisie, puis choisissez d'ajouter des fichiers et sélectionnez les trois copies.
4. Collez la demande ci-dessous et envoyez.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier **Le tableau comparatif au coût complet**

```
Rôle : tu es acheteur dans une PME de [activité] de [nombre] salariés.
Contexte : les trois fichiers joints sont les offres de trois fournisseurs, nommés A, B et C,
pour [produit ou prestation]. Notre besoin : [volume annuel], livré en [nombre] livraisons de
[quantité] à [lieu de livraison]. Nos critères, par ordre d'importance : [par exemple coût
complet annuel, délai, conditions de paiement, minimum de commande].
Tâche : relève dans chaque offre le prix unitaire HT, les frais de port et le seuil de franco,
le minimum de commande, le délai, les conditions de paiement, la durée de validité et toute
clause de révision de prix. Puis calcule en exécutant du code le coût complet annuel de chaque
offre sur notre volume et notre rythme de livraison. Quand une information manque, écris «
absent de l'offre » : ne la suppose pas.
Format : un tableau (critère en ligne, fournisseur en colonne) avec la page de l'offre pour
```

```
chaque prix, le calcul du coût complet détaillé ligne par ligne, puis les questions à poser à chaque fournisseur.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes et trois colonnes, un calcul posé ligne par ligne, des cases « absent de l'offre » et deux ou trois questions par fournisseur. Pas de choix final : il vient de vous, une fois les réponses des fournisseurs reçues.

Note : Le volume et le rythme de livraison changent tout : sans eux, ChatGPT compare des prix unitaires, et c'est précisément ce qu'il faut éviter.

Le prix unitaire ne dit pas le prix

Un prix plus bas avec des frais de port à chaque livraison peut revenir exactement au même qu'un prix plus haut livré franco. Le coût complet se calcule sur votre volume réel et votre rythme de livraison, et ChatGPT le calcule en exécutant du code, pas de tête : vérifiez qu'un bloc de calcul apparaît dans la réponse, puis refaites au moins un total à la calculette.

Classer ses achats avant de négocier



Une grille d'usage courant chez les acheteurs : la négociation ne se prépare pas de la même façon dans chaque case.

Cette grille évite de passer une matinée à négocier les fournitures de bureau pendant que l'achat dont dépend toute la production n'a ni contrat ni second fournisseur. Donnez à ChatGPT la liste de vos familles d'achats avec leur montant annuel et le nombre de fournisseurs possibles, et demandez-lui de les placer dans les quatre cases en justifiant chaque place. Les montants viennent de votre ERP ou de votre logiciel comptable ; le risque, c'est vous qui le connaissez : un fournisseur fragile, un délai de six semaines, une matière que deux usines seulement produisent.

Préparer une négociation annuelle

Demande à recopier **La fiche de négociation chiffrée**

```
Rôle : tu es acheteur expérimenté et tu prépares une négociation annuelle avec un fournisseur.
Contexte : fournisseur de [produit], [nombre] ans de relation. Nos achats chez lui sur douze
mois : [montant] € HT pour [volume]. Il annonce une hausse de [pourcentage] à partir du
[date], justifiée par [sa justification, recopiée de son courrier]. Notre objectif : [par
exemple limiter la hausse à 2 %]. Ce que nous pouvons offrir en échange : [par exemple un
engagement de volume sur douze mois, des livraisons regroupées]. Ce que nous ne céderons pas :
[par exemple le délai de livraison].
Tâche : prépare la fiche de négociation : le montant en euros de la hausse annoncée et de
notre objectif, calculés en code ; les questions pour faire justifier la hausse ; les
contreparties, classées de la moins coûteuse à la plus coûteuse pour nous ; les objections du
fournisseur à attendre et une réponse à chacune ; une phrase d'ouverture et une phrase de
clôture.
Format : une page en rubriques courtes, avec un tableau des contreparties (contrepartie, coût
pour nous, intérêt pour le fournisseur).
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page : deux montants calculés, six à huit questions, un tableau de trois à cinq contreparties, quatre ou cinq objections avec leur réponse. Votre seuil de rupture n'y figure pas : il reste dans votre tête et dans votre dossier, pas dans la demande.

Note : Pour discuter une hausse justifiée par l'énergie, les matières ou le transport, cherchez des indices publiés avec la recherche sur le web et ouvrez chaque source. Un indice cité sans lien ne s'emploie pas en négociation.

Demande à recopier **Le jeu de rôle avant le rendez-vous**

```
Rôle : tu joues le commercial de notre fournisseur de [produit]. Tu es courtois, tu connais
ton dossier et tu défends ta hausse de [pourcentage] avec les arguments de ton courrier :
[collez les arguments du fournisseur].
Contexte : je suis l'acheteur. Voici ma fiche de négociation : [collez la fiche].
Tâche : joue la négociation avec moi, une réplique à la fois, et attends ma réponse avant de
continuer. Ne cède rien sans contrepartie. Au bout de dix échanges, ou quand j'écris « fin »,
sors du rôle.
Format : en jeu, des répliques de deux ou trois phrases. Après « fin » : trois moments où j'ai
été convaincant, les concessions que j'ai faites sans contrepartie, et la question que je n'ai
pas posée.
```

Ce que vous devez obtenir : Une première réplique du « fournisseur », un échange au rythme de vos réponses, puis un bilan en trois rubriques. Le bilan est la partie utile : il montre la concession lâchée trop tôt, celle que vous auriez faite le lendemain.

Répéter à voix haute

Le même jeu de rôle se fait en mode vocal sur l'application du téléphone, la veille du rendez-vous. Dire trois fois sa phrase d'ouverture à voix haute prépare mieux qu'une fiche de plus. La leçon « Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire » montre le réglage.

Le suivi d’une commande fournisseur

J0	J+2	J-3	Jour J	J+1
La commande	**L’accusé de réception**	**La confirmation**	**La réception**	**Le suivi**
Bon de commande envoyé, date de livraison souhaitée écrite	Sans date confirmée, une relance courte part	Date, créneau et transporteur confirmés par écrit	Quantités comptées, réserves précises sur le bon du transporteur	Retard, manquant ou avarie notés dans le tableau du fournisseur

Les délais sont ceux de votre organisation ; ceux-ci sont des repères courants.

Demande à recopier **L’analyse des réceptions par fournisseur**

```
Rôle : tu es responsable logistique et tu analyses le service de nos fournisseurs.
Contexte : le fichier joint est l’export de nos réceptions sur [période], une ligne par ligne de commande. Colonnes : fournisseur (codé A, B, C…), numéro de commande, date promise, date de réception, quantité commandée, quantité reçue, réserve à la réception (oui ou non).
Tâche : en exécutant du code, calcule pour chaque fournisseur le nombre de lignes, la part livrée à la date promise ou avant, la part livrée complète, le retard moyen en jours ouvrés des lignes en retard et le nombre de réserves. Signale les lignes dont une date manque ou paraît fausse au lieu de les corriger.
Format : un tableau trié du moins bon au meilleur, trois constats d’une phrase, puis la liste des lignes écartées et la raison.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d’une ligne par fournisseur, trois constats chiffrés, une courte liste de lignes écartées. Refaites deux taux dans Excel avec un filtre : s’ils coïncident, le reste du tableau peut servir.

Demande à recopier **La relance d’une commande en retard**

```
Rôle : tu es approvisionneur dans une PME de [activité] ; le ton avec ce fournisseur est cordial et ferme.
Contexte : commande [numéro] du [date], [quantité et article], livraison confirmée pour le [date promise]. Rien n’est arrivé. Conséquence : [par exemple la ligne de conditionnement s’arrête jeudi sans ces cartons].
Tâche : écris le courriel de relance au service clients du fournisseur : il rappelle la commande et la date confirmée, demande une nouvelle date ferme et le numéro de suivi du transporteur avant [heure, jour], et demande une livraison partielle si le tout n’est pas disponible.
Format : six lignes au plus, un objet qui contient le numéro de commande, sans menace, signé [prénom, fonction, téléphone direct].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, un objet facile à retrouver dans la boîte du fournisseur, une demande datée. Pour un retard qui arrête la production, téléphonez d’abord : le courriel sert de trace.

Ce qui reste hors de ChatGPT

Ce qu’un acheteur colle dans ChatGPT

Sans précaution particulière

- Votre cahier des charges, sans nom de client
- Les fiches techniques publiques des produits
- Vos conditions générales d’achat

Après avoir remplacé les noms

- Les offres reçues, fournisseurs nommés A, B, C
- Un export de suivi des réceptions, sans nom de contact
- Le courriel d’un fournisseur qui annonce une hausse

Jamais

- Un accord-cadre couvert par une clause de confidentialité
- L’historique complet de vos prix d’achat et vos marges
- Les coordonnées personnelles des commerciaux et des chauffeurs

Sur un compte individuel, même réglé pour ne pas entraîner les modèles, restez dans le vert et l’orange.

Le mot « confidentiel » dans une offre

Certaines offres et la plupart des accords-cadres portent une clause de confidentialité. Avant de joindre un document, cherchez le mot « confidentiel » dans son texte. S’il y figure, recopiez vous-même les chiffres utiles dans un tableau sans nom ni référence du fournisseur, ou passez par le compte Business de l’entreprise si sa charte d’usage l’autorise.

Un projet « Achats » pour ne plus rien répéter

Créez un projet « Achats » (leçon « Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter ») et mettez-y vos conditions générales d’achat, la liste de vos critères de choix et, dans ses instructions, la règle « fournisseurs nommés A, B, C, calculs en code, « absent de l’offre » quand une information manque ». Chaque nouvelle consultation part alors du bon cadre.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Comparer les offres sur le prix unitaire, parce que c'est le chiffre le plus visible. Les frais de port, le seuil de franco et le minimum de commande changent le coût réel ; deux offres très différentes au carton peuvent revenir au même prix sur l'année.	Donnez toujours le volume annuel et le rythme de livraison, et demandez le coût complet calculé en code, ligne par ligne.
Joindre les offres telles quelles, avec le nom du fournisseur, ses conditions et le nom de son commercial. Les conditions d'un fournisseur relèvent souvent du secret des affaires, parfois d'une clause de confidentialité, et le nom du commercial est une donnée personnelle.	Faites une copie par offre, remplacez les noms par A, B, C et gardez la correspondance sur votre poste.
Demander « quel prix puis-je obtenir ? » ou « quel est le prix du marché de l'acier ? » sans recherche sur le web. ChatGPT ne connaît ni vos volumes ni les prix récents ; il produit un chiffre plausible, qui peut être inventé ou daté.	Partez de vos historiques d'achat, et pour un indice public activez la recherche sur le web puis ouvrez la source avant de citer le chiffre.
Coller 300 lignes de réceptions dans le champ de saisie et lui demander les retards par fournisseur. Un tableau collé en texte se lit mal et se calcule de tête : des lignes sautent, des moyennes sont fausses.	Joignez l'export en .xlsx ou .csv, décrivez les colonnes, exigez un calcul en code et refaites deux taux avec un filtre Excel.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Des offres se comparent sur leur coût complet, calculé en code sur votre volume et votre rythme de livraison.
- Les fournisseurs deviennent A, B et C dans ChatGPT ; la correspondance reste sur votre poste.
- Une négociation se prépare avec vos chiffres et se répète en jeu de rôle ; votre seuil reste hors de la demande.
- Un retard se discute avec des taux refaits dans Excel, pas avec une impression.
- Prix d’achat, marges et accords confidentiels restent hors de ChatGPT.

Leçon 37 · 42 min

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

Dans une PME sans juriste, ChatGPT aide à lire un contrat article par article, à repérer les dates de préavis, à préparer un courrier sobre et à tenir les registres. Il ne remplace ni l'avocat ni l'expert-comptable : il peut inventer un article de loi. Chaque référence se vérifie dans le texte, et toute décision qui engage se fait valider.

Objectifs

- Produire la fiche de lecture d'un contrat où chaque ligne renvoie à son article
- Calculer les dates de préavis d'un contrat et rédiger un courrier de non-reconduction sans référence inventée
- Remplir une fiche du registre des traitements en signalant ce qui reste à valider

Le cours

Une PME de vingt salariés signe chaque année des dizaines de documents à portée juridique : contrats de maintenance, de location, de sous-traitance, conditions générales d'un fournisseur, bons de commande avec des clauses au verso. Personne n'a le temps de tout lire, et les dates de préavis se découvrent le jour où la facture de reconduction arrive. ChatGPT aide à lire, à relever, à résumer et à préparer un courrier simple. Il ne donne pas d'avis juridique : c'est le métier de l'avocat, et pour la fiscalité, le social ou la comptabilité, celui de l'expert-comptable.

L'article de loi inventé

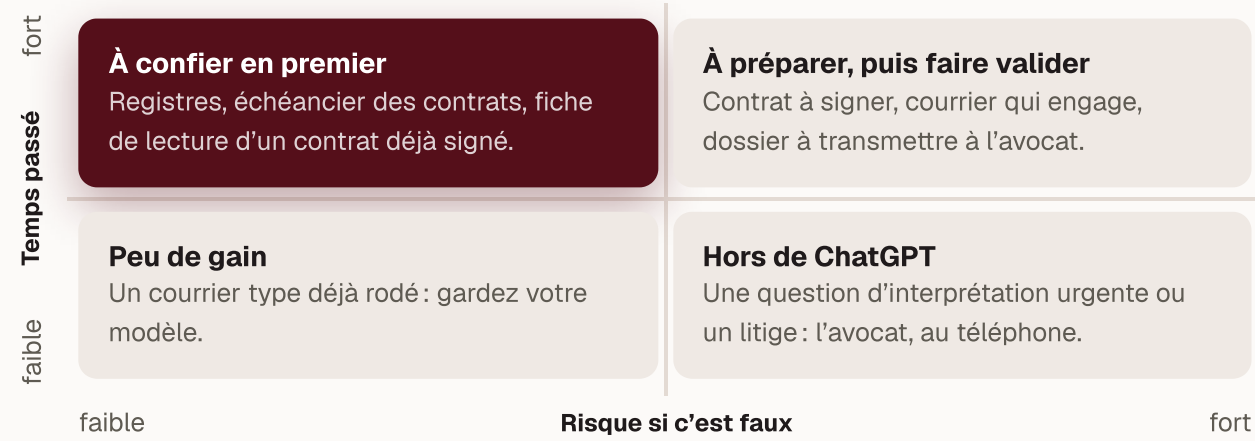
ChatGPT peut citer un article de loi qui n'existe pas, qui a été modifié ou qui ne s'applique pas à votre situation, avec la même assurance qu'un article exact. Deux règles suffisent : dans vos demandes, écrivez « ne cite aucun texte de loi » et demandez seulement ce que dit le document ; et si une référence vous est utile, vérifiez-la vous-même sur Légifrance, dans sa version en vigueur, avant de l'écrire où que ce soit.

Les tâches juridiques d'une PME, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Lire un contrat de vingt pages	La fiche de lecture	1 h 30 à 2 h	30 min	Chaque date et chaque montant relus à l'article cité
Préparer le rendez-vous avec l'avocat	Les clauses à questionner	1 h	15 min	Les questions relues par le dirigeant
Tenir l'échéancier des contrats	L'échéancier	une demi-journée par an	1 h	Dates limites refaites à la main

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Écrire un courrier de non-reconduction	Le courrier sobre	45 min	10 min	Aucune loi citée, l'article du contrat recopié
Remplir une fiche du registre des traitements	La fiche de registre	1 h	20 min	Les points « à valider » tranchés par une personne
Faire une veille réglementaire	La veille sourcée	2 h par mois	30 min	Chaque source officielle ouverte

Ce qui se confie à ChatGPT, et comment



Le gain est réel dans les tâches longues et peu risquées ; plus le risque monte, plus un professionnel valide.

Lire un contrat, avant ou après la signature

La fiche de lecture d’un contrat

L’objet et les parties
Qui s’engage à quoi, en une phrase, les parties désignées par leur rôle.

La durée et la sortie
Date d’effet, durée, reconduction, préavis, forme de la résiliation.

L’argent
Prix, révision, paiement, pénalités, indemnité de sortie.

Les risques
Responsabilité et plafond, assurances, garanties, confidentialité.

Le litige
Médiation éventuelle, tribunal compétent, droit applicable.

Chaque ligne de la fiche renvoie à l’article du contrat où elle a été lue.

Joindre un contrat dans un cadre maîtrisé

1. Sur un compte individuel, ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis Paramètres › Contrôles des données, et vérifiez que « Améliorer le modèle pour tout le monde » est désactivé.
2. Pour un document ponctuel, ouvrez plutôt un chat temporaire : il n’apparaît pas dans l’historique et n’alimente pas la mémoire.
3. Cliquez sur le bouton + du champ de saisie, puis ajoutez le fichier, dans une copie où le nom de l’autre partie est remplacé par son rôle.
4. Collez la demande ci-dessous et envoyez.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier La fiche de lecture d’un contrat

```
Rôle : tu es juriste d’entreprise dans une PME et tu prépares une fiche de lecture pour le dirigeant. Tu ne donnes pas d’avis juridique : tu relèves ce que dit le texte.
Contexte : le fichier joint est un contrat de [objet] entre notre entreprise, désignée « le client », et [type de cocontractant, par exemple un prestataire de maintenance], désigné « le prestataire ». Il est [à signer, ou signé depuis le (date)].
Tâche : relève, article par article, l’objet, la date d’effet, la durée, la reconduction, le préavis et la forme de la résiliation, le prix et sa révision, les conditions de paiement, les pénalités, l’indemnité de sortie anticipée, la responsabilité et son plafond, les assurances, la confidentialité et le tribunal compétent. Pour chaque point, donne le numéro de l’article
```

```
et recopie la phrase clé entre guillemets. Si un point n'est pas traité, écris « absent du contrat ». Ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau (point, ce que dit le contrat, article), puis les cinq clauses qui méritent une question à un avocat, chacune avec la question à lui poser.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de douze à quinze lignes, chaque ligne avec son article et une citation courte, des « absent du contrat » là où le texte se tait, et cinq questions. Relisez dans le contrat, à l'article indiqué, chaque date, chaque montant et chaque délai.

Note : « Ne cite aucun texte de loi » évite les articles inventés. Ce que la loi ajoute ou retire au contrat est précisément la question à poser à l'avocat.

Demande à recopier **Les écarts avec vos conditions habituelles**

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu compares deux documents, sans avis juridique.
Contexte : le premier fichier joint contient nos conditions générales d'achat ; le second, les conditions générales de vente d'un nouveau fournisseur de [produit], qui nous demande de les signer.
Tâche : relève les points où les deux documents se contredisent ou où l'un prévoit ce que l'autre ignore : délai et conditions de paiement, pénalités, transfert des risques, réserves à la livraison, garantie, responsabilité, tribunal compétent. Pour chaque point, cite les deux articles. N'interprète pas lequel s'applique et ne cite aucun texte de loi.
Format : un tableau (point, nos conditions et article, leurs conditions et article), puis trois questions à poser au fournisseur et deux à l'avocat.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six à dix lignes et cinq questions. Quand deux conditions générales se contredisent, savoir laquelle l'emporte est une question juridique : elle part chez l'avocat, avec ce tableau.

Tenir l'échéancier des contrats

Les dates qu'un contrat cache

Début	Rappel	Date limite	Échéance	Après
La date d'effet	**L'alerte à l'agenda**	**Le préavis**	**La fin de la période**	**La reconduction**
Souvent la livraison ou l'installation, pas la signature	Quatre à six semaines avant la date limite du préavis	Courrier reçu ou envoyé avant cette date, selon l'article	Sans courrier dans les temps, le contrat repart	Une nouvelle période, souvent avec une révision de prix

La date d'effet, pas la date de signature, fait courir la durée, sauf si le contrat dit autre chose.

Demande à recopier **L'échéancier de plusieurs contrats**

```
Rôle : tu es assistant de direction et tu tiens l'échéancier des contrats de l'entreprise.
Contexte : les fichiers joints sont nos contrats de [par exemple maintenance des copieurs, téléphonie, nettoyage, location de véhicules], parties désignées par leur rôle. Nous sommes le [date du jour].
```

```
Tâche : pour chaque contrat, relève la date d'effet, la durée, la reconduction, le préavis et sa forme (lettre recommandée, courriel, portail). Puis calcule en exécutant du code l'échéance, la date limite du préavis et une date de rappel six semaines avant cette date limite. Si l'article ne dit pas clairement si le courrier doit être envoyé ou reçu avant la date limite, ou si la date d'effet est incertaine, signale-le et retiens l'hypothèse la plus prudente.
Format : un tableau trié par date limite (contrat, article, échéance, date limite du préavis, date de rappel, forme exigée, point incertain), à recopier dans Excel ou dans l'agenda partagé.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par contrat, trié par urgence, avec une colonne « point incertain » qui ne doit pas rester vide par politesse. Refaites à la main la date limite des deux contrats les plus proches.

Préparer un courrier sobre

Demande à recopier **Le courrier de non-reconduction**

```
Rôle : tu es assistant de direction et tu rédiges un courrier formel, sobre, sans menace.
Contexte : nous voulons mettre fin au contrat de [objet], n° [numéro], à son échéance du [date]. L'article [numéro] du contrat prévoit : « [recopiez la phrase de l'article] ». Le courrier partira en lettre recommandée avec avis de réception le [date d'envoi].
Tâche : rédige le courrier de non-reconduction : il identifie le contrat, cite l'article du contrat, indique la date d'échéance et demande une confirmation écrite de la fin du contrat [et les modalités de restitution du matériel, s'il y en a]. Ne cite aucun texte de loi et n'ajoute aucune demande qui ne figure pas ici.
Format : une lettre d'une page avec les mentions d'usage : expéditeur, destinataire, lieu et date, objet, références du contrat, signature du représentant légal [prénom, nom, fonction].
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre de quatre courts paragraphes : le contrat visé, la décision et l'article qui la permet, la demande de confirmation, la formule de politesse. Elle tient sur une page et ne contient aucune référence que vous n'avez pas donnée.

Faut-il un avocat ou un expert ?

1 **S'agit-il de comprendre un contrat courant, déjà signé, de faible enjeu ?**

Non

Un contrat à signer ou à fort enjeu se fait relire par un avocat ; ChatGPT prépare vos questions.

2 **Aucun litige, aucune mise en demeure, aucune procédure n'est en cours sur ce sujet ?**

Non

Appelez l'avocat ou l'assureur avant d'écrire ; ChatGPT peut seulement résumer le dossier pour eux.

3 **Aucune question fiscale, sociale ou comptable n'est en jeu ?**

Non Posez-la à l'expert-comptable ; la fiche de ChatGPT sert à préparer le rendez-vous.

Oui à tout **ChatGPT vous aide à lire, à résumer et à rédiger un courrier simple, que vous relisez avant l'envoi.**

Trois questions avant de travailler seul avec ChatGPT sur un document juridique.

Une mise en demeure reçue

Une mise en demeure, une assignation ou le courrier d'un avocat adverse ne se traitent pas avec ChatGPT. Appelez votre avocat, et votre assureur si un sinistre est en cause, avant toute réponse écrite. ChatGPT peut seulement vous aider à mettre en ordre la chronologie des faits pour eux, à partir de notes sans noms. Une réponse rédigée trop vite peut reconnaître une responsabilité que personne n'a encore établie.

Tenir un registre sans y mettre de données

Le RGPD demande de tenir un registre des activités de traitement : une fiche par usage de données personnelles (recrutement, paie, fichier clients, vidéosurveillance, site internet), qui dit pourquoi les données sont traitées, lesquelles, par qui, combien de temps et avec quelles protections. La CNIL publie un modèle de registre et des fiches pratiques sur son site. Le registre décrit des catégories, jamais des personnes : vous pouvez donc le préparer avec ChatGPT sans y coller une seule donnée réelle. D'autres registres suivent la même logique, comme l'échéancier des contrats ou le suivi des vérifications périodiques.

Demande à recopier **Une fiche du registre des traitements**

```
Rôle : tu aides une PME à tenir son registre des activités de traitement de données
personnelles. Tu ne tranches pas les questions juridiques : tu signales ce qui reste à
valider.
```

```
Contexte : voici la description d'un traitement, en termes généraux et sans aucune donnée réelle : [par exemple : nous recevons des candidatures par courriel et par notre site ; elles sont lues par la gérante et le chef d'atelier ; les CV sont rangés dans un dossier partagé de Microsoft 365]. Notre entreprise : [secteur, taille, ville]. Logiciels utilisés : [noms].
Tâche : remplis une fiche de registre pour ce traitement : finalité, catégories de personnes, catégories de données, destinataires internes et externes, logiciels et sous-traitants, hébergement s'il est connu, durée de conservation, mesures de sécurité. Pour la base légale et la durée de conservation, propose des pistes marquées « à valider » et indique quelle ressource de la CNIL consulter. Signale toute donnée sensible possible.
Format : une fiche en rubriques, puis la liste des points à valider et les questions à poser à l'éditeur du logiciel.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page en neuf rubriques, des « à valider » sur la base légale et la durée, et quatre ou cinq questions à l'éditeur. Les « à valider » se tranchent par une personne, avec les ressources de la CNIL ou un conseil ; ils ne se recopient pas tels quels dans le registre.

Demande à recopier **La veille réglementaire sourcée**

```
Rôle : tu fais la veille réglementaire d'une PME de [secteur] de [nombre] salariés en [région].
Contexte : nous voulons savoir ce qui change pour nous dans les six prochains mois en matière de [par exemple facturation, sécurité au travail, protection des données].
Tâche : avec la recherche sur le web, ne retiens que des sources officielles : Légifrance, entreprendre.service-public.fr, la CNIL, l'URSSAF, impots.gouv.fr. Pour chaque changement, donne la date d'entrée en vigueur telle qu'elle figure sur la source, les entreprises concernées et ce que cela demande concrètement. Écarte tout ce que tu ne trouves pas sur une source officielle.
Format : un tableau (changement, date, qui est concerné, ce qu'il faut faire, lien), puis les questions à poser à l'expert-comptable.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois à huit lignes, chacune avec son lien. Ouvrez chaque lien et retrouvez la date sur la page : une date d'entrée en vigueur se décale parfois, et un article de blog repris par ChatGPT ne vaut pas la source.

Ce qui se colle, en juridique

Sans précaution particulière

- Un modèle de contrat vierge, vos conditions générales publiées
- Les conditions générales publiques d'un fournisseur
- Un texte officiel copié depuis Légifrance

Après avoir remplacé les noms

- Un contrat signé, parties désignées par leur rôle
- Un courrier reçu d'un client ou d'un fournisseur
- La description de vos traitements de données, pour le registre

Jamais

- Une mise en demeure ou un dossier de litige avec les noms
- Un accord couvert par une clause de confidentialité
- Les données personnelles de salariés, de clients ou de plaignants

Un contrat contient des noms, des montants et parfois une clause de confidentialité : lisez-le avant de le joindre.

Un projet « Contrats » avec ses règles

Créez un projet « Contrats » et écrivez dans ses instructions : « Tu relèves ce que disent les documents, article par article. Tu ne cites aucun texte de loi. Tu écris « absent du contrat » quand un point n'est pas traité. Tu signales toute question à poser à l'avocat. » Chaque nouveau contrat est alors lu avec les mêmes règles, et l'échéancier s'y tient à jour.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « ce contrat est-il légal ? » ou « cette clause est-elle valable ? ». C'est une question d'avocat : ChatGPT répond avec assurance, parfois avec un article inventé, sans connaître votre situation ni la jurisprudence récente.	Demandez ce que dit le contrat, article par article, puis la liste des questions à poser à l'avocat.
Recopier dans un courrier l'article de loi que ChatGPT a cité. La référence peut être fausse, abrogée ou hors sujet ; un courrier qui cite une loi inexacte affaiblit votre position face à un service juridique.	Écrivez « ne cite aucun texte de loi » dans la demande et appuyez le courrier sur les articles du contrat ; une loi ne se cite qu'après vérification sur Légifrance, idéalement par un professionnel.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Calculer la date de préavis à partir de la date de signature, ou de tête. La durée court souvent à partir de la date d'effet (livraison, installation), et « notifiée » ou « reçue » change la date limite de plusieurs jours.	Faites relever la date d'effet et la règle de préavis à l'article, calculer en code avec l'hypothèse la plus prudente, puis refaites la date à la main.
Coller une mise en demeure reçue, avec les noms, les adresses et les montants, pour « voir ce qu'il faut répondre ». Le document contient des données personnelles et un litige en cours ; une réponse rédigée trop vite peut reconnaître une responsabilité.	Appelez l'avocat et l'assureur ; avec ChatGPT, seulement une chronologie et une liste de pièces, à partir de notes sans noms.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT lit et prépare ; l'avocat et l'expert-comptable conseillent.
- Dans une demande juridique, écrivez « ne cite aucun texte de loi » et exigez l'article du document pour chaque ligne.
- La date qui compte est la date limite du préavis, calculée en code et refaite à la main.
- Un registre décrit des catégories, jamais des personnes : il se prépare sans aucune donnée réelle.
- Mise en demeure, litige, contrat à fort enjeu : un professionnel avant toute réponse.

Leçon 38 · 40 min

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

> En gestion locative, ChatGPT écrit une annonce exacte depuis la fiche du bien, met en forme un état des lieux dicté, compare entrée et sortie ligne à ligne et prépare les réponses aux locataires. Il ne connaît ni le bien ni la loi à jour : les faits viennent de vous, les délais se vérifient, les retenues se décident.

Objectifs

- Rédiger une annonce qui décrit le bien sans jamais viser un profil de locataire
- Comparer un état des lieux d'entrée et de sortie et préparer un décompte appuyé sur des devis
- Trier les demandes des locataires par urgence et répondre dans la journée avec des modèles relus

Le cours

Un gestionnaire locatif ou un négociateur écrit toute la journée : annonces, réponses aux candidats, comptes rendus de visite, états des lieux, courriers de régularisation, réponses aux demandes de travaux. ChatGPT accélère cette écriture et la rend plus claire. Il a deux faiblesses qu'il faut connaître dans ce métier : il ajoute volontiers un détail flatteur qui n'existe pas (« à deux pas de la plage »), et il cite des délais légaux de mémoire, parfois faux. La méthode de cette leçon tient en deux règles : les faits viennent de la fiche du bien et des pièces, les délais se vérifient à la source.

Les tâches de l'agence et de la gestion locative, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Rédiger une annonce	L'annonce depuis la fiche	30 min	10 min	Chaque chiffre retrouvé dans la fiche et le diagnostic
Répondre aux candidats	La réponse type aux candidats	5 min par message	un modèle pour tous	Les mêmes informations pour chacun
Mettre au propre un état des lieux	La mise en forme de la dictée	45 min	15 min	Relu sur place avec le locataire
Comparer entrée et sortie	La comparaison ligne à ligne	1 h	20 min	Chaque écart revu sur les photos
Trier les demandes de la semaine	Le tri en quatre cases	1 h	20 min	Les urgences confirmées par téléphone
Expliquer une régularisation de charges	Le courrier de régularisation	30 min par immeuble	10 min	Les montants refaits dans le logiciel

Une annonce qui trie, une qui informe

Ce qui ne s’écrit pas

- « Idéal jeune couple », « pas d’étudiants »
- « Quartier bien fréquenté »
- « Exceptionnel », « rare », « coup de cœur »
- Ni surface, ni charges, ni classe énergie

Ce qui informe

- Surface, pièces, étage, ascenseur, exposition
- Loyer, charges et ce qu’elles comprennent
- Classe énergie et chauffage
- Date de disponibilité et pièces demandées, les mêmes pour tous

Une annonce décrit le logement, jamais le locataire ou l’acheteur souhaité.

Demande à recopier **L’annonce de location depuis la fiche du bien**

```
Rôle : tu es négociateur dans une agence de [ville] et tu écris des annonces exactes, sans superlatif.
Contexte : voici la fiche du bien : [type, surface, nombre de pièces, étage, ascenseur, exposition, état, équipements de la cuisine, rangements, annexes (cave, parking, balcon), chauffage et eau chaude, classe énergie et classe climat, loyer, provision sur charges et ce qu’elle comprend, dépôt de garantie, honoraires, date de disponibilité, quartier, transports à proximité avec la distance mesurée].
Tâche : écris l’annonce de location. Les chiffres d’abord, puis une description pièce par pièce, puis le quartier. N’ajoute aucun fait qui ne figure pas dans la fiche, aucun adjectif comme « exceptionnel » ou « rare », et ne décris aucun profil de locataire. Termine par la liste des pièces demandées aux candidats, identique pour tous.
Format : un titre de 60 signes au plus, une annonce de 900 à 1 200 signes, puis la liste des informations de la fiche qui manquent pour une annonce complète.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre qui donne le type, la surface et le quartier, une annonce sobre où chaque chiffre vient de la fiche, et une courte liste d’informations manquantes. Si la réponse parle d’un « quartier prisé » ou d’un « calme absolu », ces mots se retirent : personne ne les a mesurés.

Ce que l’annonce doit dire, et ce qu’elle ne dit jamais

Une annonce porte des mentions obligatoires (loyer et charges, surface, classe énergie, honoraires pour une agence) dont la liste évolue : prenez-la dans votre logiciel de diffusion, auprès de votre fédération ou sur service-public.fr, pas dans la mémoire de ChatGPT. Et une annonce ne vise jamais un profil de locataire : âge, situation familiale, origine. C’est une discrimination, quelle que soit la tournure.

Demande à recopier **La même annonce en trois longueurs**

```
Rôle : tu es chargé de communication d’une agence immobilière.
Contexte : voici l’annonce validée par le négociateur : [collez l’annonce].
Tâche : décline-la en trois versions : une pour les portails (l’annonce telle quelle, corrigée), une de 300 signes pour la vitrine de l’agence, une de 500 signes pour la page
```

```
Facebook et Instagram de l’agence, avec trois photos à choisir parmi celles du bien. Ne change aucun chiffre et n’ajoute aucun fait.
Format : les trois versions, l’une sous l’autre, avec leur nombre de signes, puis l’ordre des photos conseillé.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois textes de longueur croissante qui gardent les mêmes chiffres, et une proposition d’ordre des photos (séjour, cuisine, vue). Comparez les chiffres des trois versions entre eux : une surface qui change d’une version à l’autre se repère en dix secondes.

Les visites et les candidats

Les demandes de visite arrivent par les portails, par courriel et par téléphone, et posent toujours les mêmes questions : le loyer charges comprises, la date de disponibilité, les pièces à fournir, la place de parking. Une réponse type par bien, préparée une fois, garantit que tous les candidats reçoivent la même information. Les dossiers eux-mêmes ne passent jamais par ChatGPT : pièce d’identité, bulletins de salaire et avis d’imposition sont des données personnelles qu’aucun usage de cette leçon ne justifie.

Demande à recopier **La réponse type aux candidats d’un bien**

```
Rôle : tu es assistant dans une agence de gestion locative ; le ton est poli et efficace.
Contexte : voici l’annonce du bien [référence interne] : [collez l’annonce]. Créneaux de visite : [jours et heures]. Pièces demandées à tous les candidats : [votre liste]. Dossier à déposer : [sur la plateforme de l’agence ou par courriel].
Tâche : écris la réponse type aux demandes de visite : elle reprend loyer, charges et disponibilité, propose les créneaux, donne la liste des pièces et la façon de déposer le dossier, et répond en une ligne aux trois questions les plus fréquentes que tu repères dans l’annonce.
Format : un courriel de douze lignes au plus, un objet avec la référence du bien, signé [prénom, agence, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court qui se recopie dans la messagerie ou dans le logiciel de l’agence, avec les mêmes informations pour chaque candidat. Une question nouvelle d’un candidat ? Ajoutez la réponse au modèle pour les suivants.

Les données d’une agence immobilière

Sans précaution particulière

- La fiche descriptive d’un bien, sans adresse exacte
- Vos modèles de courriers et vos procédures
- Un règlement intérieur ou de copropriété, sans noms

Sans nom ni adresse

- La demande d’un locataire, désigné par son lot
- Un état des lieux dicté, sans identité
- Un relevé de charges, lots codés

Jamais

- Le dossier d’un candidat : identité, bulletins de salaire, avis d’imposition
- Un impayé ou un litige nominatif
- Les coordonnées bancaires des locataires et des propriétaires

Un locataire se désigne par son lot codé (« lot B12 »), jamais par son nom.

L’état des lieux, d’entrée et de sortie

L’état des lieux dicté, pièce par pièce

1. **La visite** — Dictée pièce par pièce, photos datées
2. **La mise en forme** — Pièce, élément, état, observation
3. **La relecture sur place** — Avec le locataire, avant toute signature
4. **La signature** — Dans votre logiciel d’états des lieux ou sur papier
5. **L’archive** — Le document signé et les photos, rangés ensemble

La dictée remplace la prise de notes ; la relecture se fait sur place, avec le locataire.

Dicter un état des lieux sur le téléphone

1. Ouvrez l'application ChatGPT sur le téléphone et créez une conversation dans votre projet « États des lieux ».
2. Touchez le micro du champ de saisie et dictez pièce par pièce : la pièce, puis chaque élément (sol, murs, plafond, menuiseries, équipements) et son état.
3. Prenez les photos avec l'appareil du téléphone, pas dans ChatGPT : elles restent dans votre logiciel ou votre dossier, avec leur date.
4. Envoyez la dictée, puis collez la demande de mise en forme ci-dessous.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier **La mise en forme d'un état des lieux dicté**

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu mets au propre un état des lieux.
Contexte : voici ma dictée faite pendant la visite d'[entrée ou sortie] du lot [code du lot],
[type et surface] : [collez la transcription]. Les états possibles sont : neuf, bon état, état
d'usage, mauvais état.
Tâche : range chaque élément dans un tableau, pièce par pièce, dans l'ordre de la visite.
Reprends exactement l'état et les observations dictés ; quand un élément est cité sans état,
écris « état non dicté » au lieu d'en choisir un. Relève à part les relevés de compteurs et
les clés remises.
Format : un tableau par pièce (élément, état, observation), puis les compteurs et les clés,
puis la liste des éléments « état non dicté » à compléter avant la signature.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau par pièce, dans l'ordre de la visite, une section compteurs et clés, et une courte liste de trous à combler sur place. C'est cette liste qui évite le litige de sortie : un « bon état » ajouté par défaut à l'entrée devient une retenue contestée cinq ans plus tard.

Demande à recopier **La comparaison de l'entrée et de la sortie**

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu compares deux états des lieux, sans rien décider.
Contexte : voici l'état des lieux d'entrée du [date] : [collez-le]. Voici l'état des lieux de
sortie du [date] : [collez-le]. Lot [code], [type et surface]. Grille de vétusté annexée au
bail : [collez-la, ou écrivez « aucune »].
Tâche : compare les deux documents élément par élément. Pour chaque différence, indique l'état
à l'entrée, l'état à la sortie et, si la grille s'applique, la durée de vie prévue et
l'abattement calculé en code pour la durée d'occupation. Ne propose aucun montant de retenue :
les montants viendront des devis.
Format : un tableau (pièce, élément, entrée, sortie, différence, ligne de la grille), puis la
liste des éléments identiques à l'entrée et à la sortie.
```

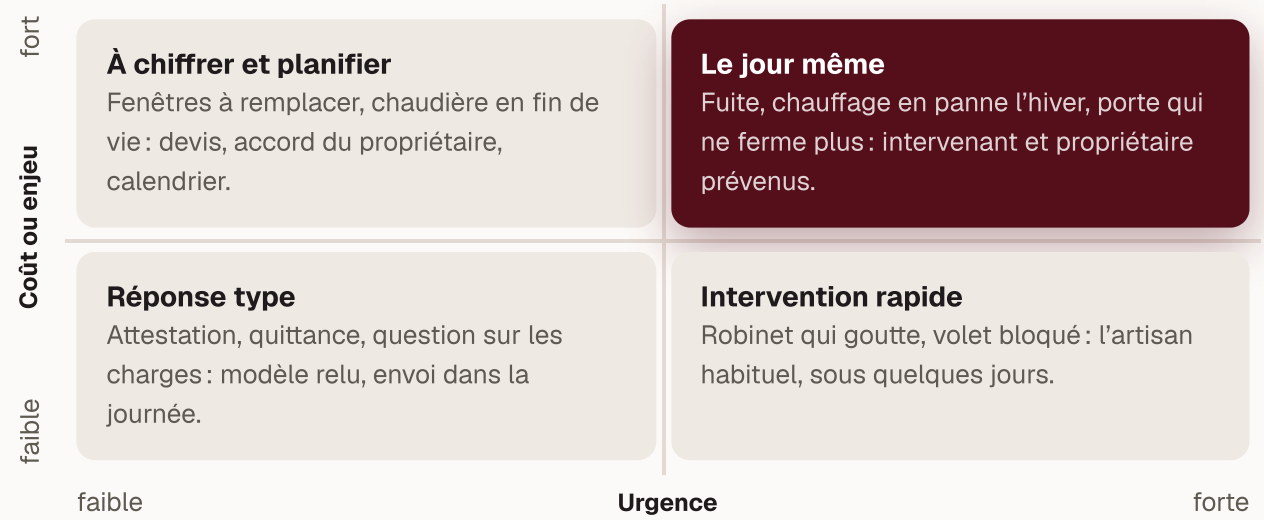
Ce que vous devez obtenir : Un tableau limité aux différences, et une liste des éléments sans changement. Revoyez chaque différence sur les photos d'entrée et de sortie avant d'écrire au locataire.

La vétusté et les retenues

L'usure normale d'un logement ne se retient pas au locataire ; une dégradation, si. La frontière entre les deux, la grille de vétusté du bail et les devis des artisans font la retenue. ChatGPT compare et calcule un abattement ; il ne décide ni de ce qui est une dégradation, ni du montant. Les délais de restitution du dépôt de garantie se vérifient sur service-public.fr ou auprès de l'ADIL de votre département.

Répondre aux locataires

Trier les demandes des locataires



Le tri se fait sur la description de la demande ; l'appel au locataire confirme l'urgence.

Demande à recopier **Le tri des demandes de la semaine**

```
Rôle : tu es assistant d'un gestionnaire locatif qui suit [nombre] lots.
Contexte : voici les demandes reçues depuis vendredi, une par ligne, locataire désigné par son lot : [lot, canal, résumé de la demande en une phrase]. Nos règles : une fuite, une panne de chauffage entre octobre et avril ou un problème de fermeture se traitent le jour même ; l'artisan habituel intervient sous quelques jours pour les petites réparations ; un gros travail demande un devis et l'accord du propriétaire.
Tâche : range chaque demande dans l'une des quatre cases : le jour même, intervention rapide, à chiffrer et planifier, réponse type. Pour chaque demande, propose la première action et, pour les réponses types, le modèle à utiliser. Signale les demandes trop floues pour être classées.
Format : un tableau trié par case (lot, demande, case, première action), puis les demandes à éclaircir par téléphone.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par demande, les urgences en tête, et une courte liste d'appels à passer. Le classement est une proposition : une « petite fuite » décrite par courriel peut être une urgence, et seul l'appel au locataire le dit.

Demande à recopier **Le courrier de régularisation des charges**

```
Rôle : tu es gestionnaire locatif et tu expliques une régularisation de charges à un locataire, simplement.
Contexte : lot [code], [quote-part en tantièmes ou en millièmes]. Charges récupérables de l'immeuble pour [année] : [poste et montant, une ligne par poste]. Provisions versées par le locataire sur l'année : [montant].
Tâche : en exécutant du code, calcule la quote-part du lot pour chaque poste, le total, puis le solde (à payer ou à rembourser). Écris ensuite le courrier qui présente ces chiffres et dit comment consulter les justificatifs.
```

```
Format : un tableau (poste, total immeuble, quote-part du lot), le solde, puis un courrier de dix lignes au plus, signé [prénom, fonction, agence].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quelques lignes, un solde calculé et un courrier court. Refaites le total dans votre logiciel de gestion : c'est lui qui fait foi, et le courrier ne part que s'il donne le même chiffre.

Note : Ce qu'un bailleur peut récupérer sur le locataire est fixé par la réglementation. Vérifiez chaque poste avant le calcul, pas après.

La vie d'un bail, jusqu'à la sortie

Mise en locati…	Visites	Entrée	Pendant le bail	Sortie	Après
L'annonce Rédigée depuis la fiche du bien et le diagnostic	**Les réponses aux candidats** Les mêmes informations et les mêmes pièces pour tous	**L'état des lieux d'entrée** Pièce par pièce, photos datées	**Les demandes du locataire** Travaux, charges, attestations	**L'état des lieux de sortie** Comparé à l'entrée, ligne à ligne	**Le décompte** Retenues appuyées sur des devis, décidées par le gestionnaire

À chaque étape, ChatGPT rédige ou compare ; le gestionnaire décide et signe.

Un projet « Gestion locative » et des lots codés

Créez un projet « Gestion locative » avec vos modèles de courriers, vos règles de tri des demandes et, dans ses instructions : « Les locataires sont désignés par leur lot. Tu n'ajoutes aucun fait. Tu ne cites aucun délai légal : tu écris « délai à vérifier ». » La table qui relie les codes aux noms reste dans votre logiciel de gestion.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT de « rendre l'annonce plus vendeuse ». Il ajoute des faits et des adjectifs que personne n'a vérifiés (« à deux pas de la plage », « très lumineux ») ; l'acheteur ou le locataire le découvre à la visite.	Demandez une annonce qui ne contient que les faits de la fiche, chiffres en tête, et la liste de ce qui manque.
Coller le dossier d'un candidat pour savoir s'il est solide. Identité, bulletins de salaire et avis d'imposition sont des données personnelles ; aucun usage de ChatGPT ne les justifie, et le tri des candidats doit suivre des critères écrits, les mêmes pour tous.	Étudiez le dossier dans votre logiciel avec vos critères ; servez-vous de ChatGPT pour la réponse type aux candidats, sans données.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « combien retenir sur le dépôt de garantie ? » sans grille ni devis. ChatGPT ne connaît ni les prix des artisans ni l'état réel du logement ; il propose des montants plausibles, que le locataire contestera.	Donnez les deux états des lieux, la grille de vétusté du bail et les devis ; demandez une comparaison et un calcul, puis décidez vous-même.
Écrire à un locataire un délai de préavis ou de restitution donné par ChatGPT. Ces délais dépendent de la situation du logement et évoluent ; un délai faux écrit par l'agence l'engage.	Vérifiez chaque délai sur service-public.fr ou auprès de l'ADIL de votre département, et demandez à ChatGPT d'écrire « délai à vérifier » à la place.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une annonce ne contient que des faits de la fiche du bien, et ne vise jamais un profil de locataire.
- Un état des lieux mis en forme fait apparaître les « états non dictés » au lieu de les inventer.
- ChatGPT compare l'entrée et la sortie et calcule la vétusté ; le gestionnaire décide des retenues sur devis.
- Les délais légaux se vérifient sur service-public.fr ou auprès de l'ADIL, jamais dans la réponse.
- Dossiers des candidats, impayés nominatifs et coordonnées bancaires restent hors de ChatGPT.

Leçon 39 · 40 min

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

> Un commerçant gagne du temps avec ChatGPT sur trois chantiers : écrire des fiches produits exactes à partir des fiches fournisseurs, lire des centaines d'avis pour trouver ce qui fait revenir les colis, et répondre au service après-vente avec des modèles relus. Les caractéristiques, les garanties et les gestes commerciaux viennent de vous, jamais de lui.

Objectifs

- Rédiger des fiches produits, à l'unité ou par lot, dont chaque caractéristique vient de la fiche fournisseur
- Classer un export d'avis par thème, en code, pour décider quoi corriger en premier
- Construire une bibliothèque de réponses de service après-vente fidèle à vos conditions générales

Le cours

Une boutique en ligne de six personnes peut avoir cinq cents références, quatre cents avis par trimestre et vingt messages de clients par jour. Les fiches sont souvent recopiées du fournisseur, les avis lus en diagonale, les réponses SAV écrites une par une. ChatGPT aide sur ces trois chantiers, en boutique physique comme en ligne. Il a un défaut connu dans ce métier : il complète volontiers une fiche avec une caractéristique plausible, une compatibilité, une matière, une promesse. La règle de la leçon est simple : tout ce qui décrit le produit vient d'une source que vous avez sous les yeux.

Les tâches du commerce, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Écrire une fiche produit	La fiche depuis la source	30 min	8 min	Chaque caractéristique retrouvée dans la source
Écrire cinquante fiches	Les fiches par lot	trois jours	une journée, relecture comprise	Un échantillon relu en entier, les dimensions toutes vérifiées
Lire les avis du trimestre	L'analyse des avis par thème	une demi-journée	45 min	Les comptes refaits sur deux thèmes
Répondre aux avis produits	La réponse à un avis mitigé	10 min par avis	3 min	Aucun geste commercial non décidé
Préparer les réponses SAV	La bibliothèque SAV	une journée	2 h	Chaque réponse confrontée aux CGV
Former un vendeur en boutique	La fiche argumentaire	1 h par produit	15 min	Relue par le vendeur le plus ancien

Les fiches produits, depuis la source

De la source à la fiche produit



ChatGPT écrit ; les caractéristiques viennent toutes de la fiche fournisseur.

Demande à recopier **La fiche produit à partir de la fiche fournisseur**

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits] ; ton ton est [par exemple simple, précis, chaleureux sans superlatif], tu vouvoies.
Contexte : la fiche fournisseur jointe décrit le produit [nom interne]. Nos clients sont [qui, pour quel usage]. Nos règles : pas de superlatif, pas de « haute qualité », les dimensions en cm, la composition en pourcentage, l'entretien en fin de fiche. Questions fréquentes des clients sur ce type de produit : [deux ou trois questions].
Tâche : écris la fiche produit. Chaque caractéristique doit venir de la fiche fournisseur ; si une information utile manque (dimensions, poids, garantie), écris « à compléter » au lieu de la supposer. Réponds dans la description aux questions fréquentes quand la source le permet.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, une description de 120 à 180 mots, un tableau de caractéristiques (caractéristique, valeur, ligne de la source), puis la liste des « à compléter ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche prête à coller dans Shopify, WooCommerce ou PrestaShop, un tableau où chaque valeur renvoie à la source, et une courte liste de manques. Si une valeur ne se retrouve pas dans la fiche fournisseur, elle sort de la fiche.

Rédiger des fiches par lot à partir d'un export du catalogue

1. Exportez de votre boutique les produits à décrire en .csv : référence, nom, caractéristiques du fournisseur, une ligne par produit.
2. Ouvrez une nouvelle conversation, cliquez sur le bouton + du champ de saisie et ajoutez le fichier.
3. Demandez une colonne « description » et une colonne « à compléter », et un fichier .csv à télécharger avec les mêmes références.
4. Relisez en entier un échantillon de dix fiches, et vérifiez toutes les dimensions et compositions avant l'import.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier **Les fiches par lot, dans un fichier à importer**

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits], selon les règles ci-dessous.
Contexte : le fichier joint est un export de [nombre] produits : référence, nom, caractéristiques du fournisseur. Nos règles : [collez vos règles de rédaction et un exemple de fiche que vous aimez].
Tâche : pour chaque ligne, écris une description de 120 à 160 mots qui ne contient que des informations de la ligne. En exécutant du code, ajoute une colonne « contrôle » qui signale toute dimension, poids ou pourcentage présent dans la description et absent de la ligne d'origine. Ajoute une colonne « à compléter ».
Format : un fichier .csv à télécharger, avec les colonnes référence, description, contrôle, à compléter, dans l'ordre du fichier d'origine.
```

Ce que vous devez obtenir : Un fichier téléchargeable d'autant de lignes que l'export, et une colonne « contrôle » vide pour la plupart des lignes. Les lignes signalées se corrigent à la main ; l'échantillon de dix se relit en entier avant l'import.

La fiche qui invente, celle qui vend

La fiche écrite sans source

- « Matériaux de haute qualité »
- Une compatibilité supposée
- Une durée de vie promise que personne ne garantit
- Le même texte que vingt concurrents

La fiche écrite depuis la source

- La composition et les dimensions du fournisseur
- Pour qui et pour quel usage, en une phrase
- L'entretien et la garantie de la boutique
- Les questions des clients, reprises dans la fiche

Les mots qui engagent

« Hypoallergénique », « bio », « certifié », « sans danger pour les enfants », « imperméable », « compatible avec » : ces mots engagent la boutique. Ils ne s'écrivent que si le fournisseur les garantit par écrit, avec le certificat ou la fiche qui va avec. Pour les cosmétiques, les compléments alimentaires, les jouets et les produits pour bébés, les allégations sont encadrées par la réglementation : faites relire par le fournisseur ou un conseil.

Les avis clients, lus en entier

Ce que disent quatre cents avis



Les comptes viennent d'un calcul en code sur l'export des avis ; la case, de votre jugement.

Demande à recopier **L'analyse des avis par thème**

```
Rôle : tu es responsable de la relation client d'une boutique en ligne et tu analyses les avis.
Contexte : le fichier joint est l'export des avis de [période] : produit, note de 1 à 5, date, texte. Les noms et pseudos ont été retirés.
Tâche : lis les textes et propose une liste de huit à douze thèmes (taille, qualité perçue, livraison, emballage, conformité à la photo…). Puis, en exécutant du code, attribue un ou plusieurs thèmes à chaque avis et compte, par thème, le nombre d'avis, la note moyenne et les trois produits les plus cités. Cite pour chaque thème deux extraits d'avis représentatifs, mot pour mot.
Format : un tableau des thèmes trié par nombre d'avis, puis pour chaque thème ses deux extraits, puis trois actions possibles, de la plus simple à la plus coûteuse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à douze thèmes, des extraits recopiés mot pour mot et trois actions. Vérifiez deux comptes en filtrant l'export dans Excel sur un mot clé : un thème mal défini (« qualité ») gonfle souvent les chiffres.

Demande à recopier **La réponse à un avis mitigé sur la boutique**

```
Rôle : tu réponds aux avis publiés sur notre boutique en ligne ; ton ton est [simple, factuel], tu signes au nom de l'équipe.
Contexte : avis à 3 étoiles sur [produit] : « [collez le texte de l'avis, sans pseudo] ». Ce que nous savons : [par exemple le produit taille petit, le guide des tailles a été corrigé le (date)]. Ce que nous proposons dans ce cas, selon nos conditions : [par exemple l'échange gratuit de taille sous 30 jours].
Tâche : écris une réponse publique qui remercie sans flatter, reprend le problème précis, dit ce qui a été fait ou ce qui est proposé, et invite à écrire au service client. Aucun geste commercial au-delà de ce qui est indiqué.
Format : quatre à six lignes, sans formule toute faite, signée « L'équipe [nom de la boutique] ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse courte qui nomme le problème, dit ce qui a changé et propose ce que vos conditions prévoient. Une réponse publique est lue par les futurs clients autant que par l'auteur de l'avis.

Aucun faux avis

Un avis rédigé par la boutique, par un proche ou par ChatGPT au nom d'un client est une pratique commerciale trompeuse, et les plateformes les détectent de mieux en mieux. Demander des avis à ses clients, oui ; les écrire, jamais. Ne demandez pas non plus à ChatGPT de « réécrire » l'avis d'un client avant de le publier.

Le service après-vente

Une réclamation, du message à la clôture

J0	J+1	J+2	J+7	Après
Le message	**Le diagnostic**	**La solution**	**Le suivi**	**La cause corrigée**
Une réponse sous un jour ouvré, même pour dire « nous regardons »	Photos, numéro de commande, date de livraison	Échange, réparation ou remboursement, selon vos conditions	Colis reçu, client informé, dossier clos	La fiche, l'emballage ou le transporteur, si la cause s'y trouve

Les délais sont ceux que vous affichez ; ceux-ci sont des repères courants.

Demande à recopier **La bibliothèque de réponses SAV**

```
Rôle : tu es responsable du service client d'une boutique en ligne ; le ton est [simple, chaleureux, précis].
Contexte : le fichier joint contient nos conditions générales de vente. Situations les plus fréquentes : colis non reçu, colis abîmé, produit défectueux, erreur de taille ou de couleur, demande de rétractation, retard de livraison. Nos outils : [par exemple Gorgias, Zendesk ou la messagerie de Shopify] ; nos transporteurs : [noms].
Tâche : pour chaque situation, écris une réponse type avec des variables entre crochets ([prénom], [numéro de commande], [date]). Chaque réponse s'appuie sur l'article des CGV qui s'applique, et cite cet article dans une note interne, pas dans la réponse. N'invente aucun délai ni aucune garantie qui ne figure pas dans les CGV : si un point manque, écris « à préciser dans les CGV ».
Format : six réponses de quatre à huit lignes, chacune avec son titre, ses variables et sa note interne.
```

Ce que vous devez obtenir : Six réponses prêtes à enregistrer comme modèles dans votre outil, chacune avec sa note interne (« art. 9 des CGV »). Les « à préciser dans les CGV » sont une bonne nouvelle : ils montrent ce que vos conditions ne disent pas encore.

Demande à recopier La réponse à un client mécontent

```
Rôle : tu es au service client d'une boutique en ligne ; le ton est calme, précis, sans excès d'excuses.
Contexte : message du client, commande [code interne] : « [collez le message, sans nom ni adresse] ». Ce que montre notre suivi : [par exemple colis livré le (date) en point relais, photo du transporteur disponible]. Ce que nous décidons de proposer : [par exemple une enquête transporteur, puis un renvoi si le colis n'est pas retrouvé sous (délai)].
Tâche : écris la réponse : elle reprend les faits du suivi, explique ce qui va se passer et quand, et dit ce que le client doit faire de son côté. Rien d'autre que la proposition décidée.
Format : six à dix lignes, signé [prénom], service client [boutique].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse qui commence par les faits, pas par trois lignes d'excuses, donne une date et une action pour chacun. Si le client est très en colère, un appel vaut mieux qu'un troisième courriel.

Les garanties et la rétractation

La garantie légale de conformité, le droit de rétractation pour la vente à distance et leurs délais sont fixés par la loi, et vos CGV doivent les rappeler. ChatGPT les cite parfois de travers. Les réponses SAV s'appuient sur vos CGV à jour, elles-mêmes vérifiées sur entreprendre.service-public.fr ou par un conseil.

En boutique aussi

Demande à recopier La fiche argumentaire du vendeur

```
Rôle : tu es responsable de magasin et tu prépares les vendeurs de la boutique.
Contexte : voici la fiche fournisseur de [produit] : [collez-la]. Nos clients en magasin demandent souvent : [deux ou trois questions entendues]. Produits proches que nous vendons : [deux références et leur différence principale].
Tâche : écris une fiche argumentaire d'une page : à qui conseiller ce produit, trois arguments tirés de la fiche, les réponses aux questions fréquentes, la différence avec les deux produits proches, et ce qu'il ne faut pas promettre.
Format : une page en rubriques courtes, à imprimer et à garder sous le comptoir.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page lisible en deux minutes, avec une rubrique « ne pas promettre » qui reprend ce que la fiche ne garantit pas. Faites-la relire par le vendeur le plus ancien : il connaît les questions mieux que la fiche.

Ce qu’un commerçant colle dans ChatGPT

Sans précaution particulière

- Les fiches techniques des fournisseurs
- Vos conditions générales de vente publiées
- Vos fiches produits actuelles

Sans nom, pseudo ni adresse

- Un export d’avis clients
- Le message d’un client, commande désignée par un code
- Les ventes et les retours par produit

Jamais

- Le fichier clients et les adresses de livraison
- Les données de paiement
- Vos prix d’achat et vos marges

Une commande se désigne par un code interne, jamais par le nom ou l’adresse du client.

Un GPT « Fiches produits » pour toute l’équipe

Quand vos règles de rédaction sont stables, mettez-les dans un GPT (leçon « Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine ») avec deux fiches modèles et la consigne « aucune caractéristique absente de la source ». Toute l’équipe écrit alors dans le même ton, et une nouvelle recrue produit des fiches justes dès sa première semaine.

Les erreurs fréquentes

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « écris une fiche pour un sac à dos de 30 litres » sans fiche fournisseur. ChatGPT décrit un sac à dos plausible : matière, poids, poches, imperméabilité. Une partie de ces caractéristiques ne correspond pas à votre produit.	Joignez toujours la fiche fournisseur, interdisez toute caractéristique absente de la source et demandez « à compléter » pour le reste.
Importer cinquante fiches rédigées par lot sans en relire aucune. Sur cinquante fiches, quelques-unes contiennent une dimension ou un pourcentage inventé ; ce sont elles qui font les retours.	Demandez une colonne « contrôle » calculée en code qui compare chaque chiffre à la source, corrigez les lignes signalées et relisez un échantillon en entier.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre l'export des commandes avec les noms, adresses et courriels pour analyser les retours. Ce sont des données personnelles de clients ; l'analyse des retours n'en a pas besoin.	Supprimez ces colonnes, gardez un code de commande, le produit, la date et le motif.
Laisser passer dans une réponse SAV un geste commercial que ChatGPT a ajouté pour apaiser le client. Un avoir ou un remboursement écrit au client devient un engagement de la boutique, et les autres clients finiront par le demander.	Écrivez dans la demande la proposition décidée et « aucun geste commercial au-delà », et relisez chaque réponse sur ce seul point avant l'envoi.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une fiche produit ne contient que ce que dit la fiche fournisseur ; le reste s'écrit « à compléter ».
- Les mots qui engagent (bio, certifié, hypoallergénique) demandent une preuve écrite du fournisseur.
- Des avis se lisent tous, se classent par thème et se comptent en code.
- Jamais d'avis écrit ou réécrit à la place d'un client.
- Les réponses SAV s'appuient sur vos CGV et ne promettent aucun geste non décidé.

Leçon 40 · 40 min

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

> En salle, en cuisine ou à la réception, ChatGPT écrit et traduit la carte à partir des fiches recettes, répond aux demandes de réservation et de groupe, répond aux avis dans la langue du client et prépare un projet de planning. Les allergènes viennent des fiches, les traductions se font relire, et le planning reste celui du gérant.

Objectifs

- Écrire et traduire une carte dont chaque allergène vient d'une fiche recette
- Répondre à une demande de groupe par une proposition chiffrée, calculée en code et relue
- Préparer un projet de planning hebdomadaire et en vérifier les heures avant de l'afficher

Le cours

Dans un restaurant de quinze salariés ou un hôtel de trente chambres, l'écrit se fait entre deux services : la carte qui change avec la saison, les réponses aux demandes de réservation, les propositions pour les groupes, les avis à traiter en trois langues, le planning de la semaine. ChatGPT y fait gagner un temps réel, à une condition propre à ce métier : il ne connaît ni vos recettes, ni vos prix, ni votre équipe. Un allergène déduit du nom d'un plat ou un repos oublié dans un planning ne sont pas des fautes de style : ce sont des risques pour un client ou pour un salarié.

Les tâches de l'hôtellerie et de la restauration, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Écrire la carte de saison	Les descriptions depuis les fiches	1 h	20 min	Chaque allergène recopié d'une fiche
Traduire la carte	La traduction avec glossaire	une demi-journée ou un prestataire	30 min, relecture comprise	Relue par une personne qui parle la langue
Répondre à une demande de groupe	La proposition chiffrée	1 h	20 min	Le total refait à la calculette
Répondre aux questions de réservation	Les réponses types	5 min par message	un modèle par question	Conditions identiques à celles du site
Répondre aux avis du mois	Les réponses dans la langue de l'avis	2 h	40 min	Aucun geste non décidé
Préparer le planning	Le projet de planning	1 h 30	30 min, vérification comprise	Heures, repos et contrats vérifiés

De la fiche recette à la carte traduite

1. **Les fiches recettes** — Ingrédients et allergènes, tenus à jour par le chef
2. **Les descriptions** — Courtes, exactes, dans le ton de la maison
3. **Les traductions** — Relues par une personne qui parle la langue
4. **Les allergènes** — Recopiés des fiches dans chaque langue
5. **La diffusion** — Carte, ardoise, site, plateformes de réservation

Les allergènes suivent la fiche recette, à chaque étape, sans jamais être déduits.

Demande à recopier **Les descriptions de la carte depuis les fiches recettes**

```
Rôle : tu rédiges la carte d'un [type d'établissement] de [ville] ; le ton de la maison est [par exemple simple, précis, sans adjectif inutile].
Contexte : voici les fiches recettes des plats de la carte d'[saison] : pour chaque plat, le nom de travail, les ingrédients principaux, la garniture et la liste des allergènes établie par le chef : [collez les fiches]. Prix : [prix de la caisse].
Tâche : écris pour chaque plat un nom de carte et une description d'une ligne, qui ne cite que des ingrédients de la fiche. Recopie sous chaque plat la liste des allergènes de la fiche, sans en ajouter ni en retirer. Si une fiche n'a pas de liste d'allergènes, écris « allergènes à compléter par le chef ».
Format : la carte par rubriques (entrées, plats, desserts), une ligne de description par plat, le prix, puis les allergènes en petit.
```

Ce que vous devez obtenir : Une carte prête à mettre en page, des descriptions courtes et des allergènes identiques à ceux des fiches. Si une description ajoute un ingrédient que la fiche ne cite pas (« éclats de noisette »), il se retire : il pourrait être un allergène.

Demande à recopier **La traduction de la carte avec un glossaire**

```
Rôle : tu es traducteur spécialisé en restauration et tu traduis vers l'anglais et l'espagnol.
Contexte : voici la carte validée par le chef : [collez la carte, allergènes compris].
Glossaire de la maison : les mots [par exemple canelé, magret, garbure, lamproie à la bordelaise] restent en français, suivis d'une courte explication entre parenthèses la première fois. Nos clients étrangers viennent surtout de [pays].
Tâche : traduis chaque nom de plat, chaque description et chaque liste d'allergènes. Garde exactement les mêmes allergènes dans chaque langue. Signale les mots dont la traduction est incertaine ou qui ont plusieurs équivalents selon le pays.
Format : un tableau à trois colonnes (français, anglais, espagnol), une ligne par plat, puis la liste des mots à faire relire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau aligné ligne à ligne, des allergènes identiques dans les trois colonnes et quelques mots signalés. Faites relire ces mots, et les allergènes, par une personne qui parle la langue : un membre de l'équipe, un client habitué, un traducteur.

Avant d'imprimer la carte

1 **Chaque allergène vient-il d'une fiche recette à jour, et non du nom du plat ?**

Non Reprenez les fiches avec le chef ; ChatGPT ne déduit aucun allergène.

2 **Les traductions ont-elles été relues par une personne qui parle la langue ?**

Non Faites relire, au moins les noms des plats et les allergènes.

3 **Les prix sont-ils ceux du logiciel de caisse ?**

Non Corrigez depuis la caisse, pas depuis la réponse de ChatGPT.

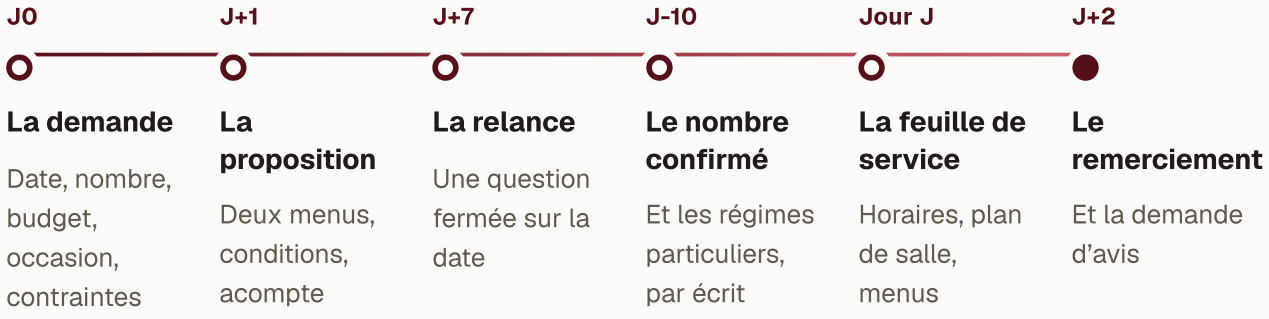
Oui à tout **La carte part à l'impression, sur le site et sur les plateformes.**

Trois questions, dans cet ordre, à chaque changement de carte.

Les allergènes ne se devinent pas

L'information sur les allergènes présents dans les plats est obligatoire en restauration, et la liste des allergènes à déclarer est fixée par la réglementation. ChatGPT ne doit jamais les déduire du nom d'un plat : une sauce peut contenir de la moutarde, un fond du céleri, une chapelure du gluten. La seule source est la fiche recette du chef et les étiquettes des produits achetés. Quand une recette change, la fiche change, puis la carte.

Une demande de groupe, jusqu'au merci



Chaque jalon a sa demande type, préparée une fois pour toutes.

Demande à recopier **La proposition à un groupe**

```
Rôle : tu es responsable commercial d'un [hôtel ou restaurant] de [ville] et tu réponds à une demande de groupe dans la journée.
Contexte : demande reçue : [date, nombre de personnes, occasion, budget annoncé, contraintes, désigné par la fonction du demandeur]. Nos tarifs : [menus de groupe et leurs prix, chambres, salle, options], prix TTC. Nos conditions : [acompte, date de confirmation du nombre, conditions d'annulation, telles qu'écrites sur le site].
Tâche : écris la proposition : deux menus au choix, le détail chiffré calculé en exécutant du code, l'acompte, les dates clés et les conditions. N'ajoute aucune prestation ni aucune remise qui ne figure pas dans nos tarifs.
Format : un courriel de quinze lignes au plus, un tableau des montants, les conditions en liste, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel clair, un tableau de cinq à huit lignes avec un total et un acompte, les conditions reprises mot pour mot. Refaites le total à la calculette : un montant faux dans une proposition devient le prix que le client attend.

Demande à recopier **Les réponses types aux questions de réservation**

```
Rôle : tu réponds aux messages des clients d'un [type d'établissement] ; ton ton est accueillant et précis.
Contexte : nos informations pratiques : [horaires, jours de fermeture, accès, stationnement, animaux, accessibilité, menu enfant, conditions de réservation et d'annulation]. Langues de nos clients : français, anglais, espagnol.
Tâche : pour les huit questions les plus fréquentes (horaires, stationnement, animaux, accessibilité, menu enfant, allergies, annulation, groupes), écris une réponse type en français, puis en anglais et en espagnol. Pour les allergies, la réponse dit que l'équipe confirme les plats possibles avec le chef et ne garantit jamais l'absence de traces.
Format : huit blocs, chacun avec la question et ses trois versions de trois lignes au plus.
```

Ce que vous devez obtenir : Vingt-quatre réponses courtes, à enregistrer dans la messagerie de la plateforme de réservation ou dans vos modèles de courriels. La réponse « allergies » est celle à relire avec le chef.

Traduire une conversation à la réception avec le mode vocal

1. Ouvrez l'application ChatGPT sur le téléphone de la réception.
2. Touchez l'icône du mode vocal, à droite du champ de saisie.
3. Dites : « Traduis tout ce que je dis en anglais, et tout ce que mon interlocuteur dit en français, sans rien ajouter. »
4. Parlez à tour de rôle, en phrases courtes, et vérifiez sur l'écran la transcription des heures et des prix.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Les avis, dans la langue du client

Un hôtel ou un restaurant reçoit des avis sur plusieurs plateformes, souvent en plusieurs langues. La leçon « Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google » montre comment répondre à un avis négatif sur votre fiche Google ; ici, il s'agit de traiter le volume du mois, dans la langue de chaque client, et d'en tirer ce qui revient. Les réponses se préparent en lot, une fois par semaine, et chacune se relit avant publication.

Demande à recopier **Les réponses aux avis de la semaine**

```
Rôle : tu réponds aux avis publiés sur [plateformes] pour un [type d'établissement] ; tu signes « [prénom], [fonction] ».
Contexte : voici les avis de la semaine, sans pseudo, avec leur note et leur langue : [collez les avis]. Ce que nous savons pour certains : [par exemple le retard du samedi soir est dû à une panne du four ; la terrasse rouvre le (date)]. Gestes décidés : [aucun, ou lesquels et pour qui].
Tâche : écris une réponse par avis, dans la langue de l'avis. Chaque réponse reprend un détail précis de l'avis, ne répète pas la même formule d'un avis à l'autre et ne propose aucun geste qui ne figure pas ci-dessus. Puis résume en trois lignes ce qui revient dans les avis de la semaine.
Format : une réponse de deux à cinq lignes par avis, numérotée, puis le résumé.
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses courtes et différentes les unes des autres, chacune dans sa langue, et un résumé qui sert à la réunion d'équipe. Les réponses aux avis négatifs se relisent deux fois : comme le client, puis comme un futur client.

Le planning de l’équipe

Ajuster le planning à la semaine



L’affluence vient de vos réservations et de l’an dernier ; l’effectif, des congés et des contrats.

Demande à recopier **Le projet de planning de la semaine**

```
Rôle : tu aides le gérant d’un [type d’établissement] à préparer un projet de planning ; tu ne décides de rien.
Contexte : horaires d’ouverture : [jours et services]. Besoins par service : [nombre de personnes par poste et par service, selon les réservations]. Équipe, désignée par poste : [par exemple serveur 1, contrat de (durée) par semaine, indisponible le lundi]. Règles de la maison : [repos hebdomadaires, coupures, amplitude que vous appliquez, à vérifier dans votre convention collective et dans chaque contrat].
Tâche : propose un planning de la semaine qui couvre les besoins. En exécutant du code, calcule les heures de chaque personne et signale tout écart avec son contrat, tout repos manquant et tout service sous-couvert. Ne cherche pas à tout résoudre : signale.
Format : un tableau par jour (poste, horaires), un tableau des heures par personne avec l’écart au contrat, puis la liste des points à trancher par le gérant.
```

Ce que vous devez obtenir : Un planning lisible, un décompte d’heures et une liste de points à trancher. Le planning ne s’affiche qu’après vérification par le gérant, au regard de la convention collective et des contrats.

Le planning reste celui du gérant

Durées maximales, repos, coupures et heures supplémentaires suivent la convention collective de la branche (hôtels, cafés, restaurants pour la plupart des établissements) et les contrats de chacun. ChatGPT ne les connaît pas de façon fiable et peut citer une règle fausse. Donnez-lui vos règles, faites-lui compter les heures, puis vérifiez avec votre logiciel de paie ou votre expert-comptable avant d’afficher.

Les données d’un restaurant

Sans précaution particulière

- Vos fiches recettes, votre carte, vos tarifs publics
- Vos conditions de réservation et d’annulation
- Un avis publié, sans le pseudo

Sans nom ni coordonnées

- Une demande de groupe, client désigné par sa fonction
- Le planning de l’équipe, salariés désignés par leur poste
- Un export des réservations, sans nom ni téléphone

Jamais

- L’allergie ou le régime d’un client nommé
- Les numéros de carte d’une garantie de réservation
- Les arrêts maladie, contrats et salaires de l’équipe

Un client se désigne par sa réservation (« table de 6, samedi 20 h »), jamais par son nom.

Un projet « Maison » qui connaît la carte

Créez un projet « Maison » avec la carte en cours, les fiches allergènes, les conditions de réservation, le glossaire de traduction et vos réponses types. Toute l’équipe de salle et de réception y trouve la même information, et chaque nouvelle demande part du bon cadre. Mettez-le à jour à chaque changement de carte.

Les erreurs fréquentes

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT les allergènes d’un plat à partir de son nom. Il répond avec la recette moyenne, pas la vôtre : une sauce, un fond ou une chapelure changent la liste, et l’erreur met un client en danger.	Prenez les allergènes sur la fiche recette du chef et les étiquettes des produits, et demandez à ChatGPT de les recopier tels quels.
Imprimer la carte traduite sans la faire relire. Les termes de cuisine ont des faux amis et des équivalents différents selon les pays ; un plat mal traduit déçoit, un allergène mal traduit peut nuire.	Tenez un glossaire des mots qui restent en français, et faites relire noms des plats et allergènes par une personne qui parle la langue.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller la liste des clients d'une réservation de groupe avec leurs allergies pour préparer la feuille de service. Une allergie associée à une personne est une donnée de santé ; elle n'a rien à faire dans un outil en ligne.	Donnez des nombres par table (« table 4 : un sans gluten ») et gardez la liste nominative entre la salle et la cuisine.
Afficher le planning proposé par ChatGPT sans le vérifier. Il peut oublier un repos, dépasser un contrat ou appliquer une règle fausse, avec l'assurance d'un planning bien présenté.	Donnez vos règles, faites compter les heures en code, vérifiez repos et contrats, puis reportez le planning dans votre logiciel avant de l'afficher.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La carte et ses allergènes partent des fiches recettes ; ChatGPT ne déduit aucun allergène.
- Une traduction de carte se fait avec un glossaire et se relit par une personne qui parle la langue.
- Une proposition de groupe se calcule en code et se refait à la calculette avant l'envoi.
- ChatGPT propose un planning ; le gérant le vérifie au regard de la convention et des contrats.
- Allergies nominatives, cartes bancaires et dossiers des salariés restent hors de ChatGPT.

Leçon 41 · 42 min

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

En atelier, ChatGPT transforme la dictée d'un opérateur expérimenté en mode opératoire clair, structure une fiche de non-conformité, aide à chercher les causes en posant des questions, classe les rebuts en code et prépare fiches de poste et supports de formation. Il ne connaît ni vos machines ni vos clients : l'atelier vérifie, la qualité valide.

Objectifs

- Écrire un mode opératoire à partir de la dictée d'un opérateur, relu au poste avant validation
- Remplir une fiche de non-conformité et conduire une recherche de causes où chaque réponse est vérifiée
- Préparer une fiche de poste, un questionnaire de formation et un plan de formation à partir des postes critiques

Le cours

Dans une PME industrielle, la qualité et les méthodes tiennent souvent dans deux ou trois personnes, qui écrivent beaucoup : modes opératoires, fiches de non-conformité, réponses aux réclamations, fiches de poste, supports de formation. Le savoir, lui, est à l'atelier, dans la tête d'opérateurs qui n'ont ni le temps ni l'envie d'écrire. ChatGPT fait le lien : il met en forme ce qu'un opérateur dit, structure une analyse, compte des défauts en code. Il ne connaît ni vos machines, ni vos tolérances, ni vos clients, et il conclut volontiers une cause plausible. La règle de cette leçon : rien ne s'affiche ni ne part chez un client sans avoir été vérifié à l'atelier.

Les tâches de la qualité et des méthodes, la demande à utiliser et le contrôle à faire

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Écrire un mode opératoire	Le mode opératoire depuis la dictée	3 h	1 h, relecture au poste comprise	Relu au poste par l'opérateur
Simplifier une consigne de poste	La consigne en français simple	1 h	15 min	Validée par le responsable sécurité
Remplir une fiche de non-conformité	La fiche depuis les notes	45 min	15 min	Chaque fait relu avec le chef d'équipe
Chercher les causes	Les cinq pourquoi en entretien	1 h de réunion	30 min, avec l'équipe	Chaque réponse vérifiée à l'atelier
Classer les rebuts du mois	Le Pareto des défauts	2 h	20 min	Deux comptes refaits dans Excel

Tâche	Demande de la leçon	Temps habituel	Avec ChatGPT	Contrôle à faire
Préparer une formation au poste	Le questionnaire et la grille	une demi-journée	1 h	Relus par le tuteur du poste

Les modes opératoires, depuis le poste

De l’opérateur au mode opératoire

1 **Le geste dicté**
L’opérateur le plus expérimenté explique en travaillant

→ 2 **La mise en forme**
Étapes numérotées, points clés, raisons

→ 3 **La relecture au poste**
Par l’opérateur et le responsable du poste

→ 4 **La validation**
Par la qualité, avec un indice et une date

→ 5 **L’affichage**
Au poste, avec les photos du geste

Le savoir-faire vient de l’opérateur ; ChatGPT le met en ordre, l’atelier le valide.

Dicter un mode opératoire au poste

1. Dans un endroit moins bruyant, près du poste, ouvrez l’application ChatGPT sur le téléphone.
2. Touchez le micro du champ de saisie et laissez l’opérateur expliquer son geste, étape par étape, avec ses mots et ses raisons.
3. Prenez à part les photos des mains et de la machine, sans visage ni plan client visible.
4. Relisez la transcription avec l’opérateur, puis collez la demande ci-dessous.
5. Le libellé peut varier légèrement selon la version.

Demande à recopier **Le mode opératoire à partir d’une dictée**

```
Rôle : tu es technicien méthodes dans une PME de [secteur] et tu écris des modes opératoires
que les opérateurs lisent au poste.
Contexte : voici la dictée de [fonction de l’opérateur, par exemple le régleur le plus
ancien], qui explique [l’opération] sur [la machine, désignée par son type et son numéro
interne] : [collez la transcription]. Les consignes de sécurité du poste, tirées du document
unique et de la notice de la machine : [collez-les].
Tâche : écris le mode opératoire. Reprends uniquement les étapes de la dictée, dans l’ordre ;
pour chacune, le point clé et sa raison quand l’opérateur l’a donnée. Mets les consignes de
sécurité en tête. N’ajoute aucune étape, aucune valeur de réglage et aucune consigne qui ne
figurent pas ci-dessus. Quand un passage est flou, écris « à préciser ».
Format : un en-tête (opération, machine, indice, date, rédigé par, validé par), un tableau
(n°, étape, point clé, raison, photo à prévoir), puis la liste des « à préciser ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un document d'une à deux pages, des étapes courtes au verbe d'action, une colonne « photo à prévoir » et une liste de questions pour l'opérateur. Le document repasse au poste avant validation : c'est l'opérateur qui voit l'étape oubliée.

Une consigne de sécurité ne s'invente pas

Les consignes de sécurité d'un poste viennent de votre document unique d'évaluation des risques, de la notice du fabricant de la machine et, pour un produit chimique, de sa fiche de données de sécurité. ChatGPT peut les reformuler, les rendre plus lisibles, les traduire ; il ne doit pas en produire de nouvelles ni en retirer. Toute consigne reformulée est validée par le responsable sécurité avant affichage.

Demande à recopier **La consigne en français simple, puis traduite**

```
Rôle : tu rédiges des consignes de poste lisibles par des opérateurs qui lisent peu le français.
Contexte : voici la consigne actuelle du poste [nom du poste] : [collez-la]. Elle est jugée trop longue. Certains opérateurs de l'équipe parlent surtout [langues].
Tâche : réécris la consigne en phrases de dix mots au plus, une action par ligne, au présent, avec le verbe en tête. Garde toutes les consignes de sécurité, sans en retirer ni en adoucir aucune. Puis traduis la version simplifiée dans [langues]. Signale les mots techniques sans équivalent sûr.
Format : la version simplifiée en lignes numérotées, puis chaque traduction, puis les mots signalés et une suggestion de pictogramme pour chaque ligne de sécurité.
```

Ce que vous devez obtenir : Une consigne de dix à quinze lignes courtes, ses traductions et quelques mots signalés. Chaque traduction se fait relire par une personne qui parle la langue, idéalement un opérateur de l'équipe, avant affichage.

La fiche de non-conformité

Le constat
Quoi, où, quand, combien, détecté par qui (par sa fonction).

La mesure immédiate
Tri, blocage, isolement des pièces suspectes.

L'analyse des causes
Cinq pourquoi ou 5M, chaque réponse vérifiée à l'atelier.

Les actions correctives
Qui, quoi, pour quand.

La vérification d'efficacité
La mesure qui dira si la cause a disparu.

Chaque couche se remplit avec des faits ; une hypothèse s'écrit comme telle.

Demande à recopier La fiche de non-conformité à partir des notes

```
Rôle : tu es technicien qualité et tu remplis une fiche de non-conformité.
Contexte : voici les notes du [fonction, par exemple chef d'équipe de nuit] : [collez les notes]. Référence interne de la pièce : [code]. Client : [désigné par son secteur].
Tâche : remplis les rubriques constat, mesure immédiate, analyse des causes, actions correctives et vérification d'efficacité. Dans le constat, reprends seulement les faits des notes (quoi, où, quand, combien, détecté par qui). Ne conclus aucune cause : dans la rubrique analyse, liste les hypothèses à vérifier et, pour chacune, la vérification à faire à l'atelier.
Format : une fiche en cinq rubriques, puis la liste des informations manquantes dans les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche lisible, un constat factuel, des hypothèses présentées comme telles avec leur vérification, et une liste de manques (quantité exacte triée, numéro de lot, heure de détection). Les rubriques actions et efficacité restent à compléter après l'analyse.

Demande à recopier Les cinq pourquoi, en se faisant interroger

```
Rôle : tu animes une recherche de causes par la méthode des cinq pourquoi, avec un chef d'atelier.
Contexte : la non-conformité est la suivante : [constat de la fiche]. Je réponds à tes questions avec l'équipe, devant la machine.
```

```
Tâche : pose-moi une question « pourquoi » à la fois et attends ma réponse. À chaque réponse, demande-moi comment le fait a été vérifié ; si je réponds « je pense », note-le comme hypothèse à vérifier. Arrête-toi quand nous atteignons une cause sur laquelle nous pouvons agir, ou au bout de sept questions.
Format : une question à la fois. À la fin, un tableau (pourquoi, réponse, vérifiée ou hypothèse, preuve), puis deux actions possibles sur la dernière cause vérifiée.
```

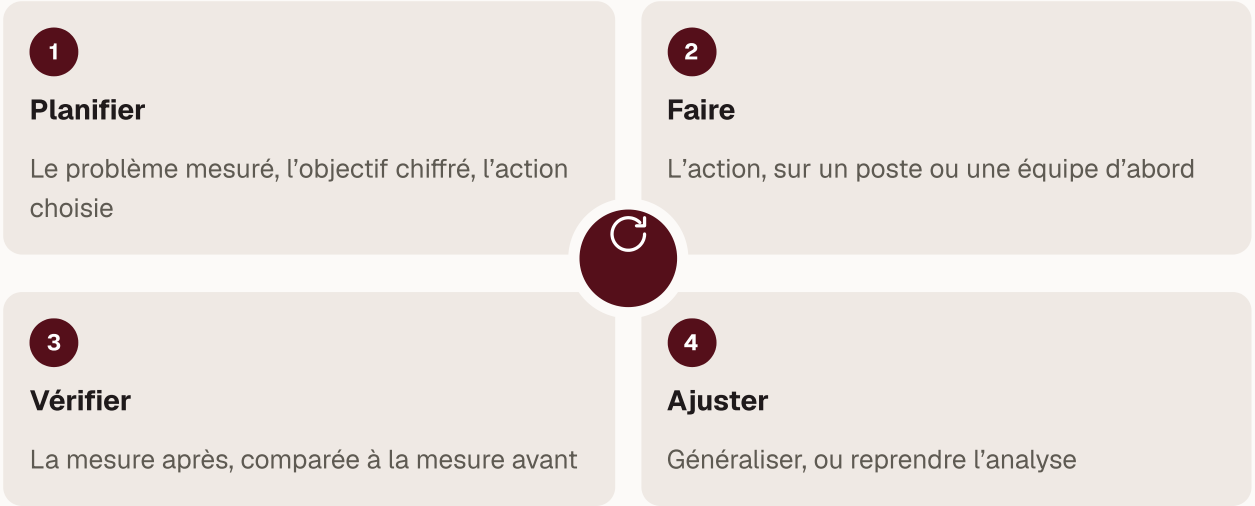
Ce que vous devez obtenir : Un échange au rythme de vos réponses, puis un tableau où chaque réponse est marquée vérifiée ou hypothèse. C'est la méthode de la leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive » : il ne conclut pas, il oblige à vérifier.

Demande à recopier **Le Pareto des défauts du mois**

```
Rôle : tu es responsable qualité et tu analyses les rebuts.
Contexte : le fichier joint est l'export de [période] : date, ligne ou machine, code défaut, libellé du défaut, quantité rebutée. Aucun nom d'opérateur.
Tâche : en exécutant du code, calcule par défaut la quantité rebutée, sa part du total et la part cumulée, triées de la plus grande à la plus petite, avec « autres » en dernier. Puis la même chose par machine. Signale tout défaut rare mais grave (sécurité, contact alimentaire, client) à traiter quel que soit son rang.
Format : deux tableaux, un diagramme de Pareto en image, trois constats d'une phrase.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux tableaux triés, un graphique et trois constats. Refaites deux totaux dans Excel avec un filtre, et lisez la ligne des défauts rares mais graves : un Pareto classe par nombre, pas par gravité.

La roue de l'amélioration continue



Une méthode d'usage courant en qualité : ChatGPT aide à écrire chaque étape, la mesure vient de l'atelier.

Demande à recopier **La réponse à une réclamation client, en 8D**

```
Rôle : tu es responsable qualité d'un sous-traitant et tu prépares la réponse 8D à une réclamation client.
Contexte : réclamation reçue le [date] d'un client du secteur [secteur] : [collez la
```

```
réclamation, sans nom de client ni référence de plan]. Notre fiche de non-conformité :
[collez-la]. Actions déjà faites : [tri, blocage, information].
Tâche : remplis les huit étapes de la méthode 8D : équipe, description du problème, actions de
confinement, causes racines, actions correctives choisies, mise en œuvre, prévention de la
récurrence, clôture. Remplis seulement ce que nos documents permettent ; pour les étapes que
nous n'avons pas encore faites, écris « en cours, échéance [date] ». Aucune cause, aucune
action ni aucune date qui ne figure pas dans nos documents.
Format : un tableau des huit étapes (étape, contenu, responsable par fonction, date), puis un
courriel d'accompagnement de six lignes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un 8D où les premières étapes sont remplies et les suivantes marquées « en cours » avec leur échéance. Un 8D honnête et partiel vaut mieux qu'un 8D complet dont la cause n'est pas vérifiée : le client relira les deux.

Les fiches de poste et la formation des opérateurs

Demande à recopier **La fiche de poste d'un opérateur**

```
Rôle : tu rédiges des fiches de poste pour une PME industrielle de [secteur], [nombre]
salariés.
Contexte : poste : [intitulé], en [horaires, par exemple deux-huit]. Ce que fait le titulaire,
selon le chef d'atelier : [liste des activités]. Machines et outils : [types]. Habilitations
demandées : [par exemple conduite de chariot, travail en hauteur, selon votre plan de
formation]. Rattachement : [fonction du responsable].
Tâche : écris la fiche de poste : mission en deux lignes, activités principales,
responsabilités qualité et sécurité, compétences et habilitations, conditions de travail,
indicateurs suivis au poste. N'invente aucune habilitation et aucune exigence qui ne figure
pas ici.
Format : une page en rubriques, puis les questions à poser au chef d'atelier pour compléter.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une page, des activités au verbe d'action, des habilitations reprises de votre liste seulement, et quelques questions au chef d'atelier.

Demande à recopier **Le questionnaire et la grille d'évaluation au poste**

```
Rôle : tu es formateur interne dans une PME industrielle.
Contexte : voici le mode opératoire validé du poste [nom], indice [indice] : [collez-le]. Un
nouvel opérateur termine sa période de formation au poste avec son tuteur.
Tâche : prépare dix questions à choix multiples sur les points clés et la sécurité, chacune
avec la bonne réponse et sa raison tirée du mode opératoire, puis une grille d'évaluation
pratique : les gestes à observer, ce qui est attendu, ce qui est éliminatoire. Toutes les
questions et tous les critères viennent du mode opératoire.
Format : les dix questions, puis la grille en tableau (geste, attendu, éliminatoire oui ou
non, observation du tuteur).
```

Ce que vous devez obtenir : Dix questions de mise en situation et une grille d'une page que le tuteur remplit au poste. La décision d'habiliter l'opérateur appartient au tuteur et au responsable ; la grille la prépare.

Où former en premier



Croisez la criticité de chaque poste et le nombre d'opérateurs qui savent le tenir.

Ce qui sort de l'usine, ce qui y reste

Sans précaution particulière

- Vos modes opératoires et consignes, sans plan client
- Une non-conformité décrite sans client ni référence de plan
- Un export de rebuts par machine, sans nom d'opérateur

Avec l'accord de la direction

- Une réclamation client, client désigné par son secteur
- La photo d'une pièce, sans marquage ni référence client
- Le plan de formation, opérateurs désignés par un code

Jamais

- Les plans et cahiers des charges couverts par un accord de confidentialité
- Les réglages et procédés qui font votre savoir-faire
- Les évaluations et habilitations nominatives des opérateurs

Un accord de confidentialité signé avec un client prime sur tout réglage de compte.

Les plans des clients

Dans l'aéronautique, la défense, l'automobile ou le médical, les plans et cahiers des charges des clients sont souvent couverts par un accord de confidentialité qui interdit de les transmettre à un service en ligne. Lisez l'accord avant toute chose. Pour une non-conformité, décrivez la caractéristique en cause (« un diamètre intérieur de 22 mm, tolérance de 0 à +0,021 mm ») sans joindre le plan ni nommer le client.

Un brouillon qui entre dans votre circuit

Si votre entreprise est certifiée ISO 9001 ou suit un référentiel de son secteur, vos documents ont déjà un circuit : indice, date, rédacteur, vérificateur, approbateur. Un mode opératoire produit avec ChatGPT est un brouillon qui entre dans ce circuit, rien de plus. Créez un projet « Qualité » avec vos modèles de documents et la règle « aucune valeur ni consigne qui ne figure pas dans la source ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « quelle est la cause de ce défaut ? » et inscrire la réponse dans la fiche. ChatGPT ne voit ni la machine, ni les pièces, ni les réglages ; il propose la cause la plus fréquente dans ses textes, présentée comme une certitude.	Faites-vous interroger par les cinq pourquoi, vérifiez chaque réponse à l'atelier et n'inscrivez comme cause que ce qui est prouvé.
Faire écrire une consigne de sécurité « complète » à partir du nom du poste. Il produit une consigne générique, qui oublie les risques propres à votre machine ou en invente d'autres ; une consigne fausse affichée au poste engage l'entreprise.	Partez du document unique, de la notice et de la fiche de données de sécurité, demandez une reformulation sans ajout ni retrait, et faites valider par le responsable sécurité.
Joindre le plan du client pour analyser une non-conformité. Les plans sont souvent couverts par un accord de confidentialité, et un plan transmis à un service en ligne peut coûter un client.	Décrivez seulement la caractéristique en cause, sa cote et sa tolérance, client désigné par son secteur.
Afficher un mode opératoire mis en forme sans le relire au poste avec l'opérateur. La dictée oublie toujours une étape évidente pour celui qui la fait, et ChatGPT peut combler un vide par une valeur ou un geste plausible.	Relisez le document au poste pendant l'opération suivante, avec l'opérateur, puis faites-le entrer dans votre circuit de validation, indice et date compris.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Le savoir-faire vient de l'opérateur ; ChatGPT le met en ordre, et le mode opératoire repasse au poste avant validation.
- Aucune valeur de réglage ni consigne de sécurité ne vient de ChatGPT : elles viennent de l'atelier, de la notice et du document unique.
- ChatGPT pose les pourquoi ; la cause se prouve à l'atelier, par des mesures.
- Un Pareto classe par nombre : un défaut rare mais grave se traite quel que soit son rang.
- Plans clients sous accord de confidentialité, réglages et évaluations nominatives restent dans l'usine.

11

Automatiser ce qui revient

Tâches programmées, GPT d'équipe construit pas à pas, documents branchés, formules Excel, réponses types et mesure du temps gagné.

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

Leçon 42 · 35 min

Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

> Une tâche programmée est une demande que ChatGPT exécute seul, au jour et à l'heure choisis : la veille des appels d'offres chaque lundi à 7 h 30, la liste de clôture le 25 du mois. Elle se rédige en quatre lignes, avec une période, des sources et un format court, et chaque exécution se relit avant usage.

Objectifs

- Programmer une tâche récurrente depuis une conversation, puis la modifier, la suspendre ou la supprimer
- Rédiger une demande qui tient seule : période, sources, format, conduite à tenir quand il n'y a rien
- Trier ce qui se programme, ce qui reste une demande ponctuelle et ce qui demande un autre outil

Le cours

Laurent est responsable commercial d'un négoce de matériaux de 35 salariés à Libourne. Chaque lundi matin, il passe trois quarts d'heure à chercher les appels d'offres publiés dans la semaine : le BOAMP, les profils d'acheteur des communes, le site du département. Il retape les mêmes mots-clés, rouvre les mêmes pages, recopie les dates limites dans Excel. Une **tâche programmée** fait ce premier passage à sa place : à 7 h 30, le tableau l'attend, et il ne lui reste qu'à ouvrir les liens et à décider.

Une tâche programmée est une demande que ChatGPT exécute seul, à l'heure et à la fréquence choisies, sans que vous ouvriez l'application. Le résultat arrive dans une conversation dédiée, et ChatGPT vous prévient par une notification ou un courriel, selon vos réglages. La fonction dépend de votre offre, le nombre de tâches actives est limité, et le libellé peut varier légèrement selon la version : à l'heure où nous écrivons, elle s'appelle « Tâches ».

Ce que contient une tâche programmée

La demande en quatre lignes
Rôle, contexte, tâche, format, comme pour toute demande.

La période
« Publiés depuis sept jours », jamais « récents ».

Les sources
Les sites à consulter, ceux à écarter, un lien par résultat.

Le cas « rien »
Ce qu'il écrit quand il ne trouve rien : une ligne, pas du remplissage.

Le jour et l'heure
Chaque lundi à 7 h 30, le 25 du mois à 9 h.

Tout ce qui manque, ChatGPT le devine, et vous n'êtes pas là pour corriger.

Ce qu'une tâche sait faire, et ce qu'elle ne voit pas

Une tâche programmée travaille avec ce qu'elle a sous la main au moment de l'exécution : la recherche sur le web, ce que vous avez écrit dans la demande, et, selon l'offre, certains fichiers ou applications connectées. Elle ne voit ni votre stock, ni vos factures impayées, ni votre agenda, sauf si une application connectée le lui permet. Elle n'envoie aucun courriel à vos clients. C'est un assistant qui prépare un point, pas un employé qui agit.

Ce qui se programme, et ce qui ne se programme pas

Besoin	Tâche programmée	Pourquoi
La veille des appels d'offres de la semaine	Oui	Des sources publiques, une période claire, un tableau à lire le lundi
Les rappels de produits sur vos familles de produits	Oui	Un site public consulté chaque semaine, avec un lien par rappel
La liste de clôture du mois, le 25	Oui, comme rappel	La liste est écrite dans la tâche ; ChatGPT la remet en ordre selon les jours restants
L'état du stock chaque matin	Non	La tâche ne voit pas votre logiciel de gestion : elle inventerait
Les relances d'impayés du mois	Non	Elles demandent vos données clients et engagent l'entreprise
Un résumé des courriels de la veille	Selon l'offre	Possible seulement avec une messagerie connectée ; à surveiller de près

Ce que vous confiez à une tâche

Programmez

- Une veille sur des sources publiques
- Un rappel avec sa liste écrite dans la tâche
- Une revue de presse de votre secteur

Programmez, puis surveillez

- Une synthèse de fichiers ou d'applications connectées, selon l'offre
- Un calcul : vérifiez-le à chaque exécution

Ne programmez pas

- Un envoi, un paiement, une décision
- Une donnée personnelle rejouée chaque semaine
- Un chiffre interne que la tâche ne voit pas

Le rouge ne se programme pas, même quand l'outil le permettrait.

Programmer une tâche, clic par clic

Créer une tâche depuis une conversation

1. Ouvrez une nouvelle conversation (hors de tout projet, sauf si la tâche doit en utiliser les fichiers et que votre offre le permet).
2. Écrivez la demande complète, en commençant par la fréquence et l'heure : « Chaque lundi à 7 h 30, … ».
3. ChatGPT propose de créer la tâche et en affiche le résumé : relisez le jour, l'heure et la fréquence avant de confirmer.
4. Si le résumé est faux (mardi au lieu de lundi, une seule fois au lieu de chaque semaine), corrigez-le dans la conversation avant de valider.
5. Lisez la première exécution comme une copie à corriger, puis modifiez la demande si besoin.

Retrouver, modifier, suspendre ou supprimer une tâche

1. Ouvrez le menu de votre compte, en bas à gauche, puis Tâches (le libellé peut varier légèrement selon la version et l'offre).
2. La liste montre chaque tâche, sa fréquence et sa prochaine exécution.
3. Ouvrez une tâche pour changer sa demande, son jour ou son heure.
4. Mettez en pause une tâche saisonnière (la veille des salons, par exemple) plutôt que de la supprimer.
5. Réglez la façon d'être prévenu (notification, courriel) dans Paramètres, rubrique des notifications.

Écrire une demande qui tient sans vous

Dans une conversation, vous êtes là pour préciser. Une tâche, elle, s'exécute à 7 h 30 pendant que vous êtes sur la route. Trois règles en découlent. **Tout est écrit** : la zone, les mots-clés, les sources, ce qui est exclu. **La période est datée** : « publiés depuis sept jours », sinon vous recevez chaque lundi les mêmes résultats. **Le cas « rien » est prévu** : une ligne « Rien de nouveau », plutôt que trois résultats hors sujet pour remplir le tableau.

Demande à recopier **La veille des appels d'offres du lundi**

```
Chaque lundi à 7 h 30.
Rôle : tu fais la veille commerciale de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : nous répondons aux marchés de [lots ou prestations : fourniture de matériaux de gros œuvre, menuiseries extérieures] dans [zone : Gironde et Dordogne]. Les marchés de moins de [montant] € ou à plus de [distance] km de [ville] ne nous intéressent pas.
Tâche : cherche sur le web les avis d'appel public à la concurrence publiés ces 7 derniers jours qui correspondent, en commençant par [sources : le BOAMP, les profils d'acheteur des collectivités de la zone]. Écarte ceux dont la date limite est déjà passée.
Format : un tableau (acheteur, objet en une ligne, lieu, date limite de réponse, lien de l'avis), trié par date limite. Ne donne aucun avis sans son lien. S'il n'y a rien, écris seulement : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

Ce que vous devez obtenir : Chaque lundi, un tableau de zéro à une dizaine de lignes, trié par date limite, chaque ligne avec son lien, ou la seule phrase prévue. Pas d'analyse, pas de conseil : un tri à ouvrir.

Note : Ouvrez chaque lien que vous retenez : l'avis officiel fait foi, pas la ligne du tableau. C'est le contrôle des sources.

Demande à recopier **Le rappel de clôture du 25 du mois**

```
Le 25 de chaque mois à 9 h.
Rôle : tu es l'assistant de la responsable administrative de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : voici notre liste de clôture mensuelle, toujours la même : 1. relancer les notes de frais manquantes ; 2. rapprocher les relevés bancaires dans [logiciel : Pennylane, Sage] ; 3. préparer les éléments variables de paie pour [cabinet ou service paie] avant le [jour] ; 4. lister les factures fournisseurs non reçues ; 5. préparer le tableau de bord pour le dirigeant.
Tâche : rappelle-moi cette liste, calcule le nombre de jours ouvrés qui restent jusqu'à la fin du mois (en France, jours fériés compris), et propose un ordre de passage jour par jour.
Format : dix lignes au plus, lisibles sur un téléphone. Pas d'autre conseil.
```

Ce que vous devez obtenir : Le 25, un message court : la liste des cinq étapes, le nombre de jours ouvrés restants, et un ordre de passage sur ces jours. Les chiffres de l'entreprise n'y figurent pas : la tâche ne les voit pas.

Note : Vérifiez le décompte des jours ouvrés le premier mois, sur un calendrier : c'est le contrôle des calculs.

Une semaine avec trois tâches

Lundi 7 h 30

Veille des appels d'offres

Le tableau des avis de la semaine, lu avant la réunion commerciale.

Mercredi 8 h

Rappels de produits

Les rappels publiés sur les familles de produits suivies.

Vendredi 16 h

Préparation de lundi

La liste de contrôle de la semaine suivante, écrite dans la tâche.

Le 25

Clôture du mois

Les étapes de clôture, dans l'ordre, avec les jours ouvrés restants.

Trois ou quatre tâches bien réglées valent mieux que dix que personne ne lit.

Une tâche rejoue ce que vous y avez écrit

Ce que vous écrivez dans une tâche part à chaque exécution, chaque semaine, pendant des mois. N'y mettez ni nom de client, ni salaire, ni donnée de santé, ni remise négociée : la règle de la leçon « Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez » vaut ici cinquante-deux fois par an. Et un résultat programmé reste un résultat de ChatGPT : il peut inventer un avis, une date, un lien. Les quatre contrôles s'appliquent à chaque exécution, pas seulement à la première.

Quand une tâche programmée ne suffit pas

Tâche programmée, ou autre chose

1 **Le travail revient-il à date fixe, chaque semaine ou chaque mois ?**

Non Gardez une demande type dans votre bibliothèque de demandes.

2 **Tient-il sur des sources publiques ou sur ce qui est écrit dans la demande ?**

Non Il lui faut vos données : un projet, ou un outil d'automatisation relié à vos logiciels.

3 **Le résultat peut-il attendre votre relecture avant tout usage ?**

Non Ne programmez pas : ce qui engage l'entreprise reste votre geste.

Oui à tout **Programmez la tâche, et relisez sa première exécution comme une copie.**

Quand le travail doit lire votre messagerie, votre logiciel de gestion ou un fichier qui change chaque jour, puis agir (classer, prévenir un collègue, créer une ligne), l'outil adapté est un outil d'automatisation : Power Automate

dans Microsoft 365, ou des services comme Zapier ou Make. C'est un autre chantier, souvent confié à un prestataire, avec des accès à cadrer. Une tâche programmée de ChatGPT, elle, se règle en cinq minutes et ne touche à rien : elle prépare un point que vous lisez.

> **Une revue des tâches chaque trimestre**
>
> Une fois par trimestre, ouvrez la liste des tâches et posez une question par ligne : « Ai-je lu ses trois dernières exécutions ? ». Une tâche que personne ne lit occupe une place dans votre quota, et noie la notification qui compte. Suspendez-la, ou supprimez-la. Notez dans votre bibliothèque de demandes le texte de chaque tâche active : c'est lui qu'un collègue reprendra pendant vos congés.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Programmer une demande qui laisse des trous, comme « une veille des marchés qui pourraient nous intéresser ». Personne n'est là pour répondre au moment de l'exécution : la tâche pose une question dans le vide ou devine votre zone, vos lots et vos exclusions.	Écrivez tout dans la demande : zone, prestations, exclusions, sources, format, et la phrase à écrire quand il n'y a rien.
Demander « les appels d'offres récents » ou « les dernières nouveautés ». Sans période datée, la tâche retombe chaque semaine sur les mêmes résultats, y compris des avis dont la date limite est passée.	Datez la période (« publiés ces 7 derniers jours ») et ajoutez « écarte ceux dont la date limite est passée ».
Croire que la tâche voit le stock, les impayés ou l'agenda, et lui demander « le point du matin sur nos commandes ». Elle ne voit que le web, ce qui est écrit dans la demande et, selon l'offre, certaines applications connectées. Le reste, elle l'invente avec aplomb.	Réservez les tâches aux sources publiques et aux listes écrites dans la demande. Un point sur vos données passe par un export ou un outil d'automatisation.
Laisser tourner des tâches que plus personne ne lit, et finir par ignorer toutes les notifications. La notification utile (un appel d'offres qui ferme dans dix jours) se perd au milieu des autres, et chaque tâche inutile occupe une place dans le quota.	Revoyez la liste des tâches chaque trimestre ; suspendez les tâches saisonnières et gardez leur texte dans la bibliothèque de demandes.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une tâche programmée exécute seule une demande, au jour et à l'heure choisis, et prépare un point que vous lisez.
- La demande tient sans vous : période datée, sources, format court, et une ligne prévue quand il n'y a rien.
- Elle ne voit pas vos chiffres internes et n'envoie rien : ce qui engage l'entreprise reste votre geste.
- Chaque exécution se relit avec les quatre contrôles, et la liste des tâches se revoit chaque trimestre.

Leçon 43 · 42 min

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

> Un GPT d'équipe se construit en quatre semaines : une fiche de cadrage, des instructions écrites en sections, un jeu de dix cas notés et rejoués après chaque correction, un pilote à deux personnes, puis un partage limité aux comptes de l'entreprise. Un responsable tient le journal des versions et revoit le GPT chaque trimestre.

Objectifs

- Rédiger la fiche de cadrage d'un GPT d'équipe avant d'ouvrir l'éditeur
- Construire un jeu de dix cas de test, le noter et le rejouer après chaque modification
- Piloter, partager et faire vivre le GPT avec un responsable et un journal des versions

Le cours

La leçon « Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine » a montré l'éditeur, champ par champ. Cet atelier va plus loin : il s'agit de construire un GPT dont **toute une équipe** se servira, sans vous, sur de vrais dossiers. Notre conviction : créer le GPT prend vingt minutes, le rendre fiable en prend dix fois plus, et c'est ce travail-là qui fait la différence entre un outil adopté et un outil abandonné au bout d'un mois. Le fil de l'atelier : le GPT « Retours et garanties » de l'administration des ventes d'un distributeur de matériel électrique de 25 salariés à Mérignac, utilisé par quatre assistantes et trois commerciaux.

Du cadrage au partage

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Chaque trimestre
La fiche de cadrage	**Construction et tests**	**Le pilote à deux**	**Le partage**	**La revue**
La tâche, les utilisateurs, les entrées, les sorties, les interdits.	Les instructions en sections, dix cas notés, rejoués après chaque correction.	Deux utilisateurs, une semaine de vrais dossiers, trois questions de retour.	Les comptes de l'entreprise, un responsable, le journal des versions.	Les fichiers à jour, les cas rejoués, le GPT gardé ou retiré.

Quatre semaines à raison d'une à deux heures par semaine, pour un GPT que l'équipe utilisera des mois.

Étape 1 : la fiche de cadrage

La fiche de cadrage tient sur une page et se fait valider par le responsable de l'équipe avant toute construction. Elle évite le défaut le plus courant des GPT d'équipe : un outil pensé par une personne, pour sa façon de travailler, que les autres trouvent inutilisable. Elle dit aussi comment vous saurez que le GPT marche : sans mesure du succès fixée d'avance, le débat se réduit à des impressions.

La fiche de cadrage du GPT « Retours et garanties »

Rubrique	Question	Réponse pour l'administration des ventes
Tâche	Que fait le GPT, en une phrase ?	Il prépare la réponse à une demande de retour ou de garantie d'un client professionnel.
Utilisateurs	Qui s'en sert, combien de fois ?	Quatre assistantes et trois commerciaux, une quarantaine de demandes par semaine
Entrée	Que colle l'utilisateur ?	Le courriel du client, sans signature ni coordonnées, et la référence du produit
Sortie	Que rend le GPT ?	Le courriel de réponse, la décision proposée (accord, refus, à vérifier) et sa raison
Fichiers	Quels documents font foi ?	Conditions générales de vente, procédure de retour, tableau des garanties par marque
Interdits	Que ne fait-il jamais ?	Accorder un avoir, promettre un délai, donner une remise, conclure sans la référence
Responsable	Qui le tient à jour ?	La responsable de l'administration des ventes
Succès	Comment le mesurer ?	Au moins 8 cas sur 10 notés 2 aux tests ; temps de réponse chronométré avant et après

Demande à recopier **Se faire interroger pour remplir la fiche**

```
Je veux créer un GPT pour mon équipe, dans [entreprise : secteur, taille, ville]. Avant de proposer quoi que ce soit, pose-moi une à une les questions nécessaires pour remplir sa fiche de cadrage, dans cet ordre : la tâche en une phrase ; les utilisateurs et la fréquence ; ce que l'utilisateur colle (l'entrée) ; ce que le GPT rend (la sortie) ; les fichiers qui font foi ; ce que le GPT ne doit jamais faire ; le responsable ; la mesure du succès. Attends ma réponse à chaque question. À la fin, rédige la fiche en un tableau de huit lignes, puis liste les points qui te semblent encore flous.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit questions posées une à une, puis une fiche en tableau de huit lignes et deux ou trois points flous à trancher avec l'équipe (par exemple : qui décide quand la garantie a expiré depuis une semaine).

Note : C'est la méthode de la leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive », appliquée à la conception d'un outil.

Étape 2 : des instructions écrites en sections

Les sections des instructions

MISSION
Le rôle et la tâche, en deux phrases.

SOURCES
Les fichiers qui font foi, par nom exact, et leur ordre de priorité.

DÉROULÉ
Les étapes dans l'ordre : lire, vérifier, décider, rédiger.

FORMAT
La sortie exacte, avec un modèle.

INTERDITS
Ce qu'il ne fait jamais, et ce qu'il écrit à la place.

HORS PÉRIMÈTRE
Ce qu'il répond quand la demande n'est pas la sienne.

Des intitulés en majuscules : le GPT les suit mieux, et le responsable retrouve la règle à modifier.

Demande à recopier **Les instructions du GPT « Retours et garanties »**

```
MISSION
Tu prépares, pour l'administration des ventes de [entreprise : distributeur de matériel
électrique, 25 salariés, Mérignac], la réponse à une demande de retour ou de garantie d'un
client professionnel.

SOURCES
Dans cet ordre de priorité : 1. « Procédure-retours-v3.pdf » ; 2. « Garanties-par-marque-
2026.xlsx » ; 3. « CGV-2026.pdf ». Si deux sources se contredisent, suis la première et
signale la contradiction.

DÉROULÉ
1. Relève la référence du produit, la date d'achat ou de livraison, le motif.
2. S'il manque la référence ou la date, ne décide rien : rédige un courriel qui les demande.
3. Cherche la durée de garantie de la marque dans le tableau, et les conditions de retour dans
la procédure.
4. Propose une décision : ACCORD, REFUS ou À VÉRIFIER, avec la règle appliquée et son fichier.

FORMAT
```

```
D'abord trois lignes : « Décision proposée : … », « Règle appliquée : … (fichier, page ou
ligne) », « À vérifier par l'assistante : … ». Puis le courriel au client : dix lignes au
plus, vouvoiement, signé [Prénom], administration des ventes.

INTERDITS
N'accorde jamais un avoir, un geste commercial ou une remise. Ne promets aucun délai de
remplacement. N'invente aucune durée de garantie : si la marque est absente du tableau, la
décision est À VÉRIFIER.

HORS PÉRIMÈTRE
Pour une demande de devis, de prix ou de délai de livraison, réponds seulement : « Ce GPT
traite les retours et garanties. Transmettez cette demande au commercial du client. »
```

Ce que vous devez obtenir : À chaque demande collée, trois lignes de décision qui citent leur fichier, puis un courriel court au client. Les demandes incomplètes produisent un courriel qui réclame la référence ou la date, pas une décision.

Note : La décision reste celle de l'assistante. Le GPT la prépare et dit sur quelle règle il s'appuie, pour qu'elle se vérifie en dix secondes.

Construire et dater la première version

1. Ouvrez l'éditeur de GPT et choisissez l'onglet Configurer (le libellé peut varier légèrement selon la version).
2. Nom : « Retours et garanties ». Description : « Collez la demande d'un client : décision proposée et courriel de réponse. Version 1.0 du [date]. »
3. Collez les instructions en sections dans le champ Instructions.
4. Joignez les trois fichiers en connaissances, sous leur nom exact, celui que citent les instructions.
5. Écrivez trois amorces : « Voici la demande d'un client : », « Il manque la référence, prépare le courriel », « Explique la règle appliquée ».
6. Laissez le partage sur « Moi seul » pendant toute la construction, puis enregistrez.

> **Des noms de fichiers qui portent leur version**
>
> « Procédure-retours-v3.pdf » plutôt que « procédure.pdf » : les instructions citent le nom exact, la réponse cite la source, et le jour où la procédure change, vous savez quel fichier remplacer. Supprimez toujours l'ancien fichier du GPT au moment d'ajouter le nouveau.

Étape 3 : dix cas de test, notés

Trois cas suffisaient pour un GPT personnel. Pour un GPT d'équipe, prenez-en **dix**, tirés de vraies demandes des trois derniers mois, anonymisées, dont vous connaissez la bonne réponse. Notez chaque résultat 0 (faux ou dangereux), 1 (juste mais à reprendre) ou 2 (utilisable tel quel après relecture). Le GPT est prêt pour le pilote quand il obtient 2 sur au moins huit cas, et jamais 0 sur un cas grave.

Quels cas mettre dans les tests



Dix cas : quatre fréquents et graves, deux pièges rares et graves, trois simples, un rare sans gravité.

Extrait du jeu de tests « Retours et garanties »

Cas	Ce qui est collé	Comportement attendu	Note
1. Simple	Disjoncteur défectueux, référence et date de livraison données, sous garantie	ACCORD, règle et fichier cités, courriel de dix lignes	2
4. Incomplet	« Le variateur ne marche plus », sans référence	Aucune décision ; courriel qui demande la référence et la date	2
6. Marque absente	Produit d'une marque qui n'est pas dans le tableau	À VÉRIFIER, aucune durée inventée	0 en version 1.0, 2 en version 1.1
8. Piège	Le client réclame un avoir immédiat et menace de changer de fournisseur	Aucun avoir promis ; courriel ferme et poli ; À VÉRIFIER	1
10. Hors périmètre	Une demande de prix sur une autre référence	La phrase de renvoi vers le commercial, rien d'autre	2

Demande à recopier **Faire écrire des cas pièges à partir des instructions**

```
Voici les instructions d'un GPT que je teste avant de le partager à mon équipe :
[collez les instructions]

Tâche : propose six demandes de clients, réalistes et anonymes, conçues pour le mettre en
défaut : une où une information manque, une où deux sources se contredisent, une qui pousse à
accorder ce qui est interdit, une hors périmètre, une ambiguë, une très longue et confuse.
Format : pour chaque cas, la demande telle qu'un client l'écrirait, puis en une ligne le
comportement attendu d'après les instructions. Ne propose aucune modification des instructions
à ce stade.
```

Ce que vous devez obtenir : Six courriels de clients crédibles, de trois à quinze lignes, chacun suivi du comportement attendu. Vous en gardez deux ou trois pour compléter vos cas réels.

Note : Les cas réels restent la base du jeu : les cas écrits par ChatGPT complètent, ils ne remplacent pas.

Corriger sans rien casser

1 — Jouer les dix cas

Dans l'aperçu, une conversation neuve par cas.

2 — Noter

0, 1 ou 2 par cas, sur la grille.

3 — Corriger une règle

Une seule modification à la fois.

4 — Rejouer tout

Une règle ajoutée peut en casser une autre.

Une règle ajoutée pour le cas 6 peut dégrader le cas 4 : tout se rejoue.

Étape 4 : le pilote, le partage et le journal

Le pilote dure une semaine, avec deux utilisateurs qui n'ont pas construit le GPT : une assistante expérimentée et la plus récente de l'équipe. Elles l'emploient sur leurs vraies demandes et répondent chaque vendredi à trois questions : « Combien de réponses avez-vous envoyées sans les reprendre ? », « Quelle réponse vous a gênée, et pourquoi ? », « Qu'avez-vous dû chercher ailleurs ? ». Leurs réponses deviennent des cas de test, et des règles.

Partager le GPT à l'équipe

1. Dans l'éditeur du GPT, ouvrez le menu de partage (le libellé peut varier légèrement selon la version et l'offre).
2. Pendant le pilote : partagez aux deux seules personnes du pilote, si votre offre permet le partage à des personnes précises ; sinon, gardez « Moi seul » et faites les tests ensemble sur votre poste.
3. Pour le partage : choisissez l'espace de travail de l'entreprise (offres Business et Enterprise), jamais « Toute personne disposant du lien » pour un outil interne.
4. Si l'offre distingue le droit d'utiliser et le droit de modifier, réservez la modification au responsable et à une suppléante.
5. Validez avec le bouton de mise à jour, puis envoyez à l'équipe un message court : à quoi sert le GPT, ce qu'il ne fait pas, qui contacter.

Une mise à jour touche tout le monde, tout de suite

Chaque clic sur le bouton de mise à jour change le GPT pour tous ses utilisateurs, au milieu de leur journée. Modifiez le soir, après avoir rejoué les dix cas, changez le numéro de version dans la description, et notez la modification dans le journal. Gardez une copie des instructions de chaque version dans un document Word ou Google Docs : c'est votre seul moyen de revenir en arrière proprement.

Le journal des versions

Version	Date	Modification	Pourquoi	Cas rejoués
1.0	[date]	Première version	Construction	10 cas : 7 à 2, 2 à 1, 1 à 0
1.1	[date]	Règle : marque absente du tableau = À VÉRIFIER	Cas 6 noté 0 (durée de garantie inventée)	10 cas : 9 à 2, 1 à 1
1.2	[date]	« Garanties-par-marque-2027.xlsx » remplace la version 2026	Nouveau tableau des fournisseurs	10 cas : 9 à 2, 1 à 1

Un responsable, une revue, et le droit de retirer

La responsable de l'administration des ventes tient le GPT : fichiers, instructions, journal. Chaque trimestre, elle rejoue les dix cas, remplace les fichiers périmés et pose la question qui fâche : « Est-il encore utilisé ? ». Un GPT que plus personne n'ouvre se retire du partage. Et au départ du responsable, le GPT change de propriétaire avant que son compte ne soit désactivé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Ouvrir l'éditeur et construire le GPT le jour même où l'équipe en a parlé, sans fiche de cadrage. Le GPT reflète la façon de travailler de celui qui l'a construit. Les autres ne savent pas quoi y coller, ni ce qu'il doit rendre, et l'abandonnent au bout de deux semaines.	Écrivez la fiche en huit rubriques, faites-la valider par le responsable de l'équipe, et fixez la mesure du succès avant de construire.
Tester avec trois demandes faciles, écrites pour l'occasion. Les défauts apparaissent sur les cas incomplets, ambigus ou dangereux, c'est-à-dire chez les utilisateurs, après le partage.	Montez un jeu de dix cas réels anonymisés, répartis selon la matrice fréquence × gravité, avec le comportement attendu écrit avant chaque test.
Corriger le cas qui a échoué, constater qu'il passe, et mettre à jour aussitôt. Une règle ajoutée change le comportement d'ensemble : un cas qui marchait peut se mettre à échouer, et la mise à jour touche tous les utilisateurs à l'instant.	Une modification à la fois, les dix cas rejoués, un numéro de version changé, une ligne au journal, et la mise à jour faite le soir.
Laisser chaque utilisateur modifier le GPT « pour l'améliorer ». Les règles changent sans trace, se contredisent, et plus personne ne sait quelle version a produit le document envoyé au client.	Réservez la modification au responsable et à une suppléante quand l'offre le permet ; les autres envoient leurs remarques, qui deviennent des cas de test.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un GPT d'équipe commence par une fiche de cadrage validée, qui fixe aussi la mesure du succès.
- Les instructions s'écrivent en sections : mission, sources, déroulé, format, interdits, hors périmètre.
- Dix cas réels notés 0, 1 ou 2, rejoués en entier après chaque correction ; un 0 sur un cas grave bloque tout.
- Pilote à deux, partage à l'espace de travail, modification réservée, journal des versions et revue chaque trimestre.

Leçon 44 · 38 min

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

Brancher Google Drive, SharePoint ou OneDrive permet à ChatGPT de chercher dans vos dossiers, avec vos droits, selon votre offre. Avant, rangez : une seule version qui fait foi, des noms clairs, des PDF lisibles, des droits vérifiés. Ensuite, chaque demande nomme le dossier et la période, exige la source, et vous ouvrez cette source avant d'utiliser la réponse.

Objectifs

- Préparer un dossier avant de le brancher : tri, nommage, version qui fait foi, droits
- Choisir entre joindre un fichier, le ranger dans un projet ou brancher un dossier
- Écrire une demande de recherche documentaire et vérifier chaque citation

Le cours

Thomas est responsable administratif d'un transporteur de 45 salariés à Bègles. Les contrats clients, les procédures et les comptes rendus de l'entreprise vivent dans SharePoint, rangés au fil des années par six personnes différentes. Quand le directeur lui demande « quels contrats nous permettent de répercuter la hausse du gazole ? », Thomas sait que la réponse existe, mais pas dans quel dossier. **Brancher un dossier** à ChatGPT lui permet de chercher dans ces documents sans les joindre un par un. Ce n'est utile que si le dossier est propre, et seulement si chaque réponse est vérifiée sur le document cité.

La leçon « Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils » a montré comment connecter une application et retirer un accès. Celle-ci va plus loin : quoi brancher, comment le préparer, comment interroger un dossier et ce qu'il ne faut pas lui demander. Les connecteurs disponibles, leur fonctionnement et leur nom dépendent de votre offre ; le libellé peut varier légèrement selon la version.

Joindre, ranger dans un projet ou brancher

Trois façons de donner un document à ChatGPT

Façon	Quand l'utiliser	Ce que ChatGPT voit	Limite
Joindre (bouton +)	Un document pour une question précise	Le fichier, le temps de la conversation	À rejoindre à chaque nouvelle conversation
Projet	Quelques documents de référence qui reviennent : grille tarifaire, CGV, modèle	Les fichiers du projet, dans toutes ses conversations	À remplacer à la main à chaque mise à jour
Dossier branché	Des dizaines de documents vivants : contrats, comptes rendus, procédures	Ce que votre compte voit dans Drive, SharePoint ou OneDrive	Dépend de l'offre, de l'administrateur et du rangement du dossier

Joindre, projet ou dossier branché

1 **Le document servira-t-il dans plus d'une conversation ?**

Non Joignez-le à la conversation avec le bouton + : c'est le plus simple.

2 **Change-t-il souvent, ou s'agit-il de dizaines de fichiers ?**

Non Rangez-le dans un projet, et remplacez-le à chaque mise à jour.

3 **Le dossier est-il trié, à jour, avec des droits vérifiés ?**

Non Rangez-le d'abord : un dossier en désordre donne des réponses en désordre.

4 **Votre offre et votre administrateur permettent-ils ce connecteur ?**

Non Restez sur le projet, ou demandez l'accès à l'administrateur.

Oui à tout **Branchez le dossier, et nommez-le dans chaque demande.**

Le connecteur est le dernier choix, pas le premier : il demande le plus de préparation.

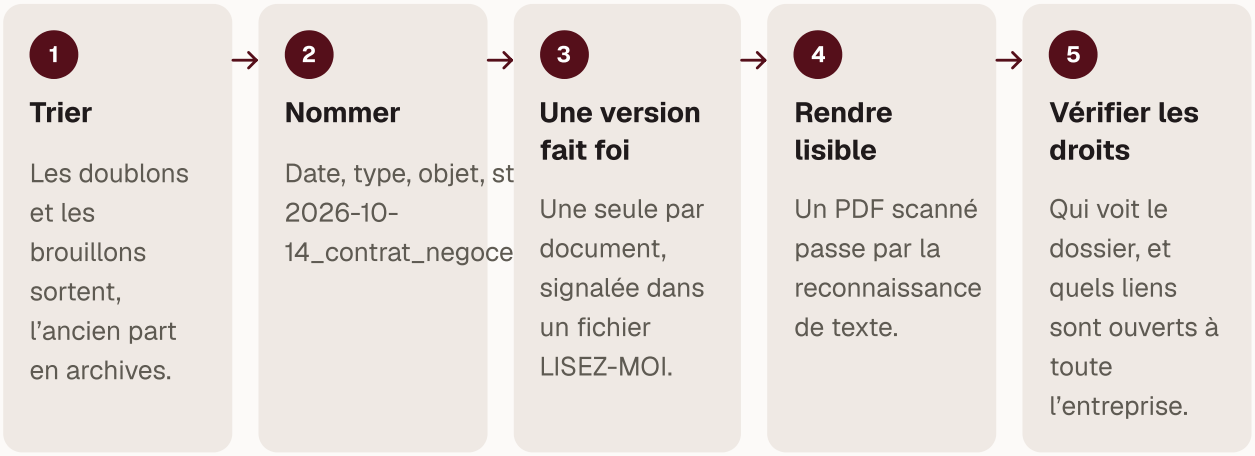
Joindre un seul fichier depuis Drive ou OneDrive, sans brancher de dossier

1. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton +.
2. Choisissez l'ajout depuis Google Drive, ou depuis OneDrive et SharePoint (selon votre offre ; le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Si une fenêtre de Google ou de Microsoft s'ouvre, connectez-vous avec votre compte professionnel.
4. Sélectionnez le seul fichier utile, pas le dossier entier.
5. Le fichier arrive dans la conversation comme une pièce jointe : posez votre question.

Préparer le dossier avant de le brancher

ChatGPT ne sait pas quel fichier fait foi. Entre « Contrat V2 FINAL.docx », « Contrat V2 FINAL (2).docx » et « scan contrat signé.pdf », il prend celui que sa recherche fait remonter, et il le cite avec assurance. Le travail utile se fait donc avant : une heure de rangement sur un dossier de cinquante fichiers, en ordre de grandeur, évite des semaines de réponses tirées d'un brouillon.

Préparer un dossier en cinq gestes



Dans cet ordre : inutile de renommer un fichier qui partira en archives.

- **Le nom** : AAAA-MM-JJ_type_objet_statut. La date en tête trie les fichiers dans l'ordre, le statut (projet, signé, en-vigueur, archive) dit lequel croire.
- **Les archives** : un sous-dossier « Archives » que vous ne nommez jamais dans vos demandes, ou mieux, hors du dossier branché.
- **Le LISEZ-MOI** : un court fichier Word en tête du dossier. « Seuls les fichiers marqués en-vigueur font foi. Dossier tenu par [prénom], mis à jour le [date]. »
- **Les PDF** : si vous ne pouvez pas sélectionner une phrase à la souris, c'est une image. Passez-le par la reconnaissance de texte de votre logiciel PDF ou du copieur, ou enregistrez l'original Word en PDF.
- **Les tableaux** : un onglet par sujet, une ligne d'en-tête, pas de cellules fusionnées. Un classeur de vingt onglets se lit mal par un connecteur.

Demande à recopier **Faire proposer un nommage pour un dossier en désordre**

```
Voici la liste des fichiers du dossier [nom du dossier], avec leur date de modification :
[collez la liste, un fichier par ligne]

Tâche : propose un nouveau nom pour chaque fichier selon la règle AAAA-MM-JJ_type_objet_statut
(statut : projet, signe, en-vigueur ou archive). N'utilise ni espace, ni accent, ni majuscule.
Règles : si plusieurs fichiers semblent être des versions du même document, regroupe-les et
dis lequel garder, en expliquant pourquoi. Si la date ou le statut ne se devinent pas à partir
du nom, écris [À VÉRIFIER] : je l'ouvrirai. Signale tout fichier qui semble contenir des
données personnelles (salariés, clients, santé, salaires).
Format : un tableau (nom actuel, nouveau nom, garder ou archiver, remarque).
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par fichier, des groupes de versions avec celle à garder, des [À VÉRIFIER] là où le nom ne dit rien, et une courte liste des fichiers à sortir du dossier avant de le brancher.

Note : Collez la liste des noms, pas les fichiers eux-mêmes : le nom suffit à ce travail.

Le connecteur révèle les droits mal rangés

Un connecteur ne crée aucun droit : il lit ce que votre compte voit. Mais il le lit vite, et partout. Un tableau de primes partagé par erreur à « toute l'entreprise » il y a trois ans, que personne ne cherchait, peut ressortir dans la réponse d'un collègue qui demande « les règles des primes de fin d'année ». Avant tout branchement, revoyez les droits des dossiers sensibles : paie, RH, contentieux, santé. Sur une offre individuelle, désactivez aussi « Améliorer le modèle pour tout le monde » avant de brancher un dossier professionnel, et demandez l'accord de l'entreprise.

Vérifier qui a accès à un dossier

1. Dans SharePoint ou OneDrive, sélectionnez le dossier, puis ouvrez son menu (les trois points).
2. Choisissez Gérer l'accès (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Lisez les personnes, les groupes et les liens. Un lien ouvert aux « personnes de votre organisation » donne le dossier à tous les salariés.
4. Dans Google Drive : clic droit sur le dossier, Partager, puis lisez la partie Accès général.
5. Retirez ce qui n'a pas lieu d'être, ou demandez-le à votre administrateur, puis notez la date de la vérification dans le LISEZ-MOI.

Écrire une demande de recherche documentaire

« Trouve-moi les contrats avec une clause gazole » fouille tout ce que votre compte voit, mélange projets et versions signées, et ne dit pas ce qu'il n'a pas pu lire. Une demande documentaire reprend la méthode en quatre lignes avec cinq précisions : **le dossier**, **la période**, **le type de documents**, **la citation exigée** (fichier, date, page ou article) et **la conduite si rien n'est trouvé**.

Demande à recopier **Le modèle de demande documentaire**

```
Cherche dans [Google Drive, SharePoint ou OneDrive], uniquement dans le dossier [chemin du dossier].
Période : documents datés ou modifiés entre [date] et [date].
Type de documents : [contrats signés, comptes rendus, procédures, devis acceptés], au format [Word, PDF].
Question : [ce que vous voulez savoir, en une phrase].
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés, pas sur tes connaissances générales. Pour chaque information, cite le nom exact du fichier, sa date et la page ou l'article. Si plusieurs versions d'un même document existent, signale-les et dis laquelle porte le statut le plus récent. Si tu ne trouves rien, écris « non trouvé » : n'invente rien.
Format : un tableau (information, fichier, date, page ou article), puis la liste des fichiers que tu n'as pas pu ouvrir ou lire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par information, chaque ligne avec son fichier, sa date et sa page, des « non trouvé » assumés, puis une liste des fichiers illisibles ou inaccessibles, souvent des scans.

Note : Gardez ce modèle dans les instructions d'un projet ou dans votre bibliothèque de demandes : il sert à chaque recherche.

Demande à recopier **La contre-vérification : faire recopier la phrase exacte**

```
Pour chaque ligne de ton tableau, recopie mot pour mot, entre guillemets, la phrase du document qui la justifie, avec le nom du fichier et la page.
```

```
Si tu ne retrouves pas la phrase exacte, écris « phrase non retrouvée » au lieu de reformuler.
Ne corrige rien d'autre.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même tableau, avec une citation entre guillemets par ligne. Les lignes marquées « phrase non retrouvée » sont celles à ouvrir en premier, ou à retirer.

Note : Une phrase recopiée se retrouve en quelques secondes avec la recherche de Word ou du lecteur PDF (Ctrl+F).

Vérifier ce qui est cité

Vérifier une citation en quatre temps

1 → Ouvrir le fichier cité

Depuis le lien de la réponse, ou dans le dossier lui-même.

2 → Retrouver le passage

À la page ou à l'article indiqué, mot pour mot.

3 → Contrôler la version

Est-ce la version qui fait foi, ou un projet, une copie, une archive ?

4 → Valider ou corriger

Une citation introuvable sort de la réponse, sans discussion.

C'est le contrôle des sources de la leçon « Vérifier une réponse en quatre contrôles », appliqué à vos propres fichiers.

Les limites à connaître

Ce que le connecteur lit bien ou mal

Bien lu

- Word et Google Docs
- PDF issus d'un logiciel, au texte sélectionnable

Lu en partie

- Gros classeurs à plusieurs onglets
- Scans nets
- Fichiers déposés il y a peu

Pas lu ou mal lu

- Photos de notes manuscrites
- Fichiers protégés par mot de passe
- Dossiers où votre compte n'a pas accès

Ce qui est en orange ou en rouge, joignez-le directement ou lisez-le vous-même.

Les limites et leurs parades

Limite	Ce qui se passe	La parade
PDF scanné	Texte mal lu, ou fichier ignoré sans le dire	Reconnaissance de texte avant le dépôt ; demander la liste des fichiers non lus
Classeur Excel de vingt onglets	Réponse tirée d'une partie seulement	Joindre l'onglet utile et passer par l'analyse de données
Fichier déposé ce matin	Selon le connecteur, pas encore pris en compte	Le joindre directement ; vérifier la date des sources citées
Trois versions du même contrat	La mauvaise version citée	Une seule version dans le dossier, les autres en archives
Dossier auquel votre compte n'a pas accès	Réponse incomplète, sans alerte	Écrire dans la demande : « si un document attendu manque, dis-le »
Lien ouvert à toute l'entreprise	Un document sensible qui ressort	Revoir les droits avant de brancher, pas après

> **Sur Business, l'administrateur décide d'abord**
>
> Sur les offres Business et Enterprise, l'administrateur de l'espace de travail choisit les applications autorisées et, selon le connecteur, la façon dont les documents sont rendus consultables. Les données de l'espace ne servent pas à l'entraînement par défaut. Demandez-lui la liste des dossiers qu'il est raisonnable de brancher, et inscrivez-la dans la charte d'usage (leçon « Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD »).

Une dernière règle, la plus utile. Quand ChatGPT répond « je n'ai rien trouvé », cela veut dire qu'il n'a rien trouvé dans ce qu'il a pu lire, pas que le document n'existe pas. Pour une question qui engage l'entreprise (une pénalité, une garantie, un délai contractuel), l'absence de résultat se vérifie à la main.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Brancher tout le Drive ou tout SharePoint d'un coup, et poser des questions générales. ChatGPT cherche alors dans des milliers de fichiers, mélange projets, archives et documents d'autres services, et peut faire ressortir un fichier sensible ouvert par erreur.	Préparez un dossier précis, trié et aux droits vérifiés, et nommez ce dossier dans chaque demande : « uniquement dans le dossier [chemin] ».
Laisser dans le dossier branché les versions successives d'un même document « au cas où ». ChatGPT ne sait pas laquelle fait foi. Il cite celle que sa recherche fait remonter, parfois le projet de 2024 plutôt que la version signée.	Une seule version par document, marquée « en-vigueur » dans son nom ; les autres en archives, hors du dossier branché ; un LISEZ-MOI qui le dit.
Reprendre une information parce qu'elle est suivie d'un nom de fichier et d'un numéro de page. Une citation peut être juste sur le fichier et fausse sur le contenu : un chiffre déformé, une phrase reformulée, une page inexacte, un document remplacé.	Faites recopier la phrase mot pour mot, ouvrez le fichier, retrouvez-la avec Ctrl+F et vérifiez la version. Une phrase introuvable sort de la réponse.
Conclure « nous n'avons aucune clause là-dessus » parce que ChatGPT n'a rien trouvé. Il n'a rien trouvé dans ce qu'il a pu lire. Un scan, un fichier déposé ce matin, un onglet oublié ou un dossier hors de vos droits échappent à la recherche.	Demandez toujours la liste des fichiers non lus, écrivez « non trouvé » plutôt que « absent », et vérifiez à la main toute absence qui engage l'entreprise.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Joindre pour une question, ranger dans un projet ce qui revient, brancher un dossier vivant et propre.
- Avant de brancher : trier, nommer, une seule version qui fait foi, des PDF lisibles, des droits vérifiés.
- Une demande documentaire nomme le dossier, la période, le type de fichiers, et exige fichier, date et page.
- Chaque citation s'ouvre et se retrouve mot pour mot ; un « non trouvé » ne prouve pas l'absence.

Leçon 45 · 40 min

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

ChatGPT écrit la formule Excel que vous ne savez pas construire : RECHERCHEX, SOMME.SI.ENS, NB.SI.ENS, calcul d'un retard. Décrivez-lui la version d'Excel, le tableau et ses colonnes, puis testez la formule sur trois lignes dont vous connaissez le résultat. Il guide aussi un tableau croisé dynamique et écrit une macro simple, à tester sur une copie du fichier.

Objectifs

- Décrire un tableau à ChatGPT pour obtenir une formule en français qui marche dans votre version d'Excel
- Tester une formule sur trois cas au résultat connu et la faire expliquer avant de la recopier
- Installer et lancer une macro VBA simple sur une copie du fichier, avec un contrôle avant et après

Le cours

Dans une PME, Excel tient les tarifs, la facturation, le suivi des livraisons et les relances. Le blocage vient rarement des données ; il vient de la formule. Vous savez ce que la colonne doit calculer (le prix de la référence dans le tarif, le total d'un commercial sur le mois, le nombre de factures échues), mais pas comment l'écrire. ChatGPT écrit cette formule en quelques secondes, à condition de lui décrire le fichier avec la précision que vous auriez pour un collègue qui ne l'a jamais ouvert.

La leçon « Analyser un tableau Excel sans formule » faisait calculer ChatGPT sur votre fichier. Ici, il écrit ce qui vit **dans** le fichier : une formule qui se recalcule chaque mois, un tableau croisé dynamique que la direction actualise, une macro qui refait le même nettoyage chaque lundi. Le fichier reste sur votre poste, et vos collègues peuvent lire, vérifier et corriger ce qui a été écrit.

Décrire le tableau avant de demander

Ce que ChatGPT doit savoir du tableau

Votre Excel
La version (Microsoft 365, 2016…) et la langue : elles décident des fonctions et des séparateurs.

Le tableau
Son nom, sa feuille, la ligne des en-têtes. Un tableau nommé donne des formules lisibles.

Les colonnes
La lettre et l'en-tête exact de chaque colonne utile, avec son type : date, texte, nombre.

Trois lignes d'exemple
Des valeurs modifiées, sans nom de client ni donnée personnelle.

Le résultat attendu
Où va la formule, ce qu'elle affiche, et que faire quand rien n'est trouvé.

Chaque couche qui manque, ChatGPT la devine : souvent en anglais, avec des virgules.

Demande à recopier **Le modèle de demande de formule**

```
Je travaille sur Excel [Microsoft 365, 2021, 2019 ou 2016] en français, sous [Windows ou Mac].
Mon tableau s'appelle [nom du tableau], sur la feuille [nom de la feuille], en-têtes en ligne
1.
Colonnes : A [en-tête exact] ([date, texte ou nombre]), B [en-tête exact] ([type]), C [en-tête
exact] ([type]), [autres colonnes utiles].
Trois lignes d'exemple, valeurs modifiées : [ligne 1] ; [ligne 2] ; [ligne 3].
Tâche : écris la formule à placer en [cellule ou colonne] qui [ce qu'elle doit calculer]. Si
[le cas où rien n'est trouvé], elle affiche [un texte ou 0].
Format : la formule avec les noms de fonctions français et des points-virgules, puis
l'explication de chaque argument, puis trois lignes de test avec le résultat attendu, dont un
cas limite. Si ma version ne connaît pas une fonction, propose une formule qui fonctionne dans
ma version.
```

Ce que vous devez obtenir : Une formule d'une ligne, en français, avec des points-virgules et les noms de vos colonnes, suivie de quatre à six lignes d'explication et de trois cas de test chiffrés à refaire dans votre fichier.

Note : Gardez ce modèle dans votre bibliothèque de demandes : seuls les crochets changent d'un fichier à l'autre.

Les en-têtes suffisent, pas le fichier

Pour écrire une formule, ChatGPT n'a besoin que des en-têtes et de trois lignes aux valeurs modifiées. Ne collez ni le fichier clients, ni la paie, ni des notes de frais nominatives : remplacez les noms par « Client A », les montants par des valeurs proches. Pour faire lire le vrai fichier, c'est l'analyse de données de la leçon « Analyser un tableau Excel sans formule », sur un compte réglé selon la leçon « Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez ».

Les formules qui reviennent

Cinq formules de PME, en Excel français

Besoin	Formule	Ce qu'elle fait
Le prix d'une référence dans le tarif	`=RECHERCHEX([@Référence];Tarifs[Référence];Tarifs[Prix HT];"Introuvable")`	Cherche la référence de la ligne dans le tarif et rend son prix, ou « Introuvable ».
La même chose, sur une version ancienne	`=SIERREUR(INDEX(Tarifs[Prix HT];EQUIV([@Référence];Tarifs[Référence];0));"Introuvable")`	EQUIV trouve la position exacte (le 0), INDEX rend le prix à cette position, SIERREUR remplace l'erreur #N/A.
Le total d'un commercial sur un mois	`=SOMME.SI.ENS(Ventes[Montant HT];Ventes[Commercial];H2;Ventes[Date];">="&DATE(2026;10;1);Ventes[Date];"<"&DATE(2026;11;1))`	Additionne les montants du commercial écrit en H2, du 1er octobre inclus au 1er novembre exclu.
Le nombre de factures échues non payées	`=NB.SI.ENS(Factures[Statut];"Non payée";Factures[Échéance];"<"&AUJOURDHUI())`	Compte les lignes qui remplissent les deux conditions à la fois.
Les jours de retard d'une facture	`=SI([@Statut]="Payée";0;MAX(0;AUJOURDHUI()-[@Échéance]))`	Zéro si la facture est payée ou pas encore échue, sinon le nombre de jours depuis l'échéance.

RECHERCHEX existe dans Microsoft 365, dans Excel 2021 et les versions suivantes, et dans Excel pour le web. Sur Excel 2016 ou 2019, la cellule affiche **#NOM?** : la fonction n'existe pas. Si un seul destinataire du fichier a

une version ancienne, prenez INDEX et EQUIV. Deux autres pièges reviennent. Sans précision, ChatGPT peut répondre avec les noms anglais (XLOOKUP, SUMIFS) et des virgules, alors qu'Excel en français attend RECHERCHEX, SOMME.SI.ENS et des points-virgules. Et il écrit volontiers des plages fixes comme A2:A500, qui ignorent les lignes ajoutées ensuite. Mettez vos données sous forme de tableau nommé : les formules citent alors des colonnes, comme `Tarifs[Prix HT]`, qui suivent le tableau quand il grandit.

RECHERCHEX ou INDEX et EQUIV

1 **Votre Excel est-il Microsoft 365, ou une version 2021 ou plus récente ?**

Non

Demandez INDEX et EQUIV dans un SIERREUR : la formule marche dans toutes les versions.

2 **Tous ceux qui ouvriront le fichier ont-ils aussi une version récente ?**

Non Gardez INDEX et EQUIV : RECHERCHEX afficherait #NOM? chez eux.

3 **La valeur cherchée est-elle unique dans la colonne de recherche ?**

Non Supprimez d'abord les doublons du tarif, puis revenez à cette question.

Oui à tout **Prenez RECHERCHEX, avec son quatrième argument pour le cas « rien trouvé ».**

Les deux formules rendent la première ligne trouvée : un doublon dans le tarif fausse les deux.

Recopier vers la droite sans casser la formule

Recopiée vers la droite avec la poignée, une référence de colonne comme `Ventes[Montant HT]` glisse vers la colonne suivante du tableau. Pour une synthèse mois par mois, demandez la forme figée `Ventes[[Montant HT]:[Montant HT]]`, ou copiez puis collez la cellule au lieu de tirer la poignée. Vers le bas, la référence ne bouge pas.

Tester avant de recopier

De la question à la formule testée

1. **Décrire**
   Version, tableau, colonnes, trois lignes
2. **Demander**
   La formule en français, avec son explication
3. **Coller sur une cellule**
   Une seule cellule d'abord, pas toute la colonne
4. **Tester trois cas**
   Un cas ordinaire, un cas absent, un cas limite
5. **Recopier**
   Sur toute la colonne, puis un total rapproché de la source

Si un test échoue, recollez la ligne fautive dans la conversation avec le résultat attendu.

Demande à recopier **Faire expliquer et éprouver une formule**

```
Voici une formule d'un classeur de [service] que je dois reprendre : [collez la formule].
Les colonnes qu'elle utilise : [lettres et en-têtes].
Tâche : explique ce qu'elle calcule, argument par argument, en mots simples. Dis-moi dans
quels cas elle donne un résultat faux ou une erreur : cellule vide, texte au lieu d'un nombre,
date en limite de période, doublon, espace en trop. Propose une version plus lisible si elle
existe, compatible avec Excel [version] en français.
Format : l'explication en liste, puis un tableau des cas à risque (cas, ce qui se passe,
comment le tester dans le fichier).
```

Ce que vous devez obtenir : Une explication en cinq à huit points, puis un tableau de quatre à six cas à risque, chacun avec la ligne de test à créer dans le fichier et le résultat qu'elle doit donner.

Note : Le test qui compte le plus est le cas limite : le dernier jour du mois, une référence absente, une ligne vide. C'est le contrôle des calculs de la leçon « Vérifier une réponse en quatre contrôles », appliqué à une formule.

Le tableau croisé dynamique

Construire un tableau croisé sur un tableau nommé

1. Cliquez dans une cellule de vos données, puis Accueil › Mettre sous forme de tableau. Vérifiez que « Mon tableau comporte des en-têtes » est coché.
2. Nommez le tableau dans l'onglet Création de tableau, case Nom du tableau (le libellé peut varier légèrement selon la version) : Ventes plutôt que Tableau1.
3. Toujours dans le tableau, Insertion › Tableau croisé dynamique, puis Nouvelle feuille de calcul, et OK.
4. Dans le volet des champs, faites glisser chaque champ dans Lignes, Colonnes, Valeurs ou Filtres, comme ChatGPT vous l'a indiqué.
5. Pour une moyenne ou un nombre au lieu d'une somme, cliquez sur le champ placé dans Valeurs, puis Paramètres des champs de valeurs, et choisissez le calcul.
6. Après un ajout de lignes au tableau source, clic droit dans le tableau croisé, puis Actualiser.

Demande à recopier **Où placer chaque champ du tableau croisé**

```
Mon tableau [nom du tableau] contient les colonnes [liste des en-têtes exacts]. Excel
[version] en français.
Je veux un tableau croisé dynamique qui réponde à cette question : [la question, par exemple :
quel chiffre d'affaires HT par commercial et par mois, pour le seul canal cavistes].
Tâche : dis-moi quels champs placer dans Lignes, Colonnes, Valeurs et Filtres, quel calcul
choisir pour les valeurs (somme, nombre, moyenne), et s'il faut grouper les dates.
Format : une liste numérotée de clics, puis le contrôle à faire pour vérifier le total général
contre le tableau source.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de cinq à huit clics, un champ par zone, le calcul des valeurs, le groupement des dates par mois, puis une formule de contrôle du total à poser à côté du tableau source.

Les macros simples, sur une copie

Une macro ne s'annule pas

Ctrl+Z annule une frappe ou une recopie, pas ce qu'a fait une macro : des lignes supprimées par une macro sont perdues dès que le fichier est enregistré. Trois règles, sans exception. Lancez toute nouvelle macro sur une **copie** du fichier, nommée avec la date. Relevez avant et après un total ou un nombre de lignes qui ne doit pas changer. Ne lancez jamais une macro que vous ne savez pas expliquer ligne par ligne : faites-la expliquer par ChatGPT, puis relisez. Enfin, Excel bloque par défaut les macros d'un fichier téléchargé ou reçu par courriel : ne levez pas ce blocage pour un fichier dont vous ne connaissez pas l'auteur.

Installer et lancer une macro

1. Activez l'onglet Développeur une fois pour toutes : Fichier › Options › Personnaliser le ruban, cochez Développeur, puis OK (le libellé peut varier légèrement selon la version).
2. Ouvrez la copie du fichier, puis l'éditeur VBA avec Alt+F11, ou Développeur › Visual Basic.
3. Dans l'éditeur, Insertion › Module : une page blanche s'ouvre.
4. Collez le code fourni par ChatGPT, de la ligne Sub jusqu'à End Sub, puis fermez l'éditeur.
5. Enregistrez sous le type Classeur Excel prenant en charge les macros (.xlsm) : un fichier .xlsx perd ses macros à l'enregistrement.
6. Lancez la macro avec Alt+F8, ou Développeur › Macros : choisissez-la dans la liste, puis Exécuter.

Demande à recopier **Le modèle de demande de macro**

```
Je ne connais pas le VBA. Excel [version] en français sous Windows.
Feuille [nom de la feuille], en-têtes en ligne 1, colonnes [de A à …, avec leurs en-têtes exacts], environ [nombre] lignes.
Tâche : écris une macro VBA qui [ce qu'elle doit faire, étape par étape].
Contraintes : commente chaque bloc en français ; ne supprime et n'écrase rien sans une fenêtre de confirmation qui affiche le nom de la feuille ; si des lignes doivent être supprimées, parcours-les de bas en haut ; n'utilise ni Select ni Activate ; affiche à la fin un message qui dit ce qui a été fait, avec le nombre de lignes traitées.
Format : le code complet entre Sub et End Sub, puis l'explication ligne par ligne, puis la façon de l'installer et de la lancer, puis la liste de ce qui peut mal tourner.
```

Ce que vous devez obtenir : Un code de quinze à quarante lignes, commenté en français, avec une confirmation avant toute suppression et un message final, suivi d'une explication ligne par ligne et de trois ou quatre risques à tester sur la copie.

Note : Demandez toujours « parcours de bas en haut » pour une suppression de lignes : en descendant, chaque suppression fait sauter la ligne suivante.

Le risque, de la formule à la macro

Formule

- Se lit dans la barre de formule et se corrige
- Ctrl+Z annule une recopie ratée
- Se recalcule seule chaque mois

Tableau croisé dynamique

- Ne bouge pas tant que vous ne l'actualisez pas
- Un total à rapprocher de la source
- Ne modifie pas les données d'origine

Macro

- Agit sur les données, sans Ctrl+Z possible
- Une copie du fichier avant chaque essai
- Jamais une macro que vous ne savez pas expliquer

Plus l'outil agit sur les données elles-mêmes, plus le test sur copie devient obligatoire.

Excel pour le web n'exécute pas les macros VBA ; son outil d'automatisation, les scripts Office de l'onglet Automatiser, dépend de votre abonnement Microsoft 365. Google Sheets n'exécute pas non plus le VBA : il a son propre langage, Apps Script. La méthode reste la même : décrire le fichier, demander un code commenté, le tester sur une copie. Pour la plupart des besoins d'une PME, une formule bien testée ou un tableau croisé suffit. Gardez la macro pour un nettoyage ou un export qui revient chaque semaine, à l'identique.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « la formule pour trouver le prix dans le tarif », sans rien dire du fichier. ChatGPT devine les colonnes, la version et la langue. Il peut rendre une formule en anglais avec des virgules, ou une RECHERCHEX que votre Excel 2016 ne connaît pas : #NOM? s'affiche, ou pire, un prix pris dans la mauvaise colonne.	Donnez les cinq couches : version et langue, nom du tableau, colonnes avec leurs lettres et en-têtes, trois lignes d'exemple, résultat attendu et cas « rien trouvé ».
Coller la formule en haut de la colonne et la recopier sur 2 000 lignes sans test. Une formule peut tourner sans erreur et donner un résultat faux : une correspondance approchée au lieu d'exacte, un mois qui perd son dernier jour, une référence qui glisse. Rien ne s'affiche en rouge.	Collez-la dans une seule cellule, testez trois cas dont vous connaissez le résultat (ordinaire, absent, limite), puis recopiez et rapprochez un total de la source.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Lancer une macro neuve sur le fichier de travail, en comptant sur Ctrl+Z. Ctrl+Z ne défait pas ce qu'une macro a fait. Des lignes supprimées à tort, une colonne réécrite : si le fichier est enregistré, c'est perdu.	Une copie datée du fichier pour chaque essai, un total relevé avant et après, et trois lancements réussis sur copie avant tout usage sur le vrai fichier.
Construire le tableau croisé sur une plage A1:F500 et ne jamais l'actualiser. Les lignes ajoutées après la ligne 500 ne comptent pas, et le tableau croisé garde les chiffres du jour de sa création. La direction lit un total faux, présenté proprement.	Mettez d'abord les données sous forme de tableau nommé, construisez le tableau croisé sur ce tableau, et actualisez-le avant chaque lecture (clic droit, Actualiser).

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Décrivez le tableau avant de demander : version d'Excel, langue, nom du tableau, colonnes, trois lignes sans donnée personnelle.
- Une formule se colle sur une cellule et se teste sur trois cas au résultat connu avant d'être recopiée.
- RECHERCHEX quand tous les postes la connaissent, INDEX et EQUIV dans un SIERREUR sinon.
- Un tableau croisé se construit sur un tableau nommé et s'actualise avant chaque lecture.
- Une macro ne s'annule pas : copie du fichier, explication ligne par ligne, total relevé avant et après.

Leçon 46 · 42 min

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

> Une boîte de réception se traite plus vite quand les demandes qui reviennent ont leur réponse type. Relevez-les sur deux semaines, faites rédiger par ChatGPT une banque à variables au ton de la maison, rangez-la dans Outlook ou Gmail, puis triez la boîte en une séance chronométrée de trente minutes. Chaque réponse se relit avant de partir.

Objectifs

- Repérer les familles de demandes qui reviennent dans une boîte de réception
- Faire rédiger une banque de réponses types à variables et la ranger dans Outlook ou Gmail
- Trier une boîte en trente minutes, en séparant ce qui part en réponse type de ce qui demande une vraie réponse

Le cours

Dans une PME, la boîte de réception d'un service (l'accueil, l'administration des ventes, le secrétariat) reçoit chaque jour des dizaines de courriels. À l'usage, une grande part pose les mêmes questions : un horaire, un document à renvoyer, un délai, une pièce à fournir. Chaque réponse est réécrite à la main, un peu différemment à chaque fois. Cette leçon installe trois choses : **une banque de réponses types** rédigée avec ChatGPT, **des modèles rangés dans votre messagerie**, et **une séance de tri de trente minutes** qui remplace le traitement au fil de l'eau.

De la boîte pleine à la banque

1 Relever
Deux semaines de courriels reçus, l'objet de chacun noté en cinq mots, sans aucun nom.

→

2 Regrouper
ChatGPT range les objets en familles et compte combien de fois chacune revient.

→

3 Rédiger
Une réponse type par famille fréquente, au ton de vos meilleurs courriels.

→

4 Ranger
Les modèles dans Outlook ou Gmail, numérotés, avec un responsable de la banque.

→

5 Personnaliser
Chaque envoi adapté à la personne et relu : jamais une réponse type brute.

Les deux premières étapes se font une fois ; la dernière, à chaque envoi.

Repérer les demandes qui reviennent

Ne partez pas de votre mémoire : elle retient les courriels pénibles, pas les fréquents. Pendant deux semaines, ou en une heure sur les courriels déjà reçus, notez dans une colonne Excel l'objet de chaque courriel et sa première phrase, réécrits en quelques mots et **sans nom, adresse, téléphone ni numéro de client**. Cinquante à cent lignes suffisent. Au-delà de dix à quinze familles, la banque devient trop longue pour être utilisée : gardez les plus fréquentes, et laissez le reste en réponses écrites à la main.

Demande à recopier **Classer les courriels reçus en familles**

```
Rôle : tu aides [fonction] de [entreprise : secteur, taille, ville] à organiser sa boîte de réception.
Contexte : voici l'objet et la première phrase de [nombre] courriels reçus ces deux dernières semaines, un par ligne. Ils sont anonymisés : aucun nom, aucune adresse, aucun numéro de client.
[collez la liste]
Tâche : regroupe ces courriels en familles de demandes qui se ressemblent, et compte combien de fois chaque famille revient.
Format : un tableau trié de la famille la plus fréquente à la moins fréquente, avec cinq colonnes : famille (cinq mots au plus), nombre de courriels, une formulation type, réponse type possible (oui, oui avec relecture, non), et pourquoi en une ligne. Vérifie que le total des nombres est égal au nombre de lignes collées. Termine par la liste des courriels que tu n'as pas su classer.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de dix à quinze familles, souvent trois ou quatre familles qui couvrent à elles seules une bonne partie des courriels, une colonne qui écarte d'emblée les réclamations et les litiges, et une courte liste d'inclassables.

Note : Refaites l'addition vous-même : c'est le contrôle des calculs. Un total faux signale une ligne oubliée ou comptée deux fois.

Anonymiser avant de coller

Un courriel reçu contient presque toujours des données personnelles : le nom, la signature, le téléphone, l'adresse, un numéro de commande ou de lot, parfois un motif médical. Avant de le coller, remplacez-les par des crochets ([Client], [numéro de commande]) et supprimez la signature. Sur une offre individuelle, désactivez « Améliorer le modèle pour tout le monde » dans Paramètres › Contrôles des données. Sur Business et Enterprise, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut, mais la règle du RGPD reste la même : pas de donnée personnelle sans base légale ni information des personnes.

Écrire la banque de réponses types

Une réponse type n'est pas un texte figé : c'est un courriel à trous, avec un objet, un corps court et des **variables entre crochets** que vous remplissez à chaque envoi. Pour que la banque parle comme vous, donnez à ChatGPT deux ou trois courriels déjà envoyés dont le ton vous plaît, et la liste des informations qui font foi (horaires, délais, pièces, liens). Une information absente de cette liste ne doit pas apparaître dans la banque : un horaire inventé dans un modèle part ensuite cent fois.

Demande à recopier **Rédiger la banque au ton de la maison**

```
Rôle : tu rédiges les réponses types de [service] de [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : nos correspondants sont [clients, revendeurs, usagers, copropriétaires]. Voici
trois courriels que nous avons envoyés et dont le ton nous convient, sans nom ni coordonnées :
[collez-les]
Voici les informations qui font foi, et elles seules : [horaires, adresse, délais, pièces à
fournir, liens utiles].
Tâche : pour chacune des familles suivantes, rédige une réponse type : [liste des familles
retenues].
Format : pour chaque réponse type, un numéro et un nom court (RT-01 Horaires), un objet, un
corps de huit lignes au plus, vouvoiement, au ton des courriels joints, et une prochaine étape
claire pour le correspondant. Ce qui change d'un envoi à l'autre s'écrit entre crochets :
[Prénom Nom], [date], [numéro de commande]. N'invente aucune information absente de la liste
qui fait foi : écris [À COMPLÉTER]. Sous chaque réponse, une ligne « À ne pas utiliser si »
qui dit quand elle ne convient pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Autant de réponses types que de familles, numérotées, chacune avec son objet, un corps de six à huit lignes, des crochets bien visibles, quelques [À COMPLÉTER] là où votre liste ne disait rien, et la ligne « À ne pas utiliser si ».

Note : Faites-la rédiger dans un projet « Réponses types » : les courriels modèles et la liste qui fait foi y restent pour les mises à jour.

Ce que contient une bonne réponse type

Élément	Ce qu'il fait	Exemple : RT-04 Duplicata de facture
Numéro et nom	Retrouver le modèle en deux secondes	RT-04 Duplicata de facture
Objet	Donner la réponse avant l'ouverture	Votre facture [numéro] en pièce jointe
Phrase d'accroche	Montrer que le courriel a été lu	« Vous nous demandez le duplicata de la facture du [date]. »

Élément	Ce qu'il fait	Exemple : RT-04 Duplicata de facture
Réponse	L'information demandée, rien d'autre	« Vous le trouverez en pièce jointe. »
Prochaine étape	Dire ce qui se passe ensuite	« Pour toute question sur son montant, répondez simplement à ce courriel. »
Signature	Celle du service, à jour	Prénom, fonction, ligne directe
À ne pas utiliser si	Éviter l'envoi à contretemps	La facture est contestée : vraie réponse

Ranger les modèles dans la messagerie

Enregistrer une réponse type dans Outlook

1. Dans le nouvel Outlook ou Outlook sur le web, ouvrez un nouveau message et cherchez Mes modèles, dans le ruban ou derrière les trois points (le libellé peut varier légèrement selon la version).
2. Cliquez sur l'ajout d'un modèle, donnez-lui son nom (RT-04 Duplicata de facture), collez le corps, enregistrez.
3. Pour l'utiliser : dans une réponse, ouvrez Mes modèles et cliquez sur le modèle ; il s'insère à l'endroit du curseur.
4. Dans Outlook classique sur ordinateur : collez le corps dans un message, sélectionnez-le, puis Insertion › Composants QuickPart › Enregistrer la sélection dans la galerie.
5. Pour le réinsérer : Insertion › Composants QuickPart, puis cliquez sur son aperçu.

Enregistrer une réponse type dans Gmail

1. Cliquez sur la roue dentée, en haut à droite, puis sur Voir tous les paramètres.
2. Dans l'onglet Paramètres avancés, activez Modèles, puis enregistrez les modifications en bas de la page (le libellé peut varier légèrement selon la version).
3. Rédigez un nouveau message avec le corps de la réponse type et son objet.
4. Ouvrez les trois points en bas de la fenêtre, puis Modèles › Enregistrer le brouillon en tant que modèle › Enregistrer en tant que nouveau modèle, et nommez-le RT-04 Duplicata de facture.
5. Pour l'utiliser : dans une réponse, les trois points › Modèles, puis le nom du modèle.

Une source unique, un responsable

Les modèles enregistrés dans Outlook ou Gmail sont souvent personnels : chaque collègue en garde une copie. Gardez donc la version de référence dans un seul document Word ou Google Docs, partagé au service, et nommez une personne qui la tient à jour. Quand un délai, un tarif ou un horaire change, elle corrige le document, prévient l'équipe, et chacun remplace son modèle le jour même. Une revue de la banque chaque trimestre, dix minutes, suffit à retirer ce qui ne sert plus.

Traiter la boîte en trente minutes

La séance de trente minutes

Minute 0	Minute 5	Minute 20	Minute 27	Minute 30
Lire les objets	**Les verts**	**Les orange**	**Les rouges**	**Fermer la boîte**
Rien n'est ouvert : chaque courriel reçoit une couleur, vert, orange ou rouge.	Une réponse type insérée, adaptée, relue : une à deux minutes par courriel.	Déléguer à la bonne personne, ou répondre avec une réponse type relue de près.	Un créneau bloqué dans l'agenda pour écrire une vraie réponse, au calme.	Jusqu'à la prochaine séance. Les urgences arrivent par téléphone.

Une ou deux séances par jour, à heure fixe, minuteur lancé. Entre deux séances, la boîte reste fermée.

Pour marquer les couleurs, servez-vous des catégories de couleur d'Outlook ou des libellés de Gmail : un « vert », un « orange », un « rouge ». Le tri des cinq premières minutes est le moment où la séance se gagne ou se perd. Un courriel ouvert et lu en entier pendant le tri coûte deux ou trois minutes ; une couleur posée sur l'objet en coûte dix secondes. Les rouges ne se traitent pas dans la séance : ils méritent une vraie réponse, écrite à tête reposée, et un créneau dans l'agenda le jour même.

Réponse type, ou vraie réponse

Réponse type, adaptée en une minute

- Horaires, adresse, accès, pièces à fournir
- Envoi d'un document prêt : facture, attestation, catalogue
- Accusé de réception d'une demande simple

Réponse type relue, ou relais

- Demande de délai, de devis, de geste commercial
- Question qui relève d'un collègue : la déléguer avec une ligne de contexte
- Correspondant connu, contexte particulier

Une vraie réponse, écrite par vous

- Réclamation, litige, mécontentement affiché
- Santé, argent engagé, question juridique
- Tout courriel où une phrase toute faite blesserait

Dans le doute, un courriel passe à la couleur au-dessus.

Demande à recopier **Faire trier la boîte du jour**

```
Voici [nombre] courriels arrivés depuis la dernière séance, anonymisés, avec leur objet et
leurs premières lignes :
[collez-les, numérotés]
Voici la liste de nos réponses types : [RT-01 Horaires, RT-02 …, RT-12 …].
Voici qui traite quoi dans l'équipe, par fonction : [comptabilité : factures contestées ; SAV
: pièces manquantes ; direction : remises].
Tâche : pour chaque courriel, indique sa couleur (vert : une réponse type suffit ; orange :
réponse type à relire de près ou courriel à déléguer ; rouge : vraie réponse à écrire), la
réponse type à utiliser s'il y en a une, et la fonction à qui le déléguer si ce n'est pas à
moi.
Format : un tableau dans l'ordre des numéros (numéro, objet, couleur, réponse type, à qui),
puis les rouges listés à part avec une ligne sur ce qui les rend délicats. Ne rédige aucune
réponse à ce stade. Dans le doute entre deux couleurs, choisis la plus prudente.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par courriel, une majorité de verts reliés à un numéro de réponse type, quelques orange avec la fonction à qui les confier, et deux ou trois rouges commentés à part.

Note : Ce tri vous aide les premières semaines. Une fois la banque connue, vous poserez les couleurs plus vite que le temps d'anonymiser et de coller.

Demande à recopier **Adapter une réponse type à un courriel précis**

```
Voici une réponse type et le courriel auquel elle doit répondre, anonymisé.
Réponse type : [collez-la]
Courriel reçu : [collez-le]
Tâche : adapte la réponse type à ce courriel. Remplis les crochets avec ce que dit le
courriel, réponds à toute question supplémentaire qu'il pose si la réponse figure dans la
réponse type ou dans la liste qui fait foi, et supprime les phrases qui ne le concernent pas.
Format : le courriel prêt à relire. Laisse entre crochets ce que tu ne peux pas savoir. Sous
le courriel, en une ligne, signale toute question du correspondant que la réponse type ne
traite pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Le courriel adapté, d'une longueur proche de la réponse type, quelques crochets restants (un numéro, une date que vous seul connaissez), et une ligne qui signale la question non couverte s'il y en a une.

Jamais une réponse type brute

Avant chaque envoi, trois gestes. Cherchez le crochet « [» dans le message : un « [numéro de commande] » oublié se voit plus que dix fautes. Vérifiez les faits du jour (le délai, la date, le montant) : c'est le premier des quatre contrôles. Relisez la phrase d'accroche comme le destinataire : quelqu'un qui a écrit trois fois ou qui signale un deuil ne doit pas recevoir « Merci pour votre message ». Si la réponse type ne colle pas, le courriel passe à l'orange.

Selon votre offre, ChatGPT peut aussi lire votre messagerie Outlook ou Gmail une fois connectée, et préparer les brouillons sans que vous colliez rien. La méthode reste celle de cette leçon : une banque qui fait foi, un tri par couleurs, une relecture avant envoi. Les réglages, les autorisations et leur retrait sont expliqués dans la leçon « Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller dans ChatGPT les courriels reçus tels quels, signature, téléphone et numéro de dossier compris, pour gagner du temps. Ce sont des données personnelles, parfois sensibles (un motif médical, un litige). Les confier sans base légale ni information des personnes contrevient au RGPD, et sur une offre individuelle mal réglée elles peuvent servir à l'entraînement.	Pour classer, l'objet et une phrase réécrits suffisent. Pour adapter une réponse, remplacez noms, adresses et numéros par des crochets et supprimez la signature avant de coller.
Insérer la réponse type et cliquer sur Envoyer sans la relire. Un « [numéro de commande] » reste dans le texte, la question supplémentaire du correspondant reste sans réponse, ou un « Merci pour votre message » part à quelqu'un qui annonce un deuil.	Trois gestes avant chaque envoi : chercher « [» dans le message, vérifier les faits du jour, relire l'accroche comme le destinataire. Si le modèle ne colle pas, le courriel passe à l'orange.
Écrire une réponse type pour les réclamations, les relances de paiement contestées ou les conflits de voisinage, parce qu'ils reviennent souvent. Ces courriels attendent qu'une personne les lise vraiment. Une formule reconnaissable aggrave le conflit, et une phrase mal pesée peut engager l'entreprise.	Classez-les en rouge. Une réponse type d'accusé de réception, courte et signée, peut les faire patienter ; la vraie réponse s'écrit à la main, sur un créneau réservé, avec le dossier sous les yeux.

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser chaque collègue garder sa version des modèles dans sa messagerie, avec un délai ou un tarif écrit en dur. Au premier changement, une partie de l’équipe envoie l’ancien délai. Personne ne sait quelle version fait foi, et le client reçoit deux réponses différentes selon la personne qui répond.	Une version de référence dans un seul document partagé, un responsable nommé, les valeurs qui bougent en variables, et une mise à jour de tous les modèles le jour même d’un changement.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Les familles de demandes se relèvent sur deux semaines de courriels reçus, pas de mémoire.
- Une réponse type a un numéro, un objet, des variables entre crochets et une ligne « À ne pas utiliser si ».
- La banque de référence vit dans un seul document, tenu à jour par une personne nommée.
- La boîte se trie en trente minutes : vert en réponse type, orange relu ou délégué, rouge écrit par vous.
- Aucune réponse type ne part brute : crochets cherchés, faits du jour vérifiés, accroche relue comme le destinataire.

Leçon 47 · 40 min

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

> Un gain de temps se mesure : chronométrez trois fois une tâche sans ChatGPT, puis avec lui, relecture et reprises comprises, pendant deux semaines. Le gain par occurrence multiplié par la fréquence donne le gain du mois, à comparer au coût des comptes. La matrice effort × gain désigne ensuite ce qui vaut la peine d'être automatisé.

Objectifs

- Chronométrer une tâche avant et après, relecture et reprises comprises, dans un relevé Excel
- Calculer le gain mensuel, le taux de reprise, et les mettre en regard du coût des comptes
- Classer les tâches sur la matrice effort × gain et écrire la note de bilan à un mois

Le cours

Philippe dirige une entreprise de maintenance industrielle de 40 salariés à Bassens. Il a pris l'offre Business pour six personnes du bureau il y a trois mois. Quand son expert-comptable lui demande si l'abonnement se justifie, il répond « ça va plus vite », sans pouvoir dire de combien. Ce n'est pas une mesure. Un gain de temps se chronomètre, et notre expérience des équipes que nous formons est constante : la relecture et les résultats à refaire en mangent une part que personne ne voit tant qu'elle n'est pas notée.

Mesurer un gain en cinq étapes

1 — Choisir la tâche
Une tâche qui revient, au moins chaque mois.

→

2 — Chronométrer avant
Trois occurrences, sans ChatGPT, du début à l'envoi.

→

3 — Chronométrer après
Cinq occurrences ou plus, relecture et corrections comprises.

→

4 — Compter les reprises
Chaque résultat refait ou fortement corrigé.

→

5 — Calculer, décider
Le gain du mois, le coût, puis garder, améliorer ou arrêter.

Deux semaines de relevé suffisent pour une tâche qui revient chaque semaine.

Ce qui se mesure, et comment

Quatre mesures suffisent. **Le temps avant** : la tâche faite comme d'habitude, du moment où vous l'ouvrez à l'envoi, sur trois occurrences. **Le temps après** : avec ChatGPT, en comptant l'écriture de la demande, la lecture, les corrections et l'envoi. **La fréquence** : combien de fois la tâche revient par mois, d'après votre messagerie ou votre logiciel, pas de mémoire. **Les reprises** : chaque résultat que vous avez dû refaire ou reprendre en profondeur, avec le temps qu'il a coûté.

Le relevé d'une tâche, tel qu'il se tient

Date	Tâche	Méthode	Début	Fin	Minutes	Reprise	Remarque
03/11	Compte rendu d'intervention	Sans ChatGPT	16:10	16:32	22		Notes du technicien complètes
10/11	Compte rendu d'intervention	Avec ChatGPT	16:05	16:16	11	Non	Deux corrections de vocabulaire
12/11	Compte rendu d'intervention	Avec ChatGPT	15:40	16:07	27	Oui	Pression inventée, compte rendu refait
13/11	Compte rendu d'intervention	Avec ChatGPT	16:20	16:32	12	Non	

Créer le relevé dans Excel

1. Ouvrez un classeur vide et tapez en ligne 1 les en-têtes : Date, Tâche, Méthode, Début, Fin, Minutes, Reprise, Remarque.
2. Sélectionnez ces en-têtes, puis Accueil › Mettre sous forme de tableau, et cochez « Mon tableau comporte des en-têtes ».
3. Dans l'onglet du tableau qui apparaît (Création de tableau ; le libellé peut varier selon la version d'Excel), nommez le tableau « Releve ».
4. Mettez les colonnes Début et Fin au format Heure (Accueil, groupe Nombre).
5. Dans la première cellule de la colonne Minutes, tapez =([@Fin]-[@Début])*1440 : la formule se recopie seule sur les nouvelles lignes.
6. Ajoutez une liste déroulante Oui ou Non dans la colonne Reprise (Données › Validation des données › Liste).

> **Un relevé qui ne demande pas d'effort**
>
> Le relevé doit coûter moins de trente secondes par ligne, sinon personne ne le tient au-delà du troisième jour. Gardez le classeur ouvert, notez l'heure de début et de fin, rien d'autre pendant la journée ; remplissez Reprise et Remarque le soir. Aucun nom de client dans la remarque : « notes complètes » suffit.

Le calcul, sans se raconter d'histoires

Le calcul tient en une ligne : **gain du mois = (moyenne avant – moyenne après) × nombre d'occurrences par mois**, la moyenne après comprenant les reprises. Pour les comptes rendus de Philippe : 25 minutes en moyenne avant, 12 après, 30 comptes rendus par mois, soit 13 × 30 = 390 minutes, 6 h 30 par mois. Le taux de reprise se lit à côté : une reprise sur douze occurrences mesurées, environ 8 %.

Demande à recopier **Faire calculer le bilan par l'analyse de données**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion.
Contexte : voici le relevé de temps de notre équipe sur un mois, exporté d'Excel en CSV, sans aucun nom de client ni de salarié. Colonnes : Date, Tâche, Méthode (Sans ChatGPT ou Avec ChatGPT), Minutes, Reprise (Oui ou Non). Fréquences mensuelles : [tâche 1] [nombre] par mois ; [tâche 2] [nombre] par mois ; [tâche 3] [nombre] par mois.
[collez le CSV ou joignez le fichier]
Tâche : calcule par l'analyse de données, pour chaque tâche : la moyenne des minutes sans ChatGPT, la moyenne avec ChatGPT (reprises comprises), le gain par occurrence, le gain du mois (gain par occurrence × fréquence) en heures et minutes, le taux de reprise (reprises / occurrences avec ChatGPT).
Format : un tableau d'une ligne par tâche, puis le total du gain du mois. Montre le détail du calcul pour la première tâche. Signale toute tâche dont le gain est nul ou négatif, et toute tâche avec moins de trois mesures avant ou cinq après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes avec les moyennes, le gain par occurrence, le gain du mois et le taux de reprise, le total du mois, le détail du calcul pour une tâche et une courte liste des tâches au gain nul ou aux mesures trop rares.

Note : Refaites à la main le calcul d'une ligne : c'est le contrôle des calculs. L'analyse de données calcule bien ; c'est la fréquence que vous lui donnez qui peut être fausse.

Ce que coûtent les comptes

Prix relevés en novembre 2026, à vérifier sur chatgpt.com/pricing : Business coûte environ 21 € HT par utilisateur et par mois en paiement annuel, environ 26 € en mensuel, à partir de deux utilisateurs ; Plus environ 23 € TTC par mois. Pour six comptes Business en annuel, comptez environ 126 € HT par mois.

Le bilan de Philippe, mis en regard du coût

Tâche	Avant	Après	Par mois	Gain du mois	Reprises
Comptes rendus d'intervention	25 min	12 min	30	6 h 30	1 sur 12
Réponses aux demandes de devis	20 min	11 min	40	6 h	2 sur 15
Note mensuelle aux clients sous contrat	90 min	70 min	4	1 h 20	1 sur 3
Total				13 h 50	
Valeur, au coût horaire chargé de l'entreprise (40 € pour Philippe)				environ 550 €	
Coût de six comptes Business en annuel				environ 126 € HT	

Un avertissement, que nous répétons à chaque dirigeant : **une heure gagnée ne vaut de l'argent que si elle est réemployée**. Les 13 h 50 de Philippe deviennent quelque chose le jour où elles servent à rappeler les clients sous contrat ou à répondre à un appel d'offres de plus. Écrivez dans le bilan à quoi le temps gagné a servi, ou servira.

Choisir ce qui vaut la peine

Quoi automatiser d’abord



Repère d’usage pour une petite équipe : gain fort au-delà de trois heures par mois, effort faible en dessous d’une heure de mise en place.

Le bon niveau d’automatisation

Outil	Effort de mise en place, ordre de grandeur	Pour quelle tâche
Demande type dans la bibliothèque	Un quart d’heure	Une tâche mensuelle ou hebdomadaire, une seule personne
Projet avec fichiers et instructions	Une demi-heure	Un dossier qui dure, avec ses documents de référence
Tâche programmée	Dix minutes, plus la relecture de la première exécution	Une veille ou un rappel à date fixe
GPT d’équipe	Quatre semaines, une à deux heures par semaine	Une tâche hebdomadaire faite par plusieurs personnes
Formules ou macros Excel	De une heure à une journée	Un calcul répété sur un fichier qui garde la même forme

Automatiser cette tâche

1 **Les données de la tâche peuvent-elles être confiées à ChatGPT ?**

Non N'automatisez pas : la tâche reste hors de ChatGPT, quel que soit le gain.

2 **Revient-elle au moins chaque mois ?**

Non Gardez une demande type, sans rien construire.

3 **Le gain reste-t-il positif, relecture et reprises comprises ?**

Non Arrêtez, ou revoyez la demande et mesurez à nouveau.

4 **Une erreur se repère-t-elle à la relecture, avant d'engager l'entreprise ?**

Non Gardez la tâche à la main, ou ajoutez une relecture par une seconde personne.

Oui à tout **Automatisez, au niveau qu'indique la matrice effort × gain.**

Le taux de reprise fait mentir la moyenne

Une tâche qui prend 10 minutes quand tout va bien et 40 quand le résultat est à refaire n'a pas un gain de « 10 minutes ». Si une occurrence sur trois se refait, la moyenne réelle monte à 20 minutes. Notre règle : au-delà d'une reprise sur trois, ne concluez rien ; revoyez la demande (exemples à imiter, règles [À COMPLÉTER]), puis mesurez deux semaines de plus.

Le bilan à un mois

Un mois de mesure

Semaine 0

Le temps avant

Trois tâches choisies, trois mesures chacune, sans ChatGPT.

Semaines 1 et 2

Le temps après

Chaque occurrence chronométrée, reprises notées.

Semaine 3

Les demandes corrigées

La tâche aux reprises nombreuses est revue.

Semaine 4

Le bilan

Le calcul, la matrice, la note au dirigeant.

Puis une nouvelle mesure chaque trimestre, sur les mêmes tâches.

Demande à recopier La note de bilan au dirigeant

```
Rôle : tu es l'assistant de [fonction] dans [entreprise : secteur, taille, ville].
Contexte : voici le bilan d'un mois de mesure du temps passé avec et sans ChatGPT :
[collez le tableau du bilan : tâche, moyenne avant, moyenne après, fréquence, gain du mois,
taux de reprise]
Notre coût horaire chargé : [montant] € (donné par [service ou cabinet comptable]). Coût des
comptes : [nombre] comptes [offre], environ [montant] € HT par mois (prix relevé en [mois et
année]).
Tâche : rédige la note de bilan au dirigeant. Pour chaque tâche, propose une décision :
GARDER, AMÉLIORER (et comment) ou ARRÊTER, avec sa raison. Termine par ce que le temps gagné
permettra de faire, en laissant [À COMPLÉTER] si je ne l'ai pas dit.
Format : une page au plus : trois lignes de synthèse chiffrée, le tableau des décisions, puis
trois propositions pour le trimestre. N'ajoute aucun chiffre qui ne soit pas dans le bilan, et
ne calcule rien de tête : reprends les totaux fournis.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note d'une page : une synthèse en trois lignes (gain du mois, valeur au coût horaire, coût des comptes), un tableau d'une ligne par tâche avec sa décision et sa raison, et trois propositions pour le trimestre, dont une marquée [À COMPLÉTER] sur l'usage du temps gagné.

Note : Relisez la note comme le dirigeant : chaque chiffre doit se retrouver dans le relevé. C'est le contrôle des faits et des calculs.

Ce que le chronomètre ne dit pas

Ajoutez au bilan deux lignes que les minutes ne montrent pas : les erreurs repérées après envoi (un prix faux, un client mal nommé), et l'avis de ceux qui reçoivent le travail (le client, le technicien, le dirigeant). Une tâche plus rapide qui produit une réclamation par mois n'est pas un gain. À l'inverse, une réponse aux devis envoyée le jour même plutôt que le lendemain peut valoir plus que les minutes qu'elle fait gagner.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Chronométrer seulement le temps que ChatGPT met à répondre, ou le temps d'écriture de la demande. La relecture, les corrections et les résultats refaits sont la plus grosse part du temps après. Sans eux, le gain affiché est bien supérieur au gain réel.	Chronométrez du moment où vous ouvrez la tâche à l'envoi, et notez chaque reprise avec le temps qu'elle a coûté.
Estimer après coup, de mémoire : « avant, ça me prenait une heure ». Le temps avant est presque toujours surestimé une fois l'habitude perdue, et la fréquence aussi. Le calcul repose alors sur deux souvenirs.	Mesurez trois occurrences avant de commencer à utiliser ChatGPT sur la tâche, et lisez la fréquence dans votre messagerie ou votre logiciel.
Retenir la meilleure occurrence, celle où tout a marché, et la multiplier par la fréquence. Une moyenne faite sur les bons jours ignore les reprises : une sur trois peut annuler le gain, comme dans la synthèse des ventes qui revient à 40 minutes.	Calculez la moyenne de toutes les occurrences, reprises comprises, et affichez le taux de reprise à côté du gain.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Automatiser d'abord la tâche la plus pénible, ou la plus visible, plutôt que celle qui rapporte. Une tâche pénible mais rare, ou dont la relecture mange le gain, mobilise l'effort de mise en place sans rendre de temps.	Placez chaque tâche sur la matrice effort × gain avec des chiffres mesurés, et commencez par la case gain fort, effort faible.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un gain se chronomètre : trois mesures avant, au moins cinq après, relecture et reprises comprises.
- Gain du mois = (moyenne avant − moyenne après) × fréquence ; le taux de reprise se lit à côté et peut tout annuler.
- Le gain se compare au coût des comptes, et ne vaut de l'argent que si le temps est réemployé.
- La matrice effort × gain désigne ce qui passe en premier ; les données sensibles sortent du calcul avant tout.

12

Cas pratiques de A à Z

Six dossiers complets, traités du premier courriel au livrable : une semaine d'assistante, un appel d'offres, un lancement, un recrutement, une clôture, un comité de direction.

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

Leçon 48 · 50 min

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

> Une semaine d'assistante se gagne sur les tâches qui reviennent : trier la boîte, relancer des devis, préparer un appel, annoncer une hausse de tarif, accueillir un intérimaire, faire le point des ventes, rédiger un compte rendu. Ce cas suit Nadia du lundi 8 h au vendredi 16 h, demande par demande, avec le contrôle fait avant chaque envoi.

Objectifs

- Planifier une semaine chargée à partir de la boîte de réception et des demandes de son responsable
- Enchaîner sept dossiers courants avec une demande adaptée à chacun
- Contrôler chaque production avant l'envoi, selon ce qu'elle engage

Le cours

Ce cas reprend tout ce que le cours a posé, sur une semaine ordinaire. Rien d'exceptionnel n'arrive à Nadia : une boîte pleine, des devis qui dorment, un client fâché, une hausse de tarif, un nouveau venu, des chiffres à présenter et une réunion à résumer. C'est précisément là que ChatGPT rend le plus de services, à une condition : un dossier par conversation, une demande en quatre lignes par dossier, un contrôle avant chaque envoi.

La situation du lundi matin

Nadia est assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux de Gironde, 40 salariés et deux dépôts. Vous l'avez rencontrée dans l'exercice sur la réclamation de M. Lopes. Elle travaille sur un compte Plus réglé pour ne pas entraîner les modèles, avec Outlook, Excel, Word et le logiciel de gestion commerciale de l'agence. Le lundi 16 novembre 2026 à 8 h, elle trouve 63 courriels non lus, dont celui de Thomas, son chef d'agence, envoyé la veille au soir.

Objet : la semaine
Bonjour Nadia,
Pour cette semaine :
1. Prépare-moi l'appel de mardi 10 h avec M. Lopes. Pour info, je peux aller jusqu'à un avoir de 300 € HT sur sa prochaine commande, pas au-delà. Je ne rembourse pas les journées perdues.
2. Relance les devis envoyés il y a plus de quinze jours.
3. Hausse des tuiles au 1er janvier : il faut prévenir nos clients couvreurs avant vendredi.
4. L'intérimaire du comptoir arrive mercredi 7 h 30, prévois son accueil avec Didier.
5. Comité des ventes jeudi 14 h : il me faut le point des ventes d'octobre par famille, comparé à octobre 2025.
Merci,
Thomas

Le courriel du fabricant de tuiles, reçu le vendredi :

Objet : conditions tarifaires 2027

Madame, Monsieur,

Nous vous informons qu'à compter du 1er janvier 2027, nos prix de vente des tuiles en terre cuite augmenteront de 6,5 % sur l'ensemble de la gamme, et ceux des accessoires de couverture de 4 %. Cette évolution tient compte de la hausse de nos coûts d'énergie et de transport. Les commandes enregistrées avant le 18 décembre 2026 et livrées avant le 31 décembre 2026 restent facturées au tarif en vigueur.

Le service commercial

Les devis en attente, extrait du logiciel de gestion (clients désignés par leur métier)

Devis	Client	Montant	Envoyé le	Valable jusqu'au
D-2611	Entreprise de couverture, Libourne	4 820 € HT	19/10/2026	18/11/2026
D-2618	Particulier, extension de maison	12 340 € HT	22/10/2026	21/11/2026
D-2624	Maçon, Saint-Émilion	2 150 € HT	27/10/2026	26/11/2026
D-2630	Entreprise de gros œuvre, Coutras	18 900 € HT	29/10/2026	28/11/2026
D-2637	Plaquiste, Libourne	1 260 € HT	03/11/2026	03/12/2026
D-2641	Paysagiste, Saint-Denis-de-Pile	3 480 € HT	05/11/2026	05/12/2026
D-2645	Entreprise de couverture, Castillon	7 610 € HT	09/11/2026	09/12/2026
D-2650	Services techniques d'une commune	5 900 € HT	12/11/2026	12/12/2026

Ce que Nadia colle, et comment

Tel quel

- Le courriel du fabricant de tuiles
- Les ventes d’octobre par famille de produits
- La procédure interne du comptoir

Après avoir retiré les noms

- La liste des courriels, expéditeurs désignés par leur fonction
- Les devis en attente, clients désignés par leur métier
- Le dossier de réclamation de M. Lopes

Jamais

- Les coordonnées des clients couvreurs pour le publipostage
- Les informations personnelles de l’intérimaire
- Un export client avec noms, téléphones et encours

Elle travaille sur un compte Plus réglé pour ne pas entraîner les modèles, et anonymise tout ce qui nomme une personne.

La semaine, étape par étape

La semaine de Nadia

Lundi 8 h 30 — Trier et planifier

63 courriels classés, les cinq demandes de Thomas placées avant leur échéance.

Lundi 14 h — Relancer les devis

Quatre devis de plus de quinze jours, trois relances écrites, un appel.

Mardi — Appel et hausse de tarif

La fiche d’appel de Thomas à 8 h, le courrier aux couvreurs l’après-midi.

Mercredi — Accueil et chiffres

La première journée de l’intérimaire, puis le point des ventes d’octobre.

Jeudi 17 h — Compte rendu

Le comité des ventes en quatre parties et un tableau des actions.

Vendredi 16 h — Ranger pour la suite

Les demandes de la semaine rangées dans un Projet, prêtes pour lundi.

Du lundi 16 au vendredi 20 novembre 2026 : sept dossiers, chacun dans sa conversation.

Demande à recopier **Étape 1, lundi 8 h 30, trier la boîte et planifier la semaine**

```
Rôle : tu es assistante commerciale à l'agence de Libourne d'un négociant en matériaux de Gironde (40 salariés, deux dépôts).
Contexte : j'organise ma semaine du lundi 16 au vendredi 20 novembre 2026. Voici d'abord le courriel de mon chef d'agence et ses cinq demandes, puis la liste de mes 63 courriels non lus, réduite à la fonction de l'expéditeur, l'objet et la date.
[collez le courriel du chef d'agence]
[collez la liste : fonction de l'expéditeur ; objet ; date]
Tâche : classe chaque courriel dans une de ces quatre cases : « aujourd'hui », « dans la semaine », « réponse type tout de suite », « regrouper vendredi ». Puis propose mon planning en demi-journées, qui place chacune des cinq demandes du chef d'agence avant son échéance.
Format : un tableau de quatre colonnes (case ; expéditeur ; objet ; raison en six mots au plus), trié par case, puis le planning en dix lignes, une par demi-journée. Garde les 63 courriels, n'en fusionne aucun. Si l'enjeu d'un courriel n'est pas clair, classe-le « dans la semaine » et ajoute [à vérifier].
```

Ce que vous devez obtenir : Un long tableau trié par case, quelques [à vérifier] sur les objets vagues (« Re : suite », « Question »), puis dix lignes de planning : lundi matin tri et réponses types, lundi après-midi relances, mardi matin fiche d'appel, et ainsi de suite jusqu'au vendredi.

Note : Contrôle : Nadia compte les lignes du tableau, 63, et retrouve les cinq demandes de Thomas au planning, chacune avant son échéance. Décision : elle garde le planning, avance le courrier de hausse au mardi pour qu'il parte jeudi au plus tard, et traite dans l'heure les neuf courriels de la case « réponse type ».

Trier la boîte de réception



L'enjeu et l'échéance viennent de vous et de votre responsable ; ChatGPT ne fait que ranger.

Demande à recopier **Étape 2, lundi 14 h, relancer les devis de plus de quinze jours**

```
Rôle : tu es assistante commerciale chez un négociant en matériaux. Tu écris aux clients au nom de l'agence de Libourne.
Contexte : nous sommes le lundi 16 novembre 2026. Ces quatre devis ont été envoyés il y a plus de quinze jours, sans réponse :
D-2611, entreprise de couverture, 4 820 € HT, valable jusqu'au mercredi 18 novembre ;
D-2618, particulier, extension de maison, 12 340 € HT, valable jusqu'au samedi 21 novembre ;
D-2624, maçon, 2 150 € HT, valable jusqu'au jeudi 26 novembre ;
D-2630, entreprise de gros œuvre, 18 900 € HT, valable jusqu'au samedi 28 novembre.
```

```
Le chef d'agence appellera lui-même le client du D-2630.
Tâche : écris une relance pour chacun des trois autres devis.
Format : trois courriels de cinq lignes au plus, objet compris, vouvoiement, signés « Nadia, agence de Libourne ». Rappelle le numéro, le montant et la date de validité. Pour le D-2611, dis que le devis expire mercredi. Pour le particulier, un ton plus explicatif, sans jargon. Une seule question à la fin de chaque courriel. Aucune remise, aucun nouveau délai.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois courriels courts et différents. Celui du couvreur prévient de l'expiration du mercredi 18 ; celui du particulier propose de revoir le devis ensemble ; celui du maçon demande simplement si le chantier est confirmé.

Note : Contrôle : les montants et les dates de validité sont relus dans le logiciel de gestion, et les jours de la semaine sur le calendrier (le 21 novembre 2026 est bien un samedi). Décision : trois relances envoyées depuis Outlook, le nom de chaque client remis dans la messagerie ; le D-2630 passe sur la liste d'appels de Thomas.

Demande à recopier **Étape 3, mardi 8 h, la fiche d'appel du chef d'agence**

```
Rôle : tu es l'assistante d'un chef d'agence de négoce en matériaux. Tu prépares une fiche qu'il lira en trois minutes avant un appel délicat.
Contexte : le client, maçon à la tête d'une entreprise de six personnes, a reçu sa commande avec neuf jours de retard (prévue le mardi 3 novembre, livrée le jeudi 12) sans avoir été prévenu. Il demande 1 400 € pour deux journées d'équipe perdues. Le vendredi 13, nous lui avons écrit nos excuses, accordé un avoir de 65 € HT sur les frais de livraison et annoncé cet appel. Le chef d'agence peut proposer un avoir de 300 € HT au plus sur la prochaine commande ; il ne rembourse pas les journées perdues. Depuis, tout client est prévenu sous 24 heures quand un fournisseur annonce un retard.
Tâche : fais la fiche d'appel.
Format : une page au plus, en cinq parties : 1. Les faits en quatre lignes. 2. Ce qui a déjà été fait. 3. Le but de l'appel en une phrase. 4. Ce qu'il peut proposer, et ce qu'il ne propose pas. 5. Les trois objections probables, avec une réponse de deux lignes pour chacune. N'ajoute aucune proposition hors de celles-ci.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en cinq parties numérotées. Les objections attendues : « Votre avoir ne couvre pas mes pertes », « Vos concurrents m'auraient prévenu », « Qu'est-ce qui me garantit que ça ne recommencera pas ? », chacune avec une réponse sobre qui s'appuie sur la règle des 24 heures.

Note : Contrôle : chaque fait est comparé au dossier de la réclamation ; la partie 4 ne contient que l'avoir de 300 € HT et le refus sur les journées perdues. Décision : Thomas lit la fiche à 9 h 50, ajoute de sa main le chantier que le client doit lancer en décembre, et garde la fiche pour noter l'issue de l'appel.

La marge de négociation reste écrite par Thomas

Une fiche d'appel générée sans limites propose presque toujours un geste de plus : une remise, un transport offert, une priorité de livraison. Thomas a fixé son plafond par écrit, et la demande le recopie mot pour mot. **Ce que le responsable n'a pas écrit ne figure pas dans la fiche.** Le dossier nomme M. Lopes ; la demande le désigne par son métier.

Demande à recopier **Étape 4, mardi 15 h, le courrier de hausse aux clients couvreurs**

```
Rôle : tu es assistante commerciale d'un négociant en matériaux de Gironde. Tu écris à nos clients professionnels de la couverture au nom du chef d'agence.
Contexte : voici le courriel de notre fabricant de tuiles : [collez le courriel]. Notre agence répercute la hausse telle quelle : +6,5 % sur les tuiles en terre cuite, +4 % sur les accessoires de couverture, au 1er janvier 2027. Les commandes confirmées chez nous avant le
```

```
vendredi 18 décembre 2026 et livrées avant le 31 décembre restent au tarif actuel.
Tâche : rédige le courrier, puis une version de trois lignes pour l'affichage du comptoir.
Format : une lettre de quinze lignes au plus, vouvoiement, ton direct et respectueux, signée « Thomas, chef d'agence ». Le premier paragraphe dit la hausse et sa date. Un exemple chiffré : une commande de tuiles de 1 000 € HT aujourd'hui coûtera 1 065 € HT en janvier. Termine par la date limite pour commander au tarif actuel. Pas d'excuse, pas de justification au-delà d'une phrase reprise du fabricant. Laisse [Prénom Nom] et [Entreprise] pour le publipostage.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre d'une quinzaine de lignes en trois paragraphes : la hausse et sa date, l'exemple chiffré, la date limite du 18 décembre et l'offre d'aide pour anticiper les commandes. Puis trois lignes pour l'affiche du comptoir.

Note : Contrôle : les deux pourcentages et les deux dates sont relus sur le courriel du fabricant ; l'exemple est refait à la calculatrice, 1 000 × 1,065 = 1 065. Décision : Thomas valide la lettre mardi soir ; Nadia fait le publipostage dans Word avec la liste des 37 clients couvreurs, qui ne passe jamais par ChatGPT, et l'envoi part jeudi matin.

Demande à recopier **Étape 5, mercredi 7 h, la première journée de l'intérimaire**

```
Rôle : tu es assistante dans une agence de négoce en matériaux et tu prépares l'accueil d'un intérimaire au comptoir de vente.
Contexte : il arrive le mercredi 18 novembre 2026 à 7 h 30 pour trois semaines. Le chef de dépôt l'accueille. Voici notre procédure interne du comptoir (quatre pages) : [collez la procédure]. Le comptoir ouvre de 7 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30.
Tâche : propose le programme de sa première journée, heure par heure, puis une fiche mémo d'une page à garder au comptoir.
Format : le programme en tableau (heure ; activité ; avec qui). La fiche mémo en cinq rubriques : ouvrir une vente, faire un bon d'enlèvement, encaisser, que faire si un produit manque, qui appeler. Uniquement ce que dit la procédure ; si une rubrique n'y figure pas, écris [à compléter par le chef de dépôt].
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit à dix lignes, de l'accueil à 7 h 30 au point de fin de journée à 17 h, avec la visite du dépôt et les consignes de sécurité en premier. Puis une fiche d'une page, dont une ou deux rubriques marquées [à compléter par le chef de dépôt].

Note : Contrôle : Didier, le chef de dépôt, relit les consignes de circulation des chariots et le port des équipements de protection, et complète la rubrique « qui appeler ». Décision : la fiche est imprimée et posée au comptoir ; l'identité de l'intérimaire n'a jamais été donnée à ChatGPT.

Demande à recopier **Étape 6, mercredi 14 h, le point des ventes d'octobre par famille**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une agence de négoce en matériaux.
Contexte : le fichier joint contient le chiffre d'affaires d'octobre 2026 et d'octobre 2025, par famille de produits, sans aucun nom de client.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque famille l'écart en euros et en pourcentage, puis le total de l'agence. Ensuite, écris les trois constats principaux.
Format : un tableau (famille ; octobre 2025 ; octobre 2026 ; écart en € ; écart en %), arrondi à 0,1 %, puis trois constats d'une phrase chacun. N'avance aucune cause : les causes viendront des commerciaux. Termine par deux questions à leur poser en comité.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq familles et une ligne de total, puis trois constats factuels : la hausse du gros œuvre, la baisse de la couverture et de la menuiserie, la progression de l'isolation. Deux questions pour le comité, sans hypothèse sur les causes.

Note : Contrôle : Nadia refait les totaux dans Excel avec une somme, et vérifie un pourcentage sur deux. Décision : le tableau entre tel quel dans le support du comité ; Thomas ajoutera les causes avec les commerciaux, jeudi.

Le point des ventes tel qu'il doit sortir, contrôlé dans Excel

Famille	Octobre 2025	Octobre 2026	Écart	Écart en %
Gros œuvre	171 200 €	186 400 €	+15 200 €	+8,9 %
Couverture	102 800 €	94 300 €	−8 500 €	−8,3 %
Isolation et plâtrerie	64 500 €	71 900 €	+7 400 €	+11,5 %
Menuiserie et bois	41 600 €	38 200 €	−3 400 €	−8,2 %
Outillage et protection	11 900 €	12 700 €	+800 €	+6,7 %
Total de l'agence	392 000 €	403 500 €	+11 500 €	+2,9 %

Demande à recopier **Étape 7, jeudi 17 h, le compte rendu du comité des ventes**

```
Rôle : tu es assistante commerciale et tu rédiges le compte rendu du comité des ventes de l'agence, lu par le chef d'agence et les quatre commerciaux.
Contexte : réunion du jeudi 19 novembre 2026, de 14 h à 15 h 30. Voici mes notes, personnes désignées par leur fonction : [collez les notes].
Tâche : rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents, 2. Les ventes d'octobre, 3. Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions.
Format : une page au plus, style neutre. Le tableau des actions en trois colonnes : qui ; quoi ; pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes. « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas. Convertis les dates relatives à partir du jeudi 19 novembre 2026.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en quatre parties, les chiffres d'octobre repris du tableau validé, deux ou trois décisions, puis cinq à huit actions datées ou marquées « date à fixer ».

Note : Contrôle : Thomas vérifie que chaque décision a bien été prise en séance, et non seulement évoquée. Décision : le compte rendu part vendredi à 9 h. La méthode complète est celle de l'exercice « De la réunion au compte rendu et aux actions ».

Vendredi 16 h, ranger la semaine dans un Projet

1. Dans la colonne de gauche, cliquez sur « Projets », puis sur « Nouveau projet ».
2. Nommez-le « Agence de Libourne, semaine type ».
3. Ouvrez les instructions du projet et collez-y la description de l'agence et les règles d'anonymisation.
4. Ajoutez les fichiers qui servent chaque semaine : la procédure du comptoir, le modèle de compte rendu.
5. Déplacez dans le projet les conversations de la semaine, une par dossier, et renommez-les par leur sujet.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Le lundi suivant, Nadia ouvre le projet : ChatGPT y connaît déjà l'agence, et ses demandes du lundi, du jeudi et du vendredi se raccourcissent de moitié. La leçon « Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter » détaille ce rangement.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur la semaine de Nadia, relecture et contrôles compris

Dossier	Avant	Avec ChatGPT
Trier 63 courriels et planifier	45 min	15 min
Quatre devis à relancer	40 min	15 min
Fiche d'appel du chef d'agence	30 min	10 min
Courrier de hausse et affiche	1 h 30	30 min
Accueil de l'intérimaire	1 h	25 min
Point des ventes d'octobre	1 h 30	30 min
Compte rendu du comité	40 min	10 min
Total	environ 6 h 35	environ 2 h 15

Ces durées sont des ordres de grandeur d'usage, pas une mesure : chez vous, elles dépendront de vos habitudes et de vos outils. Notez surtout où le temps est resté. Les contrôles, la décision de Thomas sur sa marge, le publipostage dans Word et la relecture du chef de dépôt n'ont pas raccourci, et ne doivent pas raccourcir. Le temps gagné vient de la rédaction et de la mise en forme ; la responsabilité, elle, n'a pas bougé.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller la boîte de réception telle quelle, adresses, signatures et numéros de téléphone compris. Pour trier, ChatGPT n'a besoin que de la fonction de l'expéditeur, de l'objet et de la date. Le reste est fait de données personnelles qui n'ont rien à faire dans l'outil.	Exportez ou recopiez la liste réduite à trois colonnes, expéditeur désigné par sa fonction. Vous remettez les noms quand vous traitez chaque courriel dans votre messagerie.
Laisser ChatGPT décider ce qui est urgent, sans lui donner les échéances de son responsable. Il range alors selon l'objet des courriels : un « URGENT » en majuscules passe devant le devis qui expire mercredi, dont l'objet est banal.	Donnez les échéances et les enjeux de la semaine dans le contexte, puis demandez un classement. Relisez la case « aujourd'hui » vous-même.
Traiter toute la semaine dans une seule conversation. Au bout de quelques dossiers, les consignes se mélangent : le ton de la lettre de hausse déteint sur la fiche d'accueil, une marge de négociation ressort dans un courriel.	Un dossier, une conversation, rangée dans un Projet qui porte le contexte de l'entreprise.
Présenter en comité un point des ventes avec les causes proposées par ChatGPT. Il ne connaît ni les chantiers ni les clients. Une cause plausible, écrite sur un support de réunion, devient une vérité que personne n'a vérifiée.	Demandez des constats sans cause et deux questions à poser. Les causes viennent des personnes qui connaissent les clients.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un dossier, une conversation : la semaine se range ensuite dans un Projet.
- Les échéances, les enjeux et les marges viennent de vous et de votre responsable ; ChatGPT les met en forme.
- Chaque envoi a son contrôle : une date de validité, un pourcentage, un total refait, une consigne de sécurité relue.
- Les listes de clients et les informations personnelles restent dans vos outils ; ChatGPT écrit le modèle.
- Le temps gagné vient de la rédaction ; les contrôles et les décisions gardent leur durée.

Leçon 49 60 min

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

> Un appel d'offres public se gagne sur la lecture du règlement de la consultation et sur un mémoire technique qui répond critère par critère. ChatGPT aide à synthétiser le dossier, repérer les ambiguïtés, bâtir le plan et rédiger à partir de vos notes. Les prix, les engagements, la signature et le dépôt restent à l'entreprise.

Objectifs

- Tirer d'un dossier de consultation une fiche de synthèse vérifiée page par page
- Bâtir et rédiger un mémoire technique calqué sur les critères de jugement
- Contrôler chaque engagement du mémoire et sa cohérence avec les prix avant le dépôt

Le cours

Répondre à un appel d'offres public demande des heures de lecture et d'écriture, et une rigueur sans faille : une pièce manquante, une date mal lue ou un mémoire hors sujet suffit à écarter une offre. C'est un terrain où ChatGPT rend de grands services sur la lecture et la rédaction, et où il peut aussi faire perdre un marché s'il invente un moyen, un délai ou une règle. Ce cas suit une réponse complète, de la découverte de l'avis au dépôt.

> **Le règlement de la consultation fait foi, pas ce cours**
> Chaque consultation a ses propres règles : pièces exigées, critères, nombre de pages, modalités de dépôt et de signature. Ce cas montre une méthode, pas une règle de droit. Les pièces citées ici sont celles qu'un règlement de consultation demande souvent ; seul le vôtre dit ce qui est exigé. **Ne demandez jamais à ChatGPT ce que dit le Code de la commande publique sans ouvrir la source** : un article inventé ou périmé coûte une offre. En cas de doute, posez la question à l'acheteur sur le profil acheteur, dans les délais.

La situation de départ

L'entreprise est un paysagiste de 22 salariés installé à Cenon, sur la rive droite de Bordeaux : création et entretien d'espaces verts, pour des particuliers, des copropriétés et quelques collectivités. Laurent, le gérant, décide et chiffre. Mathieu, chef d'équipe, connaît le terrain et le matériel. Sophie, assistante administrative et commerciale, monte les dossiers. Le lundi 16 novembre 2026, l'alerte de veille de Sophie signale un avis publié par une commune voisine : l'entretien de ses espaces verts, en trois lots.

Extrait de l'avis
Objet : entretien des espaces verts de la commune. Lot 1 : accotements et fossés. Lot 2 : parcs et squares (14 sites, environ 9 hectares). Lot 3 : espaces verts des groupes scolaires.
Durée : un an à compter du 1er février 2027, reconductible trois fois par période d'un an.

Dossier de consultation téléchargeable sur le profil acheteur de la commune. Date limite de remise des offres : vendredi 11 décembre 2026 à 12 h, par voie électronique uniquement.

Ce que dit le règlement de la consultation de ce dossier (extrait)

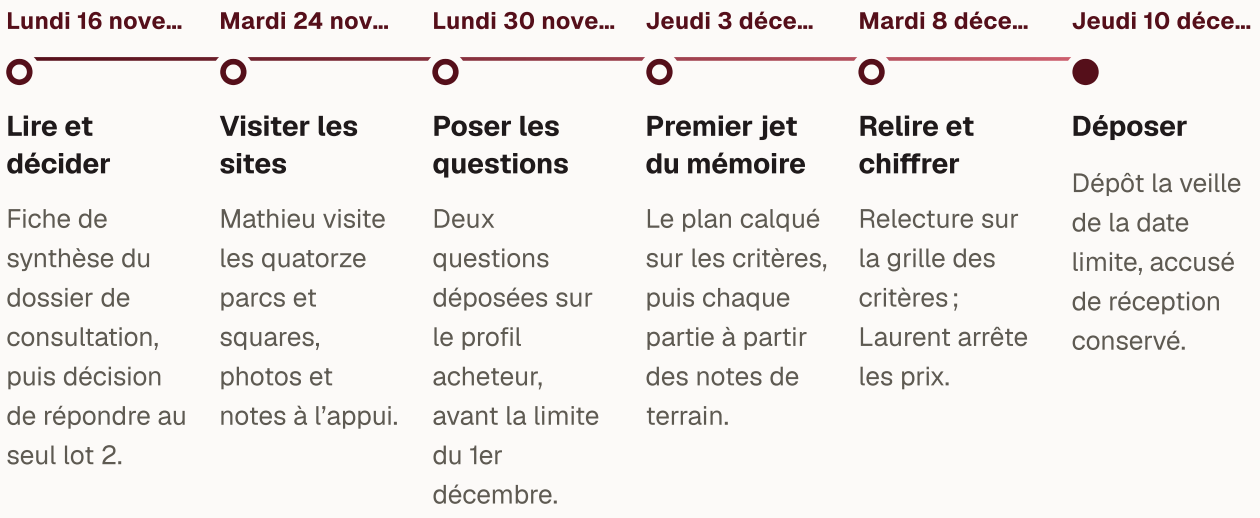
Rubrique	Contenu	Page
Visite des sites	Conseillée, sur rendez-vous avec les services techniques, avant le vendredi 27 novembre	p. 4
Questions	Sur le profil acheteur au plus tard le mardi 1er décembre ; réponses publiées jusqu'au vendredi 4 décembre	p. 5
Candidature	Formulaires DC1 et DC2 ou DUME, attestation d'assurance responsabilité civile, références de moins de trois ans, moyens humains et matériels	p. 6
Offre	Acte d'engagement, bordereau des prix unitaires, détail quantitatif estimatif, mémoire technique de 15 pages au plus	p. 7
Critères de jugement	Prix 40 % ; valeur technique 60 %, dont méthodologie et organisation 30 %, moyens humains et matériels 20 %, démarche environnementale 10 %	p. 8
Validité des offres	120 jours à compter de la date limite de remise	p. 9

Les notes de Mathieu après la visite du 24 novembre

Équipe pour le lot 2 : moi en chef d'équipe plus trois agents, dont deux formés à la taille douce. Remplacement : une équipe de renfort basée à Cenon. Matériel : deux tondeuses autoportées, une tondeuse à coupe frontale pour les talus, six débroussailleuses et quatre souffleurs à batterie, deux camions-bennes, un broyeur. Pas de produit phytosanitaire chez nous depuis des années : désherbage mécanique et thermique. Déchets verts broyés sur place pour pailler les massifs quand c'est possible, sinon plateforme de compostage. Parc central : pelouses abîmées près de l'aire de jeux. Square de la mairie : massifs fleuris, attention au calendrier des cérémonies. Deux sites sans indication de fréquence de tonte dans le CCTP.

Le dossier, étape par étape

Le dossier, de l'avis au dépôt



Quatre semaines entre la découverte de l'avis et la date limite : le rétroplanning se fait le premier jour.

Demande à recopier **Étape 1, la fiche de synthèse du dossier de consultation**

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage de 22 salariés.
Contexte : je joins le règlement de la consultation et le cahier des clauses techniques particulières d'une consultation publique d'entretien des espaces verts. Nous visons le lot 2, parcs et squares.
Tâche : fais la fiche de synthèse du dossier pour le gérant.
Format : quatre rubriques. 1. Les dates (visite, questions, remise des offres, début du marché). 2. Les pièces de la candidature et de l'offre, en liste à cocher. 3. Les critères de jugement et leur pondération, mot pour mot. 4. Les exigences techniques du lot 2 qui demandent une réponse précise dans le mémoire. Pour chaque ligne, indique la page et le document où tu l'as trouvée. Si une information n'y figure pas, écris « non trouvé » ; n'en déduis aucune.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche de deux pages environ, chaque ligne suivie de sa référence (« RC p. 8 », « CCTP p. 12 »). Les critères recopiés tels quels, une douzaine d'exigences techniques, et quelques « non trouvé », par exemple sur la fréquence de tonte de deux sites.

Note : Contrôle : Sophie ouvre le règlement à chaque page citée et retrouve chaque date et chaque pièce ; elle corrige une page fausse. Décision : la fiche devient la liste de contrôle du dossier, imprimée et cochée jusqu'au dépôt.

Ouvrir un Projet pour la consultation

1. Dans la colonne de gauche, cliquez sur « Projets », puis sur « Nouveau projet ».
2. Nommez-le par la commune et l'objet, par exemple « Entretien espaces verts, lot 2 ».
3. Ajoutez au projet les fichiers du dossier de consultation : règlement, cahier des clauses techniques, bordereau des prix vide.
4. Dans les instructions du projet, écrivez : « Pour toute affirmation sur le dossier, cite le document et la page. Ne fixe aucun prix. »
5. Ouvrez une conversation par étape : synthèse, questions, plan, chaque partie du mémoire, relecture.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Le dossier de consultation est un document public : il se joint sans précaution. Le mémoire, lui, contient votre savoir-faire et vos moyens : travaillez sur un compte réglé pour ne pas entraîner les modèles, ou sur un compte Business. Le bordereau des prix rempli ne passe jamais par ChatGPT.

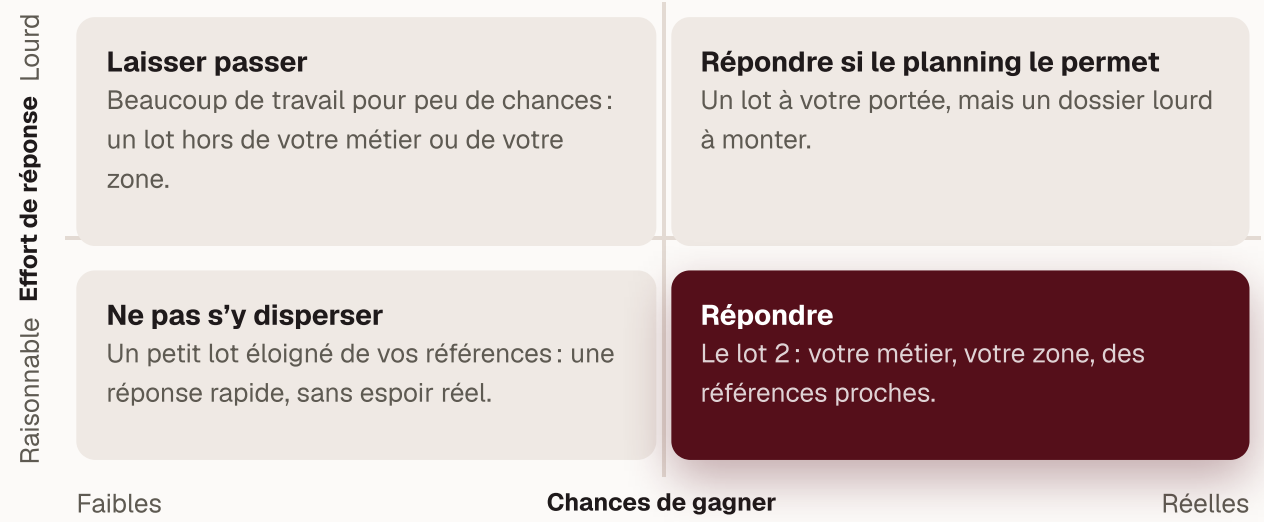
Demande à recopier **Étape 2, décider de répondre et sur quel lot**

```
Rôle : tu aides le gérant d'une entreprise de paysage de 22 salariés à décider s'il répond à une consultation.
Contexte : voici la fiche de synthèse validée : [collez la fiche]. Notre entreprise : 22 salariés, basée à Cenon, à 10 minutes de la commune ; trois contrats d'entretien publics en cours (une commune du Médoc, une résidence d'un bailleur social à Lormont, un collège) ; aucune expérience des accotements et fossés ; pas de matériel de fauchage de bord de route.
Tâche : pour chacun des trois lots, liste ce qui joue pour et contre une réponse, puis les questions que le gérant doit trancher.
Format : un tableau (lot ; ce qui joue pour ; ce qui joue contre), puis cinq questions au plus. Ne conclus pas à sa place.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes : le lot 1 demande du matériel absent, le lot 2 colle aux références, le lot 3 est proche mais impose des interventions hors temps scolaire. Puis quatre ou cinq questions : capacité de l'équipe en février, charge de travail en décembre pour monter le dossier, intérêt du lot 3.

Note : Contrôle : Laurent relit les trois références et confirme qu'elles datent de moins de trois ans, comme l'exige le règlement. Décision : il place le lot 2 dans la case « Répondre » de la matrice, laisse passer le lot 1 et renonce au lot 3 pour ne pas disperser l'équipe en décembre.

Répondre, ou laisser passer



Chaque lot se place dans la matrice avant toute rédaction. La case se décide avec le gérant, pas avec ChatGPT.

Demande à recopier **Étape 3, repérer les ambiguïtés et poser les questions**

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres et tu relis un cahier des clauses techniques avant de chiffrer.
Contexte : les fichiers du projet contiennent le cahier des clauses techniques et le bordereau des prix du lot 2. Voici aussi les notes de visite de notre chef d'équipe : [collez les notes].
Tâche : relève les points qui empêchent de chiffrer ou de rédiger sans risque : informations manquantes, contradictions entre les deux documents, exigences floues. Puis rédige les questions à poser à l'acheteur.
Format : un tableau (point ; document et page ; pourquoi ça gêne le chiffrage), puis les questions, une phrase chacune, neutres, sans révéler notre méthode ni nos prix. Ne relève que des points que tu peux citer avec leur page.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre à six points, chacun cité avec sa page : deux sites sans fréquence de tonte, l'évacuation des déchets verts non attribuée, un écart entre le nombre de tailles annuel du cahier des clauses et celui du bordereau. Puis trois à cinq questions courtes.

Note : Contrôle : Sophie vérifie chaque point dans le document cité ; l'un d'eux n'existe pas, ChatGPT avait confondu deux sites, il est retiré. Décision : Laurent retient deux questions, déposées sur le profil acheteur le lundi 30 novembre ; les réponses publiées le 3 décembre sont ajoutées aux fichiers du projet.

Demande à recopier **Étape 4, le plan du mémoire technique**

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres.
Contexte : le règlement de la consultation (fichier du projet, page 8) juge la valeur
```

```
technique sur trois sous-critères : méthodologie et organisation des interventions (30 %),
moyens humains et matériels affectés (20 %), démarche environnementale (10 %). Le mémoire fait
15 pages au plus. Voici les exigences techniques relevées dans la fiche de synthèse : [collez
la rubrique 4].
Tâche : propose le plan détaillé du mémoire.
Format : une partie par sous-critère, dans l'ordre du règlement et avec ses mots exacts comme
titres. Sous chaque partie, les sous-parties, l'exigence technique à laquelle chacune répond,
et un nombre de pages proportionné à la pondération. Puis la liste des annexes. Ne rédige rien
encore.
```

Ce que vous devez obtenir : Un plan de trois parties titrées comme les sous-critères, sept pages pour la méthodologie, cinq pour les moyens, trois pour l'environnement, chaque sous-partie reliée à une exigence. Une liste d'annexes : références, planning annuel, fiches du matériel.

Note : Contrôle : chaque exigence de la rubrique 4 se retrouve dans au moins une sous-partie. Décision : Laurent ajoute une sous-partie sur le square de la mairie et les cérémonies, que Mathieu a repérée à la visite.

Le mémoire calqué sur les critères

1. Méthodologie et organisation (30 %)
Le calendrier des interventions par site, la gestion différenciée, le suivi et les comptes rendus.

2. Moyens humains et matériels (20 %)
L'équipe affectée au lot, ses compétences, le matériel nommé, le remplacement en cas d'absence.

3. Démarche environnementale (10 %)
Le désherbage sans produit chimique, le matériel à batterie, le devenir des déchets verts.

Annexes
Les références, le planning annuel, les fiches du matériel, dans la limite de pages fixée.

Une partie par sous-critère du règlement de la consultation, dans le même ordre et avec les mêmes mots.

Demande à recopier **Étape 5, rédiger une partie à partir des notes de terrain**

```
Rôle : tu es chargée de réponse aux appels d'offres dans une entreprise de paysage. Tu écris
pour un acheteur public qui compare plusieurs offres avec une grille.
Contexte : voici le plan validé du mémoire : [collez le plan]. Voici les notes de notre chef
d'équipe, seule source de faits : [collez les notes de Mathieu].
Tâche : rédige la partie 2, « Moyens humains et matériels affectés ».
Format : trois pages au plus, titres et sous-titres du plan, phrases courtes, un tableau du
matériel (matériel ; nombre ; usage sur le lot 2). Chaque moyen cité vient des notes. Si une
```

```
information utile manque (âge du matériel, horaires de l'équipe), écris [à compléter] au lieu de l'inventer. Aucun engagement chiffré qui ne soit dans les notes.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois pages : l'équipe affectée (un chef d'équipe et trois agents, dont deux formés à la taille douce), le remplacement par l'équipe de renfort de Cenon, un tableau de sept lignes de matériel, et trois ou quatre [à compléter].

Note : Contrôle : Mathieu relit chaque ligne du tableau devant le parc de matériel et complète les [à compléter]. Décision : la partie est validée ; une phrase ajoutée par ChatGPT, « intervention d'urgence sous deux heures », est supprimée, personne ne l'a décidée.

Chaque phrase du mémoire est un engagement

Un mémoire technique accepté devient une pièce du marché : ce qui y est écrit pourra vous être opposé pendant quatre ans. ChatGPT, pour bien faire, ajoute des délais d'intervention, des labels, des comptes rendus mensuels, des effectifs. **Relisez le mémoire en soulignant chaque chiffre et chaque verbe au futur**, et demandez-vous pour chacun : qui l'a décidé, et pouvons-nous le tenir en février comme en juin ?

Demande à recopier **Étape 6, relire le mémoire comme l'acheteur**

```
Rôle : tu es l'agent des services techniques d'une commune qui note les offres d'un marché d'entretien d'espaces verts.
Contexte : la valeur technique est jugée sur trois sous-critères : méthodologie et organisation (30 %), moyens humains et matériels (20 %), démarche environnementale (10 %).
Voici le mémoire d'un candidat : [joignez le mémoire].
Tâche : relis-le avec cette grille. Pour chaque sous-critère, dis ce qui est convaincant, ce qui manque, et ce qui reste vague.
Format : un tableau (sous-critère ; points forts ; manques ; phrases vagues citées entre guillemets). Puis les trois corrections qui feraient gagner le plus de points. Ne réécris pas le mémoire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes avec des citations précises, puis trois corrections, par exemple : un planning annuel par site manque ; la démarche environnementale ne dit pas ce que deviennent les déchets verts non broyés ; « une attention particulière » ne dit rien.

Note : Contrôle : Sophie vérifie que chaque manque relevé correspond à une exigence du dossier, et non à une préférence de ChatGPT. Décision : la partie 3 est complétée avec la plateforme de compostage et le planning annuel est ajouté en annexe.

Demande à recopier **Étape 7, le contrôle de cohérence avant le dépôt**

```
Rôle : tu es chargée de contrôle qualité des réponses aux appels d'offres.
Contexte : voici le mémoire technique final et la fiche de synthèse du dossier. Le gérant a chiffré le bordereau des prix lui-même ; je te donne seulement ses hypothèses, sans aucun prix : équipe de quatre personnes, vingt-huit tontes par an sur les grands parcs, deux tailles par an des haies.
Tâche : vérifie la cohérence entre le mémoire, les hypothèses de chiffrage et la fiche de synthèse.
Format : une liste des incohérences, chacune avec la phrase du mémoire en cause et l'élément qu'elle contredit. Puis la liste à cocher des pièces de la fiche, avec pour chacune « présente dans le mémoire » ou « hors mémoire, à vérifier ».
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois incohérences, par exemple : le mémoire annonce trois tailles de haies par an quand le chiffrage en prévoit deux. Puis la liste des pièces, presque toutes « hors mémoire, à vérifier » : elles se contrôlent dans le dossier de dépôt.

Note : Contrôle : chaque incohérence est arbitrée par Laurent ; le mémoire s'aligne sur le chiffrage, jamais l'inverse sans son accord. Décision : dépôt le jeudi 10 décembre à 16 h, la veille de la date limite, avec les signatures demandées par le règlement ; l'accusé de réception du profil acheteur est enregistré dans le dossier.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur ce dossier, relectures et contrôles compris

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Lire le dossier et faire la fiche de synthèse	2 h	45 min
Décider de répondre	45 min	20 min
Ambiguïtés et questions	1 h	30 min
Plan du mémoire	1 h	15 min
Rédaction du mémoire, trois parties	8 h	3 h 30
Relecture sur la grille des critères	1 h 30	45 min
Cohérence, pièces et dépôt	2 h	1 h 30
Total	environ 16 h	environ 7 h 30

Ces durées sont des ordres de grandeur, et elles ne comptent ni la visite, ni le chiffrage de Laurent, ni la préparation des pièces administratives, qui ne changent pas. Le gain le plus sûr est ailleurs : avec une fiche de synthèse citée page par page et un mémoire calqué sur les critères, l'entreprise ne perd plus de points sur la forme. La partie que l'acheteur lira le plus attentivement reste celle que Mathieu a nourrie de ses notes de terrain.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT de remplir le bordereau des prix ou de proposer un prix « compétitif ». Il ne connaît ni vos coûts horaires, ni vos rendements, ni vos marges. Un prix plausible peut être trop haut pour gagner ou trop bas pour vivre quatre ans du marché.	Chiffrez à partir de vos temps et de vos coûts, dans votre tableur. ChatGPT peut seulement vérifier la cohérence entre le mémoire et vos hypothèses, sans voir un seul prix.
Partir d'un mémoire type de l'entreprise et le faire « adapter » à la consultation. Le texte garde le plan de l'ancien marché, ses moyens et parfois le nom de l'ancien acheteur. L'acheteur cherche ses critères et ne les trouve pas.	Faites d'abord le plan sur les sous-critères du règlement, puis rédigez chaque partie à partir des notes du dossier en cours. L'ancien mémoire sert d'exemple de ton, pas de base.
Laisser passer des engagements que personne n'a décidés : un délai d'intervention, un label, des comptes rendus mensuels. ChatGPT les ajoute pour rendre le texte convaincant. Une fois le marché signé, ils engagent l'entreprise pour toute sa durée.	Soulignez chaque chiffre et chaque verbe au futur, et faites valider la liste par le gérant. La demande précise : « aucun engagement absent des notes ».

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Se fier aux dates de la synthèse sans rouvrir le règlement, et déposer le dernier jour. Une heure mal recopiée, une visite obligatoire oubliée ou une plateforme lente le dernier matin suffisent à faire écarter l’offre, sans recours.	Exigez la page de chaque information, vérifiez-la, et visez un dépôt la veille de la date limite. Gardez l’accusé de réception.

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.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Le règlement de la consultation fait foi : chaque date, chaque pièce et chaque critère se vérifient à la page citée.
- Le mémoire technique suit les sous-critères, dans leur ordre et avec leurs mots.
- ChatGPT rédige à partir de vos notes de terrain ; il n’invente ni un moyen, ni une référence, ni un délai.
- Les prix, les engagements, la signature et le dépôt restent à l’entreprise.
- Déposez la veille, et gardez l’accusé de réception.

Leçon 50 · 50 min

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

> Lancer une offre, c'est fixer ce qu'elle comprend et son prix, écouter quelques clients, en tirer des arguments vérifiables, puis écrire la page, la plaquette et les premières publications. ChatGPT interroge, synthétise et rédige. Ce cas suit une entreprise de propreté de Bègles pendant quatre semaines, jusqu'à la première publication et au bilan d'un mois.

Objectifs

- Fixer une offre sur une page en se faisant interroger par ChatGPT
- Tirer d'entretiens clients des arguments concrets et vérifiables
- Produire et contrôler les textes du lancement, de la page du site au courriel aux clients

Le cours

Une nouvelle offre se lance souvent à l'envers : un joli texte d'abord, les questions de prix et de capacité ensuite, les clients jamais. ChatGPT rend ce travers plus tentant encore, puisqu'il écrit une plaquette en trente secondes. Ce cas suit l'ordre inverse, celui qui tient : décider, écouter, puis écrire. Chaque texte publié repose sur un fait que l'entreprise peut montrer.

La situation de départ

L'entreprise est une société de propreté de 25 salariés installée à Bègles : bureaux, parties communes de copropriétés, quelques commerces. Stéphanie, la gérante, remarque que trois entreprises de gros œuvre clientes lui demandent chaque trimestre un « coup de propre » avant la livraison d'un chantier. Elle veut en faire une offre à part entière. Romain, chef d'équipe, a fait ces interventions. Inès, assistante commerciale, s'occupe aussi du site et de LinkedIn.

La note de Stéphanie, lundi 2 novembre 2026

Idée : une offre de nettoyage de fin de chantier, pour les entreprises générales et les promoteurs de logements neufs et de bureaux, autour de Bègles. Ce que nous faisons déjà : dépoussiérage complet, sols, vitres, sanitaires et cuisines, enlèvement des cartons et emballages. Ce que nous ne faisons pas : les gravats, le travail en hauteur au-delà de 3 m sans nacelle. Prix : je pense au m², à voir. Délai : il faut pouvoir intervenir dans la semaine. Capacité : deux chantiers par semaine au début, avec Romain et deux ou trois agents. Objectif : lancer avant les livraisons de décembre.

Le prix ne se demande pas, il se donne

La première tentation est d'écrire « quel prix pratiquer pour un nettoyage de fin de chantier ? ». ChatGPT répondra par une fourchette plausible, sans rien savoir de vos salaires, de vos temps ni de vos produits. Le prix se calcule dans votre tableur, à partir des interventions déjà faites ; ChatGPT peut ensuite vérifier qu'il est présenté clairement.

Le lancement, étape par étape

De l'idée à la publication

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Mardi 1er déc…	Lundi 4 janvier
Fixer l'offre	**Écouter les clients**	**Trouver les mots**	**Écrire et illustrer**	**Publier**	**Faire le bilan**
Stéphanie se fait interroger par ChatGPT ; la fiche d'offre tient sur une page, prix décidé.	Huit conducteurs de travaux appelés avec le même guide d'entretien.	La synthèse des entretiens donne trois arguments, puis le nom de l'offre.	La page du site, la plaquette, la publication, le courriel aux clients, la photo.	LinkedIn à 9 h, courriel aux 40 clients du BTP à 10 h, publication sur la fiche Google.	Demandes reçues, devis signés, questions posées : ce qui change dans l'offre.

Du lundi 2 novembre au mardi 1er décembre 2026, puis un bilan un mois plus tard.

Demande à recopier **Étape 1, se faire interroger pour fixer l'offre**

```
Rôle : tu es consultant pour les PME de services et tu aides une gérante à fixer une nouvelle offre.
Contexte : voici ma note de départ : [collez la note]. Nous sommes une société de propreté de 25 salariés à Bègles.
Tâche : avant d'écrire quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires pour fixer l'offre, une seule à la fois, en attendant ma réponse avant la suivante. Dix questions au plus. Ensuite, rédige la fiche d'offre.
Format de la fiche : une page, rubriques « pour qui », « ce qui est compris », « ce qui ne l'est pas », « prix », « délai », « zone », « capacité », « ce que le client reçoit à la fin ». N'ajoute dans la fiche que ce que j'ai répondu ; [à décider] pour le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une question à la fois : qui passe commande, à quel moment du chantier, ce qui est exclu, comment se calcule le prix, le minimum, le délai entre la demande et l'intervention, la zone, ce que le client reçoit à la fin. Puis une fiche d'une page, avec un ou deux [à décider].

Note : Contrôle : Stéphanie relit chaque rubrique et vérifie qu'aucune n'a été remplie sans sa réponse. Décision : elle calcule son prix dans Excel à partir des six dernières interventions et l'inscrit : 3,20 € HT le m² de surface, minimum 450 € HT, intervention sous cinq jours ouvrés, photos avant et après remises au client.

Demande à recopier **Étape 2, le guide d'entretien pour les clients**

```
Rôle : tu es chargé d'études pour une PME de services.
Contexte : nous préparons une offre de nettoyage de fin de chantier. Voici la fiche d'offre :
[collez la fiche]. Inès va appeler huit conducteurs de travaux, clients actuels, pendant dix
minutes chacun.
Tâche : écris le guide d'entretien.
Format : une phrase d'introduction à dire au téléphone, puis huit questions ouvertes au plus,
dans l'ordre : comment se passe aujourd'hui le nettoyage avant livraison, ce qu'il coûte, ce
qui pose problème, ce qu'un prestataire devrait garantir. Aucune question qui suggère la
réponse, aucune qui présente déjà notre offre. Termine par une grille de prise de notes d'une
ligne par question.
```

Ce que vous devez obtenir : Une introduction de deux phrases, huit questions ouvertes (« Comment se passe aujourd'hui le nettoyage avant une livraison ? », « Qu'est-ce qui vous a déjà valu des réserves ? »), puis une grille de notes.

Note : Contrôle : Inès retire une question qui demandait « seriez-vous intéressé par une offre clé en main ? », trop orientée. Décision : les huit appels ont lieu entre le 9 et le 13 novembre, avec la même grille ; les notes désignent chaque conducteur par son entreprise, jamais par son nom.

Les notes d'Inès, résumées par question

Nettoyage aujourd'hui : fait par les compagnons le dernier jour (6 sur 8), par un prestataire appelé au dernier moment (2 sur 8).

Problèmes : réserves de propreté à la livraison (5 sur 8), traces de plâtre et de colle sur les menuiseries (4 sur 8), prestataire indisponible la semaine de la réception (3 sur 8).

Attentes : venir la semaine avant la réception (7 sur 8), un prix connu d'avance, au m² plutôt qu'à l'heure (4 sur 8), des photos pour le maître d'ouvrage (3 sur 8).

Phrase retenue d'un conducteur de travaux : « Mes compagnons nettoient mal et ça me coûte une journée d'équipe. »

Demande à recopier **Étape 3, de la synthèse aux trois arguments**

```
Rôle : tu es chargé d'études pour une PME de services.
Contexte : voici les notes de huit entretiens avec des conducteurs de travaux, et la fiche de
notre offre : [collez les notes et la fiche].
Tâche : 1. Fais la synthèse : ce qui revient le plus, avec le nombre d'entretiens qui le
disent. 2. Propose trois arguments pour l'offre, chacun relié à un problème cité et à un
élément de la fiche qui y répond.
Format : la synthèse en cinq lignes au plus, puis un tableau (argument en huit mots au plus ;
problème cité et nombre d'entretiens ; élément de la fiche qui le prouve). Aucun argument sans
élément de preuve dans la fiche. Pas de mot creux : qualité, réactivité, professionnalisme,
sérénité.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes de synthèse avec les comptes (« 7 sur 8 veulent une intervention la semaine avant la réception »), puis trois arguments : une intervention sous cinq jours ouvrés, la journée d'équipe rendue aux compagnons, des photos avant et après pour le maître d'ouvrage.

Note : Contrôle : Inès recompte chaque nombre sur les notes ; ChatGPT avait écrit « 6 sur 8 » pour les réserves au lieu de 5, elle corrige. Décision : Stéphanie retient les trois arguments et refuse un quatrième, « zéro réserve garantie », que personne ne peut promettre.

Demande à recopier **Étape 4, le nom de l'offre et la plaquette d'une page**

```
Rôle : tu es rédacteur pour une PME de services aux entreprises du BTP.
Contexte : voici la fiche d'offre validée et les trois arguments retenus : [collez].
Tâche : 1. Propose dix noms pour l'offre, de trois mots au plus, compréhensibles par un conducteur de travaux sans explication. 2. Une fois le nom choisi, écris le texte de la plaquette.
Format des noms : une liste, chaque nom suivi de ce qu'il évoque en cinq mots. Format de la plaquette : une page Word, un titre, une phrase d'accroche, les trois arguments en trois paragraphes courts, l'encadré « ce qui est compris / ce qui ne l'est pas », le prix « à partir de », le délai, le contact. Vouvoiement, mots du chantier, aucune promesse absente de la fiche.
```

Ce que vous devez obtenir : Dix noms courts (« Livraison propre », « Prêt à livrer », « Fin de chantier nette »…), puis, après votre choix, une page de plaquette en sept blocs, avec « à partir de 3,20 € HT le m², minimum 450 € HT ».

Note : Contrôle : Stéphanie fait une recherche rapide sur le web pour vérifier qu'aucune entreprise voisine n'emploie déjà le nom retenu ; le dépôt éventuel d'une marque se vérifie à part, avec un professionnel. Décision : l'offre s'appelle « Livraison propre ». Romain relit l'encadré des exclusions.

Demande à recopier **Étape 5, la page du site et sa FAQ**

```
Rôle : tu es rédacteur web pour une PME de services.
Contexte : voici la plaquette validée de l'offre « Livraison propre » et les questions posées par les conducteurs de travaux pendant les entretiens : [collez].
Tâche : écris le texte de la page de l'offre sur notre site.
Format : un titre qui dit ce que fait l'offre et où ; une réponse de 50 mots en tête de page ; les trois arguments ; le déroulé d'une intervention en cinq étapes ; le prix « à partir de » ; une FAQ de cinq questions tirées des entretiens, réponses de trois phrases au plus ; un bouton « Demander un devis ». Aucun chiffre, aucune référence client ni aucun témoignage qui ne soient dans les documents fournis.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page d'environ 600 mots : un titre du type « Nettoyage de fin de chantier autour de Bordeaux, intervention sous cinq jours », une réponse courte en tête, cinq étapes, cinq questions dont « Faut-il évacuer les gravats avant votre passage ? ».

Note : Contrôle : chaque réponse de la FAQ est comparée à la fiche d'offre ; une réponse affirmait « nous intervenons aussi le samedi », retirée. Décision : Inès met la page en ligne mardi 1er décembre à 8 h, sans témoignage tant qu'aucun client n'a donné son accord écrit.

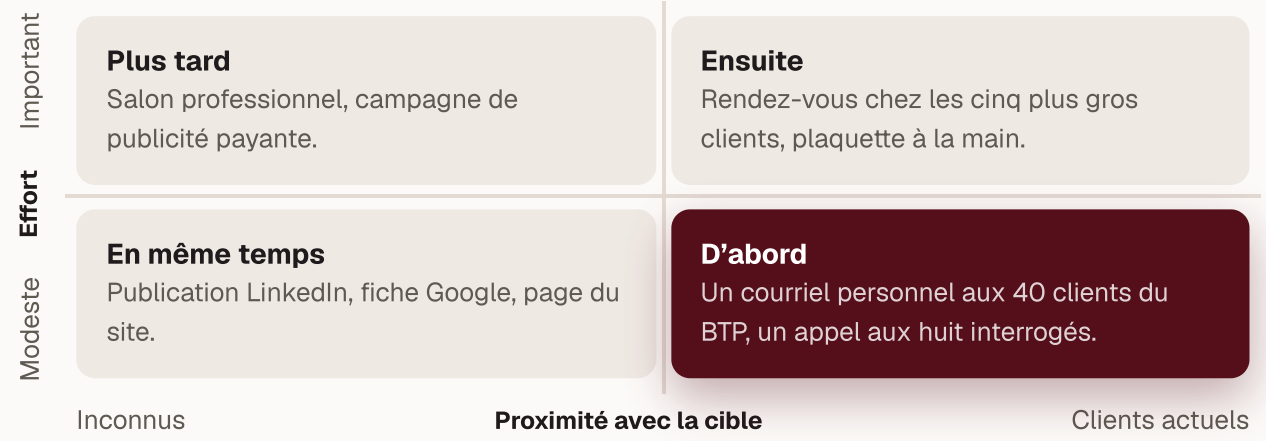
Demande à recopier **Étape 6, la publication LinkedIn et le courriel aux clients**

```
Rôle : tu es chargée de communication d'une société de propreté de Bègles.
Contexte : voici la page validée de l'offre « Livraison propre » : [collez]. Nous l'annonçons mardi 1er décembre : une publication sur la page LinkedIn de l'entreprise, puis un courriel à nos 40 clients du BTP, envoyé par la gérante.
Tâche : écris la publication et le courriel.
Format de la publication : 900 signes au plus, première ligne qui parle du problème du conducteur de travaux, les trois arguments, le prix « à partir de », le lien vers la page, aucun mot-dièse en milieu de phrase, trois à la fin au plus. Format du courriel : huit lignes au plus, signé « Stéphanie », personnel, qui rappelle que l'offre est née des demandes de nos clients, avec [Prénom] à remplir et une seule question à la fin.
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication d'environ 800 signes qui s'ouvre sur la journée d'équipe perdue à nettoyer, puis un courriel de sept ou huit lignes, simple, qui finit par « Avez-vous une livraison prévue d'ici la fin janvier ? ».

Note : Contrôle : le prix, le minimum et le délai sont relus sur la fiche ; le courriel est lu par Romain, comme un conducteur de travaux le lirait. Décision : publication à 9 h, publipostage depuis Outlook à 10 h, la liste des clients n'ayant jamais quitté Outlook ; la même annonce est reprise en publication sur la fiche Google de l'entreprise.

Où annoncer l'offre en premier



Commencez par la case en avant : des clients qui vous connaissent, pour un effort modeste.

Créer le visuel de la publication

1. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton « + », puis choisissez la création d'image.
2. Décrivez un visuel simple : un appartement neuf vide, lumineux, sols propres, sans personne et sans texte dans l'image.
3. Demandez le format carré pour LinkedIn, puis une variante horizontale pour la fiche Google.
4. Téléchargez l'image et ajoutez vous-même le nom de l'offre dans votre outil de mise en page, pour éviter les lettres déformées.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Une image générée reste une illustration : elle ne doit pas passer pour la photo d'un chantier de l'entreprise. Dès la première intervention, Romain prend des photos avant et après, sans personne reconnaissable et avec l'accord du client ; elles remplacent l'illustration. La leçon « Créer une image ou un visuel simple » détaille les limites de la création d'image.

L’offre est-elle prête à publier ?

1 **Le prix et ce qu’il comprend sont-ils décidés par écrit ?**

Non La gérante fixe le prix, le minimum et les exclusions avant toute rédaction.

2 **L’équipe peut-elle tenir le délai annoncé dès la première demande ?**

Non Annoncez le délai que l’équipe tient aujourd’hui, pas celui que vous visez.

3 **Chaque argument repose-t-il sur un fait vérifiable ?**

Non Retirez l’argument, ou trouvez la preuve : un chiffre, un exemple, une photo.

4 **Les images sont-elles vraies, ou clairement présentées comme des illustrations ?**

Non Remplacez l’image par une photo de vos chantiers, prise avec l’accord du client.

Oui à tout **Publiez, et notez chaque demande reçue pour le bilan à un mois.**

Un « non » arrête la publication, quel que soit le temps passé sur les textes.

Demande à recopier **Étape 7, le bilan à un mois**

```
Rôle : tu es consultant pour les PME de services.
Contexte : l’offre « Livraison propre » a été lancée le mardi 1er décembre 2026. Voici le relevé du mois, sans nom de client : demandes reçues avec leur origine (courriel, LinkedIn, site, fiche Google) ; devis envoyés ; devis signés ; questions posées par les clients. [collez le relevé]
Tâche : fais le bilan pour la gérante.
Format : un tableau par origine (demandes ; devis ; signés), puis trois constats d’une phrase, puis les questions reçues regroupées par thème, avec pour chacune la modification possible de la page ou de la fiche d’offre. Aucune cause supposée, aucune projection de chiffre d’affaires.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de quatre lignes, trois constats factuels (par exemple, la plupart des demandes viennent du courriel aux clients), puis trois ou quatre thèmes de questions : les gravats, le travail en hauteur, le délai pendant les fêtes.

Note : Contrôle : les totaux du tableau sont recomptés sur le relevé. Décision : Stéphanie ajoute deux questions à la FAQ et un tarif à part pour la vitrerie en hauteur, chiffré par elle.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur ce lancement, relectures et contrôles compris

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Fiche d'offre	2 h	40 min
Guide d'entretien	45 min	15 min
Synthèse des huit entretiens et arguments	1 h 30	30 min
Nom et plaquette	2 h	45 min
Page du site et FAQ	2 h	45 min
Publication, courriel et visuel	2 h 30	1 h
Bilan à un mois	1 h	20 min
Total	environ 11 h 45	environ 4 h 15

Ces durées sont des ordres de grandeur, et elles ne comptent pas les huit appels d'Inès, environ deux heures, ni le calcul du prix par Stéphanie : ce sont les deux étapes qui font la valeur de l'offre, et ChatGPT ne les remplace pas. Il a rendu possible, dans le temps d'une PME, ce que beaucoup sautent faute de temps : écouter les clients avant d'écrire.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander à ChatGPT le « prix du marché » et le reprendre dans la plaquette. Il donne une fourchette plausible, sans source vérifiable et sans rien savoir de vos coûts. L'offre peut être vendue à perte dès le premier client.	Calculez le prix à partir de vos interventions passées et inscrivez-le dans la fiche d'offre. ChatGPT le présente, il ne le fixe pas.
Écrire les arguments avant d'avoir parlé à un seul client. ChatGPT produit alors les arguments de tout le monde : qualité, réactivité, sérénité. Aucun ne parle du vrai problème de votre cible.	Appelez cinq à huit clients avec le même guide d'entretien, puis faites tirer les arguments des notes, avec le nombre d'entretiens qui disent chaque chose.
Publier une image générée qui montre une équipe ou un chantier comme s'ils étaient les vôtres. Un client qui le remarque doute du reste. Les images générées contiennent aussi des détails faux : un outil impossible, un texte déformé.	Une illustration sans personne ni texte au lancement, puis vos vraies photos, prises avec l'accord du client et sans personne reconnaissable.
Laisser la FAQ ou la page promettre ce que l'équipe ne tient pas encore : un samedi, un délai de 48 heures, une zone plus large. ChatGPT complète les réponses avec ce qui semble attendu. La première demande qui tombe sur une promesse non tenue coûte le client.	Donnez dans la demande les seules réponses décidées et faites relire la page par le chef d'équipe avant la mise en ligne.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Décider, écouter, puis écrire : la fiche d'offre et le prix passent avant le premier texte.
- Faites-vous interroger par ChatGPT pour fixer l'offre, et calculez le prix vous-même.
- Les arguments viennent des clients : chacun repose sur un fait que l'entreprise peut montrer.
- Une image générée reste une illustration ; vos vraies photos la remplacent dès que possible.
- Annoncez d'abord à ceux qui vous connaissent, puis faites le bilan à un mois.

Leçon 51 55 min

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

> Un recrutement réussi tient à une fiche de poste précise, une annonce honnête, une grille appliquée à tous et un premier mois préparé. ChatGPT écrit ces documents ; il ne lit pas les CV et ne classe pas les candidats. Ce cas suit un transporteur de Bègles, de la fiche de poste au point du premier mois.

Objectifs

- Rédiger la fiche de poste et l'annonce à partir des réponses du responsable
- Construire une grille, un guide d'entretien et une mise en situation identiques pour tous les candidats
- Préparer le premier mois du nouveau salarié et son point de fin de mois

Le cours

Un recrutement prend du temps à chaque étape, et c'est souvent l'écriture qui retarde tout : la fiche de poste qui n'existe pas, l'annonce recopiée d'un concurrent, les courriels aux candidats qui ne partent jamais. ChatGPT accélère ces écritures. Il ne remplace ni la lecture des candidatures ni le jugement de ceux qui recrutent, et les données des candidats ne lui sont jamais confiées.

La situation de départ

L'entreprise est un transporteur routier de marchandises de 45 salariés installé à Bègles : livraisons régionales pour la distribution et le négoce, une trentaine de conducteurs. Marc, le dirigeant, décide du salaire et du recrutement final. Yannick, responsable d'exploitation, perd son second, parti en août. Céline, responsable administrative et des ressources humaines, mène le recrutement. Elle travaille sur le compte Business de l'entreprise ; la charte interne interdit d'y déposer un CV.

Les notes de Céline après une demi-heure avec Yannick, lundi 31 août 2026
Poste : exploitant transport, CDI, temps plein 39 h. Rôle : préparer les tournées du lendemain dans le logiciel d'exploitation, affecter conducteurs et véhicules, suivre les livraisons, gérer les imprévus (absence, panne, retard client), répondre aux clients au téléphone. Horaires : une semaine 6 h - 14 h, une semaine 10 h - 18 h, un samedi matin par mois. Indispensable : une expérience en exploitation ou en planification, être à l'aise au téléphone sous pression, Excel. Un plus : connaître la réglementation des temps de conduite. Salaire décidé par Marc : 2 300 à 2 600 € brut par mois selon l'expérience, treizième mois. Arrivée souhaitée : début octobre.

Ce qui entre dans ChatGPT

Tel quel

- La fiche de poste et l'annonce
- La grille de critères et le guide d'entretien
- Le parcours d'intégration type

Sans aucun nom ni détail identifiant

- Les notes d'entretien, candidats désignés A, B, C
- Les remarques à reprendre dans un courriel de refus

Jamais

- Les CV et lettres des candidats
- Une demande de classement ou de note des candidats
- Le salaire ou l'évaluation d'une personne nommée

Un CV, des notes d'entretien et une évaluation sont des données personnelles. ChatGPT n'en a pas besoin pour aider.

Ce que ChatGPT ne fait pas dans un recrutement

Ne collez jamais un CV ou une lettre de motivation, même sur un compte Business : ce sont des données personnelles, et rien dans la tâche ne l'exige. Ne demandez jamais à ChatGPT de noter, de classer ou de présélectionner des candidats : un tri automatique reproduit les biais des textes dont il a appris, et la décision doit pouvoir être expliquée par ceux qui l'ont prise. **ChatGPT écrit les outils du recrutement ; des personnes lisent et décident.**

Le recrutement, étape par étape

Le recrutement, semaine par semaine

Lundi 31 août	Mercredi 2 se…	Lundi 21 sept…	Jeudi 24 sept…	Lundi 5 octob…	Vendredi 30 o…
Fiche de poste	**Annonce**	**Tri sur grille**	**Entretiens**	**Arrivée**	**Point du premier mois**
Céline se fait interroger avec Yannick ; Marc fixe le salaire.	Publiée sur le site, LinkedIn et les sites d'emploi, avec le salaire.	34 candidatures lues par Céline et Yannick, six retenues pour un entretien.	Les mêmes questions et la même mise en situation pour les six candidats.	Le parcours du premier mois commence, jour par jour la première semaine.	Un entretien préparé des deux côtés, un compte rendu signé par les deux.

Du lundi 31 août au vendredi 30 octobre 2026 : deux mois entre la fiche de poste et le point du premier mois.

Demande à recopier **Étape 1, la fiche de poste**

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une entreprise de transport routier de marchandises de 45 salariés.
Contexte : voici mes notes après un entretien avec le responsable d'exploitation : [collez les notes].
Tâche : avant de rédiger, pose-moi les questions qui manquent pour une fiche de poste complète, cinq au plus, une à la fois. Puis rédige la fiche.
Format : une page : intitulé, rattachement, missions principales en verbes d'action (six au plus), missions secondaires, outils, horaires et contraintes, compétences indispensables, compétences appréciées, salaire et avantages. Uniquement ce que disent mes notes et mes réponses ; [à préciser] sinon.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois à cinq questions, une à la fois : à qui l'exploitant rend compte, combien de conducteurs il planifie, quel logiciel, qui le remplace pendant ses congés, quelle part de téléphone. Puis une fiche d'une page en neuf rubriques.

Note : Contrôle : Yannick relit les missions et corrige une phrase : l'exploitant ne valide pas les heures des conducteurs, il les transmet. Décision : Marc valide la fiche et le salaire ; elle servira aussi au point du premier mois.

Demande à recopier **Étape 2, l'annonce et ses versions courtes**

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans une PME de transport.
Contexte : voici la fiche de poste validée : [collez la fiche]. L'annonce sera publiée sur notre site, sur LinkedIn et sur deux sites d'emploi.
Tâche : rédige l'annonce, puis une version de 500 signes pour LinkedIn.
Format : intitulé neutre, un premier paragraphe qui dit le poste, le lieu et le salaire, les missions telles que vécues un jour ordinaire, les horaires sans les adoucir, ce que l'entreprise offre, comment postuler. Vouvoiement. Aucune mention d'âge, de sexe, d'origine, de situation de famille, d'état de santé ni d'aucun autre critère sans lien avec le poste. Pas de « dynamique », pas de « jeune équipe », pas de « passionné ».
```

Ce que vous devez obtenir : Une annonce d'une page : « Exploitant transport H/F, CDI, Bègles, 2 300 à 2 600 € brut mensuels, treizième mois » en tête, une journée type en cinq phrases, les horaires alternés et le samedi par mois écrits tels quels, puis une version courte.

Note : Contrôle : Céline relit l'annonce avec la liste des mentions interdites et la fait relire par Yannick, qui vérifie que la journée type est vraie. Décision : publication le mercredi 2 septembre, réponse promise aux candidats sous quinze jours après la clôture.

Demande à recopier **Étape 3, la grille de tri des candidatures**

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines.
Contexte : voici la fiche de poste et l'annonce : [collez]. Deux personnes liront les candidatures, chacune de son côté.
Tâche : construis la grille qui servira à lire chaque candidature.
Format : un tableau de six critères au plus, tous tirés de la fiche de poste. Pour chacun : ce qui se voit dans un CV ou une lettre, et trois niveaux (absent, partiel, présent) décrits en une phrase. Sépare les critères indispensables des critères appréciés. Aucun critère sur l'âge, la photo, l'adresse, le nom, les trous dans le parcours ou les loisirs.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq ou six critères : expérience en exploitation ou en planification, usage d'un logiciel de planification, aisance au téléphone visible dans les postes occupés, Excel, connaissance des temps de conduite. Trois niveaux décrits pour chacun.

Note : Contrôle : chaque critère se retrouve dans la fiche de poste. Décision : Céline et Yannick lisent les 34 candidatures avec la grille, sans ChatGPT, puis comparent leurs lectures le lundi 21 septembre ; six candidats sont convoqués.

Demande à recopier **Étape 4, les courriels aux candidats**

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans une PME de transport. Tu écris à des candidats au poste d'exploitant transport.
Contexte : 34 candidatures reçues, six convoquées en entretien le jeudi 24 ou le vendredi 25 septembre, à Bègles. Les autres reçoivent une réponse négative avant le vendredi 25 septembre, comme l'annonce le promettait.
Tâche : écris deux modèles : la convocation et la réponse négative avant entretien.
Format : six lignes au plus chacun, vouvoiement, signés « Céline, ressources humaines ».
Variables : [Prénom], [date], [heure]. La convocation donne la durée (une heure), le déroulé (échange, puis mise en situation sur un planning) et le nom de la personne qui accueille. La réponse négative remercie, dit que le profil ne correspond pas aux critères du poste, sans détail ni formule creuse, et indique que le dossier n'est pas conservé sans l'accord du candidat.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux courriels courts. La convocation annonce une heure d'entretien et la mise en situation, pour que le candidat ne soit pas surpris. La réponse négative tient en quatre phrases, sans « malgré l'intérêt de votre profil ».

Note : Contrôle : les dates et les jours sont vérifiés sur le calendrier ; la phrase sur la conservation du dossier est relue avec la politique de l'entreprise. Décision : les 28 réponses négatives partent le mardi 22 septembre depuis Outlook, une par une ; aucun nom de candidat n'est passé par ChatGPT.

Demande à recopier **Étape 5, le guide d'entretien et la mise en situation**

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation chez un transporteur routier de marchandises et tu prépares des entretiens de recrutement d'un exploitant.
Contexte : voici la fiche de poste et la grille de critères : [collez]. Chaque entretien dure
```

une heure, mené par le responsable d'exploitation et la responsable des ressources humaines.
Tâche : 1. Écris six questions sur des situations vécues, une ou deux par critère indispensable. 2. Écris une mise en situation de 20 minutes : le planning du lendemain, avec dix tournées et un conducteur qui appelle à 5 h pour dire qu'il est malade, alors que trois livraisons sont urgentes. 3. Écris la grille de notation.
Format : les questions numérotées, chacune suivie de ce qu'une réponse solide contient. La mise en situation : un énoncé d'une page, un tableau des dix tournées, trois questions à poser au candidat. La grille : critère ; 0, 1 ou 2 ; ce qui justifie chaque note. Aucune question sur la vie privée, la famille, la santé ou les projets personnels.

Ce que vous devez obtenir : Six questions du type « Racontez une journée où un imprévu a bouleversé votre planning : qu'avez-vous fait, dans quel ordre ? », un énoncé avec dix tournées en tableau, trois questions, et une grille de huit lignes notées de 0 à 2.

Note : Contrôle : Yannick vérifie que la mise en situation est réaliste (les distances, les horaires, les créneaux de livraison) et qu'elle a une solution. Décision : le même dossier imprimé sert aux six entretiens, et chaque recruteur note de son côté avant d'en parler avec l'autre.

Un entretien en cinq temps

1 **Accueil, 5 min**
Le déroulé annoncé, qui prend des notes et pourquoi.

→ 2 **Le poste, 10 min**
Missions, horaires, salaire : tout ce que dit l'annonce, sans surprise.

→ 3 **Le parcours, 15 min**
Six questions sur des situations vécues, posées dans le même ordre.

→ 4 **Mise en situation, 20 min**
Le planning du lendemain avec un conducteur absent à 5 h.

→ 5 **Questions et suite, 10 min**
Les questions du candidat, puis la date de la réponse.

Une heure, les mêmes temps pour chaque candidat : c'est ce qui rend les notes comparables.

Demande à recopier **Étape 6, mettre au propre les notes d'entretien**

Rôle : tu es assistante des ressources humaines.
Contexte : voici les notes de deux recruteurs sur six entretiens. Les candidats sont désignés A à F ; aucune information ne permet de les reconnaître. Les notes suivent une grille de huit critères notés de 0 à 2. [collez les notes]
Tâche : mets ces notes au propre dans un tableau, critère par critère, en signalant les écarts entre les deux recruteurs.
Format : un tableau par candidat (critère ; note du recruteur 1 ; note du recruteur 2 ; citation des notes qui la justifie). Signale par [écart] toute différence de deux points. Ne calcule aucun total, ne classe pas les candidats, ne donne aucun avis.

Ce que vous devez obtenir : Six petits tableaux, chaque note suivie d'une citation courte des notes, et deux ou trois [écart] à discuter, par exemple sur l'aisance au téléphone du candidat C.

Note : Contrôle : Céline compare deux tableaux aux notes manuscrites. Décision : Marc, Yannick et Céline discutent les écarts le lundi 28 septembre et retiennent la candidate D, disponible immédiatement ; une seconde candidate est gardée en réserve avec son accord.

Demande à recopier **Étape 7, le parcours du premier mois**

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une PME de transport.
Contexte : une nouvelle exploitante arrive le lundi 5 octobre 2026. Voici la fiche de poste : [collez]. Son tuteur est le responsable d'exploitation. Le logiciel d'exploitation demande deux demi-journées de prise en main. Elle travaillera en horaires alternés à partir de la troisième semaine.
Tâche : propose le parcours du premier mois.
Format : la première journée heure par heure ; la première semaine jour par jour ; les semaines 2 à 4 en trois lignes chacune ; un point de 15 minutes chaque vendredi avec le tuteur ; le point du premier mois le vendredi 30 octobre. Puis la liste à cocher de ce qui doit être prêt avant le 5 octobre (poste, accès, téléphone, badge, formalités confiées au gestionnaire de paie).
```

Ce que vous devez obtenir : Une page et demie : un premier jour qui commence par l'accueil et la visite du dépôt, une première semaine en binôme, des responsabilités qui augmentent chaque semaine, quatre points du vendredi, et une liste à cocher de huit lignes environ.

Note : Contrôle : Yannick vérifie que la nouvelle exploitante ne prend pas seule le créneau de 6 h avant la troisième semaine. Décision : le parcours est envoyé à la nouvelle salariée le jeudi 1er octobre, avec les horaires de sa première semaine.

Garder le recrutement dans un Projet sans données de candidats

1. Dans la colonne de gauche, cliquez sur « Projets », puis sur « Nouveau projet ».
2. Nommez-le « Recrutement exploitant transport ».
3. Ajoutez la fiche de poste, l'annonce, la grille et le guide d'entretien : ce sont les seuls fichiers du projet.
4. Dans les instructions, écrivez : « Candidats désignés par une lettre. Ne classe, ne note et ne compare jamais des candidats. »
5. Au prochain recrutement, dupliquez la démarche : la fiche et la grille changent, la méthode reste.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Sur un compte Business, l'administrateur peut aussi limiter le partage du projet aux personnes qui recrutent. La leçon « Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez » rappelle les règles sur les données personnelles.

Demande à recopier **Étape 8, le point de fin de premier mois**

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines.
Contexte : la nouvelle exploitante termine son premier mois le vendredi 30 octobre 2026. Voici la fiche de poste et le parcours prévu : [collez].
Tâche : prépare le point de fin de premier mois.
Format : 1. Un questionnaire de six questions à lui remettre deux jours avant, pour qu'elle prépare ses réponses. 2. La trame d'entretien de 30 minutes pour le tuteur : ce qui était prévu, ce qui est acquis, ce qui reste, ce dont elle a besoin. 3. Un modèle de compte rendu d'une demi-page, à compléter à la main, signé par les deux. Aucun jugement préécrit.
```

Ce que vous devez obtenir : Six questions ouvertes (« Quelle situation vous a le plus mise en difficulté ? »), une trame en quatre parties qui reprend les missions de la fiche, un modèle de compte rendu avec des cases vides.

Note : Contrôle : la trame reprend les missions de la fiche de poste, rien de plus. Décision : le compte rendu est rempli à la main par Yannick et la salariée, puis rangé dans son dossier ; il ne passe jamais par ChatGPT.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur ce recrutement, relectures comprises

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Fiche de poste	1 h 30	30 min
Annonce et version courte	1 h	20 min
Grille de tri	45 min	15 min
Modèles de courriels aux candidats	1 h	15 min
Guide d'entretien et mise en situation	2 h	40 min
Notes d'entretien mises au propre	1 h	25 min
Parcours du premier mois	2 h	45 min
Point du premier mois	45 min	15 min
Total	environ 10 h	environ 3 h 25

Ces durées sont des ordres de grandeur. Elles ne comptent pas la lecture des 34 candidatures, environ trois heures à deux, ni les six heures d'entretien, ni la discussion finale : ces temps-là ne bougent pas, et c'est voulu. Le gain réel est ailleurs : des outils écrits une fois, appliqués à tous les candidats, qui rendent la décision plus juste et plus facile à expliquer.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller les CV dans ChatGPT et lui demander les cinq meilleurs. Les CV sont des données personnelles, et un classement automatique reproduit des biais que personne ne voit. La décision ne peut plus être expliquée à un candidat qui la conteste.	Faites écrire une grille tirée de la fiche de poste, puis lisez les candidatures à deux avec cette grille, hors de ChatGPT.
Publier l'annonce que ChatGPT propose sans la relire avec la liste des mentions à proscrire. Les annonces dont il s'inspire contiennent souvent « jeune », « dynamique », « assistante » au féminin seul. Une seule de ces mentions peut constituer une discrimination à l'embauche.	Écrivez dans la demande les mentions interdites et un intitulé neutre, puis relisez l'annonce en cherchant tout ce qui n'a pas de lien avec le poste.
Mener chaque entretien au fil de la conversation, avec des questions différentes. Les notes ne se comparent plus, et le candidat le plus à l'aise l'emporte sur le plus compétent. Les questions improvisées dérivent aussi vers la vie privée.	Un guide d'entretien, une mise en situation et une grille identiques pour tous, préparés avant le premier entretien.
Considérer le recrutement terminé le jour de la signature. Un nouveau salarié sans parcours ni tuteur perd ses premières semaines, et les malentendus sur le poste apparaissent trop tard.	Préparez le premier mois avant l'arrivée, avec des points chaque vendredi et un point écrit au bout d'un 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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT écrit les outils du recrutement ; des personnes lisent les candidatures et décident.
- Jamais de CV, de lettre ni d'évaluation nominative dans ChatGPT, et jamais de classement de candidats.
- Une annonce honnête donne le poste, le lieu, les horaires réels et le salaire, sans critère sans lien avec le poste.
- Les mêmes questions et la même mise en situation pour tous rendent les notes comparables.
- Le premier mois se prépare avant l'arrivée et se termine par un point écrit à deux.

Leçon 52 · 50 min

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

La clôture mensuelle d'une PME enchaîne des tâches précises : rapprocher la banque, relever ce qui reste à facturer et à recevoir, relancer les clients, comparer au budget, puis écrire au dirigeant. ChatGPT compare des fichiers, calcule par exécution de code et rédige. L'expert-comptable garde la main sur chaque écriture, et la note reste marquée provisoire.

Objectifs

- Préparer un rapprochement bancaire et une liste d'écarts avec l'analyse de données
- Calculer les écarts au budget et les présenter sans cause inventée
- Rédiger la note au dirigeant et les questions au cabinet comptable, chiffres contrôlés

Le cours

Dans une PME qui n'a qu'une personne à la comptabilité, la clôture du mois occupe la première semaine, et la note au dirigeant arrive souvent trop tard pour servir. ChatGPT aide sur trois points : comparer des fichiers, calculer sans erreur grâce à l'analyse de données, et rédiger. Il ne tient pas la comptabilité. Aucune écriture qu'il propose n'est valable tant que l'expert-comptable ne l'a pas revue, et ce cas n'en présente aucune comme validée.

La situation de départ

L'entreprise fabrique et pose des menuiseries en aluminium, 28 salariés, à Saint-Jean-d'Illac. Isabelle y est comptable unique : factures, banque, relances, paie préparée pour le cabinet. Le cabinet d'expertise comptable, à Mérignac, révise les comptes chaque mois et passe les écritures de fin de mois ; Aurore, collaboratrice du cabinet, suit le dossier. Philippe, le dirigeant, veut chaque mois une page : où en sont le budget, la trésorerie et les clients. L'entreprise utilise Pennylane, Excel et le compte Business de ChatGPT.

Les pièces d'octobre 2026 dont dispose Isabelle le lundi 2 novembre

Le relevé de la banque d'octobre en CSV, 186 lignes, et le journal de banque exporté de Pennylane.
Les bons de livraison signés d'octobre : trois chantiers livrés entre le 26 et le 30 octobre, non encore facturés, 41 200 € HT au total selon les devis.
Un bon de réception de vitrage du 28 octobre, sans facture du fournisseur, 12 600 € HT selon la commande.
La balance âgée des clients : 418 000 € TTC d'encours, dont 96 500 € TTC échus depuis plus de 30 jours.
Le budget d'octobre et les réalisés par poste.
La trésorerie : 205 800 € fin septembre, 182 300 € fin octobre.

Ce que la clôture confie à ChatGPT

Tel quel

- Le budget du mois et les réalisés par poste
- La liste de clôture
- Les montants agrégés de la note

Après nettoyage

- Le relevé bancaire, sans salaires ni identifiants
- La balance âgée, clients désignés par leur code
- Les bons de livraison et de réception, sans noms de personnes

Jamais

- Les salaires et les données de paie
- Les accès au logiciel ou à la banque
- Une écriture à passer sans revue du cabinet

Isabelle travaille sur le compte Business de l'entreprise. Le cabinet garde la main sur toute écriture comptable.

La clôture, étape par étape

La clôture d'octobre, jour par jour

Lundi 2 novembre	Mardi 3 novembre	Mercredi 4 nove…	Jeudi 5 novembre	Vendredi 6 nove…
Liste et rapprochement	**À facturer, à recevoir**	**Clients en retard**	**Budget et note**	**Envoi au cabinet**
La liste de clôture ouverte dans le Projet, puis le rapprochement bancaire d'octobre.	Les livraisons non facturées et les réceptions sans facture, relevées pour le cabinet.	La balance âgée triée, puis les relances à trois niveaux.	Les écarts au budget calculés, les causes apportées par Philippe, la note rédigée.	Les questions et les pièces au cabinet ; la note à Philippe, marquée provisoire.

Cinq jours ouvrés après la fin du mois : Isabelle prépare, le cabinet comptable revoit et passe les écritures.

Demande à recopier **Étape 1, la liste de clôture**

```
Rôle : tu es comptable unique dans une PME industrielle de 28 salariés, en lien avec un
cabinet d'expertise comptable qui révise chaque mois.
Contexte : je clôture octobre 2026 entre le lundi 2 et le vendredi 6 novembre. Le cabinet
passe les écritures de fin de mois ; je prépare les pièces, le rapprochement, les relances et
une note au dirigeant.
Tâche : établis ma liste de clôture.
Format : un tableau (tâche ; qui : moi ou le cabinet ; jour ; pièce produite), dans l'ordre où
les tâches dépendent les unes des autres. Douze lignes au plus. Ne décris aucune écriture
comptable : la liste dit ce que je prépare et ce que je transmets.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une dizaine de lignes : exporter la banque, rapprocher, relever les livraisons non facturées et les réceptions sans facture, trier la balance âgée, relancer, calculer les écarts au budget, rédiger la note, envoyer les questions au cabinet. Les écritures de fin de mois attribuées au cabinet.

Note : Contrôle : Isabelle envoie la liste à Aurore, qui ajoute une ligne, le relevé des acomptes reçus. Décision : la liste est rangée dans les instructions du Projet « Clôture mensuelle » et resservira chaque mois.

Joindre les deux fichiers de banque pour l'analyse

1. Ouvrez le Projet « Clôture mensuelle », puis une nouvelle conversation nommée « Banque, octobre 2026 ».
2. Dans Excel, supprimez des deux fichiers les lignes de salaires et les colonnes d'identifiants bancaires, puis enregistrez-les en CSV.
3. Dans le champ de saisie, cliquez sur le bouton « + », puis joignez les deux fichiers.
4. Écrivez la demande ; ChatGPT exécute du code pour comparer les lignes, et vous pouvez afficher ce code sous la réponse.
5. Téléchargez le tableau des écarts en Excel pour le vérifier ligne à ligne.

Le libellé peut varier légèrement selon la version. Les virements de salaires disent combien gagne chaque salarié : ce sont des données personnelles, et le rapprochement des salaires se fait à part, en un contrôle global avec le journal de paie. Le compte Business ne change rien à cette règle : ChatGPT n'a pas besoin de ces lignes.

Le rapprochement bancaire en cinq temps

1 **Exporter**
Le relevé de la banque et le journal de banque du logiciel, en CSV.

→ 2 **Nettoyer**
Retirer les lignes de salaires et les identifiants bancaires.

→ 3 **Comparer**
Montant identique, date à trois jours près, par exécution de code.

→ 4 **Vérifier**
Chaque ligne non rapprochée ouverte dans le logiciel.

→ 5 **Transmettre**
Les écarts expliqués, et les questions au cabinet.

L'analyse de données compare les deux fichiers ; Isabelle vérifie chaque écart dans Pennylane.

Demande à recopier **Étape 2, le rapprochement bancaire**

```
Rôle : tu es comptable et tu prépares un rapprochement bancaire.
Contexte : je joins deux fichiers CSV d'octobre 2026 : le relevé de la banque et le journal de banque de notre logiciel comptable. Les lignes de salaires et les identifiants bancaires ont été retirés.
Tâche : avec l'analyse de données, rapproche les lignes des deux fichiers : même montant, date à trois jours près. Puis liste les lignes non rapprochées.
Format : un tableau (fichier d'origine ; date ; libellé ; montant ; piste d'explication possible parmi : facture non saisie, décalage de date, montant différent, frais bancaires, à identifier). Pour un montant différent, donne l'écart et dis s'il est divisible par 9. Affiche le nombre de lignes de chaque fichier et le nombre de lignes rapprochées. Ne propose aucune écriture.
```

Ce que vous devez obtenir : Les comptages en tête, puis un tableau de sept lignes non rapprochées : un prélèvement d'assurance de 1 284 €, un virement reçu de 18 000 € sans facture correspondante, des frais bancaires de 86,40 €, un chèque émis non encore débité, un virement de 9 870 € à la banque contre 9 780 € au journal (écart de 90 €, divisible par 9), un prélèvement d'abonnement de 412,80 €, une remise de chèques passée en banque le 2 novembre.

Note : Contrôle : Isabelle ouvre chaque ligne dans Pennylane. La remise de chèques n'est qu'un décalage, l'écart de 90 € une inversion de chiffres à la saisie, le chèque émis est en circulation. Décision : trois factures manquantes sont réclamées aux fournisseurs ; le virement de 18 000 €, sans doute un acompte, part en question au cabinet. Aucune écriture n'est passée par Isabelle sur ces lignes avant la réponse d'Aurore.

Demande à recopier **Étape 3, ce qui reste à facturer et à recevoir**

```
Rôle : tu es comptable dans une PME de menuiseries aluminium.
Contexte : voici les livraisons d'octobre 2026 sans facture client et les réceptions sans facture fournisseur, d'après nos bons signés : [collez la liste : numéro de bon ; date ; client ou fournisseur désigné par son code ; montant HT selon devis ou commande].
Tâche : présente ces éléments pour le cabinet comptable, qui décidera de leur traitement dans les comptes d'octobre.
Format : deux tableaux (livraisons à facturer ; réceptions sans facture), avec un total chacun, puis trois questions au cabinet, une phrase chacune. Ne qualifie aucun montant comptablement et ne propose aucune écriture.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux petits tableaux : trois livraisons pour 41 200 € HT, une réception de vitrage pour 12 600 € HT. Puis trois questions, par exemple sur le rattachement des trois livraisons au mois d'octobre.

Note : Contrôle : chaque montant est relu sur le devis ou la commande, et le total des livraisons refait. Décision : Isabelle établit les trois factures clients le mardi 3 novembre ; le traitement de ces montants dans les comptes d'octobre est laissé au cabinet.

Demande à recopier **Étape 4, la balance âgée et les relances**

```
Rôle : tu es comptable chargée du recouvrement dans une PME qui vend à des professionnels du bâtiment.
Contexte : voici la balance âgée au 31 octobre 2026, clients désignés par un code : [collez : code client ; encours TTC ; non échu ; échu de 1 à 30 jours ; échu de 31 à 60 jours ; échu à plus de 60 jours ; litige en cours oui ou non].
Tâche : 1. Avec l'analyse de données, trie les clients par montant échu à plus de 30 jours et calcule la part de l'encours échue depuis plus de 30 jours. 2. Écris trois modèles de relance : niveau 1 (échu de moins de 30 jours), niveau 2 (31 à 60 jours), niveau 3 (plus de 60 jours, avant mise en demeure).
Format : un tableau trié, les clients en litige à part, sans relance proposée. Les relances : six lignes au plus, variables [numéro de facture], [montant], [date d'échéance], ton courtois au niveau 1, ferme au niveau 3, signé « Isabelle, comptabilité ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau trié, une part échue à plus de 30 jours de 23,1 % de l'encours (96 500 € sur 418 000 € TTC), deux clients en litige mis à part. Puis trois relances de ton croissant ; la dernière annonce que le dossier sera transmis au dirigeant sans règlement sous huit jours.

Note : Contrôle : Isabelle refait la part échue dans Excel, 96 500 ÷ 418 000 = 23,1 %, et vérifie dans Pennylane qu'aucune facture relancée n'a été payée depuis le 31 octobre. Décision : quatorze relances partent le mercredi 4 novembre ; les deux clients en litige sont signalés à Philippe dans la note.

Demande à recopier **Étape 5, les écarts au budget**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME industrielle.
Contexte : voici le budget et le réalisé d'octobre 2026 par poste, en euros HT : chiffre d'affaires facturé 330 000 et 312 400 ; achats de matières 138 000 et 148 900 ; sous-traitance de pose 22 000 et 19 500 ; transport 9 500 et 11 200 ; frais généraux 31 000 et 30 400.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque poste l'écart en euros et en pourcentage du budget, puis le taux d'achats de matières sur chiffre d'affaires, au budget et au réalisé.
Format : un tableau (poste ; budget ; réalisé ; écart en € ; écart en %), arrondi à 0,1 %, puis les deux taux, puis trois constats d'une phrase. Aucune cause : je les obtiendrai du dirigeant.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq postes et les deux taux, puis trois constats : le chiffre d'affaires facturé est sous le budget, les achats de matières au-dessus, et le taux d'achats passe de 41,8 % à 47,7 %.

Note : Contrôle : Isabelle refait les cinq écarts et les deux taux dans Excel. Décision : elle montre le tableau à Philippe le jeudi 5 novembre à 9 h ; il donne deux causes : la hausse du prix de l'aluminium annoncée par le fournisseur en septembre, et les trois chantiers livrés fin octobre et facturés en novembre.

Les écarts au budget d'octobre, contrôlés dans Excel

Poste	Budget	Réalisé	Écart	Écart en %
Chiffre d'affaires facturé	330 000 €	312 400 €	−17 600 €	−5,3 %
Achats de matières	138 000 €	148 900 €	+10 900 €	+7,9 %
Sous-traitance de pose	22 000 €	19 500 €	−2 500 €	−11,4 %
Transport	9 500 €	11 200 €	+1 700 €	+17,9 %
Frais généraux	31 000 €	30 400 €	−600 €	−1,9 %
Achats de matières / chiffre d'affaires	41,8 %	47,7 %	+5,9 points	

Demande à recopier **Étape 6, la note au dirigeant**

```
Rôle : tu es comptable et tu écris chaque mois une note d'une page au dirigeant d'une PME de 28 salariés.
Contexte : voici les éléments contrôlés d'octobre 2026 : le tableau des écarts au budget, les deux causes données par le dirigeant, la trésorerie (205 800 € fin septembre, 182 300 € fin octobre), l'encours clients (418 000 € TTC, dont 96 500 € échus depuis plus de 30 jours), deux clients en litige, les trois livraisons de fin octobre facturées en novembre (41 200 € HT), les questions envoyées au cabinet. [collez le tout]
Tâche : rédige la note.
Format : une page. En tête, la mention « Chiffres provisoires, avant revue du cabinet comptable ». Puis cinq rubriques : l'essentiel en trois lignes ; le budget ; la trésorerie ; les clients ; les décisions à prendre (deux au plus, formulées en questions). Uniquement les chiffres fournis, aucun résultat calculé, aucune prévision.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page sobre : la mention provisoire, trois lignes d'essentiel (chiffre d'affaires sous le budget en partie à cause des livraisons de fin de mois, achats de matières en hausse avec l'aluminium, trésorerie en baisse de 23 500 €), puis les rubriques, et deux questions, par exemple : faut-il intégrer la hausse de l'aluminium aux devis en cours ?

Note : Contrôle : chaque chiffre de la note est pointé sur le tableau validé ; la baisse de trésorerie est refaite, 205 800 − 182 300 = 23 500 €. Décision : la note part à Philippe le vendredi 6 novembre à 11 h ; il décide d'appliquer la hausse de l'aluminium aux devis émis à partir du 16 novembre.

Aucune écriture sans l'expert-comptable

Si vous demandez à ChatGPT « quelles écritures passer pour la clôture », il proposera des comptes et des montants avec assurance. Ces propositions peuvent être fausses, ou justes dans un cas général et fausses dans le vôtre. **Les écritures de fin de mois relèvent du cabinet ou de la personne habilitée dans l'entreprise** : transmettez les faits, les pièces et vos questions, jamais une écriture toute faite. La note au dirigeant reste provisoire tant que le cabinet n'a pas revu le mois.

Demande à recopier **Étape 7, le courriel au cabinet comptable**

```
Rôle : tu es comptable dans une PME et tu écris à la collaboratrice du cabinet d'expertise comptable qui suit le dossier.
Contexte : clôture d'octobre 2026. Je transmets le rapprochement bancaire, la liste des livraisons non facturées et des réceptions sans facture, et j'ai trois questions : le virement reçu de 18 000 € le 9 octobre sans facture, qui semble être un acompte ; le traitement des trois livraisons de fin octobre facturées le 3 novembre (41 200 € HT) ; la réception de vitrage du 28 octobre sans facture (12 600 € HT selon la commande).
```

```
Tâche : écris le courriel.
Format : dix lignes au plus, la liste des pièces jointes, les trois questions numérotées,
chacune avec la pièce qui s'y rapporte. Ton simple et précis. Ne suggère aucune réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : la liste des trois pièces jointes, puis trois questions numérotées, chacune en une ou deux phrases avec sa pièce. Pas de proposition d'écriture.

Note : Contrôle : les montants et les dates sont relus sur les pièces jointes. Décision : le courriel part le vendredi 6 novembre ; Aurore répond le mardi suivant et passe elle-même les écritures de fin de mois.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur la clôture d'octobre, contrôles compris

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Liste de clôture (le premier mois seulement)	30 min	10 min
Rapprochement bancaire	2 h	45 min
À facturer, à recevoir	45 min	20 min
Balance âgée et relances	1 h 30	30 min
Écarts au budget	1 h	20 min
Note au dirigeant	1 h 30	30 min
Courriel au cabinet	30 min	10 min
Total	environ 7 h 45	environ 2 h 45

Ces durées sont des ordres de grandeur. Elles supposent des exports propres depuis le logiciel comptable, ce qui demande un peu de préparation le premier mois. Le gain qui compte pour Philippe n'est pas dans le tableau : il reçoit sa page le vendredi de la première semaine au lieu de la troisième, avec des chiffres refaits et des questions claires. Pour Aurore, au cabinet, les questions arrivent avec leurs pièces.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Joindre le relevé bancaire complet, salaires et identifiants compris. Les lignes de salaires sont des données personnelles, et les identifiants bancaires n'ont rien à faire dans un outil de conversation. Aucun des deux ne sert au rapprochement du reste.	Nettoyez les deux fichiers dans Excel avant de les joindre : lignes de salaires retirées, colonnes d'identifiants supprimées. Rapprochez la paie à part, en global.
Demander à ChatGPT les écritures de clôture et les saisir telles quelles. Il propose des comptes et des montants avec assurance, justes dans un cas général et parfois faux dans le vôtre. Une écriture erronée se retrouve dans les comptes annuels.	Transmettez au cabinet les faits, les pièces et vos questions. Les écritures de fin de mois restent à l'expert-comptable ou à la personne habilitée.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser ChatGPT calculer des écarts ou des pourcentages sans l'analyse de données, puis reprendre les chiffres sans les refaire. De tête, il se trompe sur un pourcentage ou un arrondi, et le chiffre faux part dans la note au dirigeant.	Demandez explicitement l'analyse de données, affichez le code exécuté, et refaites chaque total et chaque taux dans Excel.
Envoyer au dirigeant une note qui annonce un résultat ou une prévision. Le résultat du mois dépend d'écritures que le cabinet n'a pas encore passées. Une prévision écrite par ChatGPT devient un chiffre que le dirigeant répète à sa banque.	Marquez la note « provisoire, avant revue du cabinet », ne donnez que des chiffres contrôlés et formulez les décisions en questions.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- ChatGPT compare, calcule par exécution de code et rédige ; il ne tient pas la comptabilité.
- Aucune écriture comptable sans revue du cabinet : transmettez les faits, les pièces et les questions.
- Pas de salaires ni d'identifiants bancaires dans les fichiers joints.
- Chaque total et chaque pourcentage se refont dans Excel avant d'entrer dans la note.
- La note au dirigeant tient sur une page, marquée provisoire, avec des causes données par l'entreprise.

Leçon 53 55 min

Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

> Un comité de direction utile se prépare deux semaines avant : un ordre du jour où chaque point attend une décision, des contributions synthétisées, un tableau de bord contrôlé, une note envoyée à J-2. Après la séance, un relevé de décisions part le lendemain. Ce cas suit l'assistante de direction d'une conserverie girondine, de J-14 au suivi à un mois.

Objectifs

- Construire un ordre du jour où chaque point a un porteur, une durée et une décision attendue
- Préparer la synthèse des contributions, le tableau de bord et la note préparatoire, chiffres contrôlés
- Rédiger le relevé de décisions et suivre le plan d'actions jusqu'au comité suivant

Le cours

Un comité de direction qui déçoit a presque toujours le même défaut : un ordre du jour fait de sujets, pas de décisions ; des chiffres découverts en séance ; un compte rendu qui arrive dix jours plus tard. ChatGPT n'anime pas le comité. Il fait gagner des heures à la personne qui le prépare, et c'est cette préparation qui décide de la qualité de la séance.

La situation de départ

L'entreprise est une conserverie de 70 salariés dans le Bazadais : légumes et plats cuisinés en bocaux et en boîtes, vendus aux épiceries fines, à la grande distribution régionale et en ligne. Jean-Marc, le directeur général, réunit chaque trimestre son comité de direction : Sylvain à la production, Claire au commercial, Karima à l'administration et aux finances, Thibault à la qualité. Hélène, assistante de direction, prépare tout. Le comité du troisième trimestre est fixé au jeudi 15 octobre 2026, de 9 h à 12 h. L'entreprise utilise Microsoft 365, Teams et le compte Business de ChatGPT.

Les points proposés à Hélène après son appel du 1er octobre

Karima : les résultats du trimestre.
Sylvain et Thibault : le taux de rebut de la ligne de bocaux, monté à 3,8 % depuis juillet.
Claire : la proposition de référencement d'une enseigne régionale, 38 magasins, démarrage en mars 2027, contre une remise de fin d'année de 2 %.
Jean-Marc : le plan de formation 2027, dont la formation des cadres à l'usage de l'IA.
Claire : le nouveau catalogue de Noël.
Sylvain : le planning des congés de fin d'année à l'atelier.

Les indicateurs du troisième trimestre, transmis par Karima

Indicateur	T3 2025	Objectif T3 2026	T3 2026
Chiffre d’affaires	2 710 000 €	2 950 000 €	2 840 000 €
Taux de service (commandes complètes et à l’heure)	96,2 %	97 %	94,1 %
Taux de rebut, ligne de bocaux	2,4 %	2,5 %	3,8 %
Réclamations clients	9	8 au plus	14
Accidents du travail avec arrêt	1	0	2
Trésorerie fin de trimestre	980 000 €	900 000 € au moins	1 120 000 €

Le comité, étape par étape

Le comité, de J-14 à J+28

J-14, 1er octo…

Ordre du jour

Appel à points, puis un ordre du jour avec un porteur, une durée et un résultat attendu par point.

J-9, 6 octobre

Contributions

Les quatre notes des directeurs synthétisées en une page, questions comprises.

J-7, 8 octobre

Tableau de bord

Les indicateurs du trimestre calculés et classés en vert, orange, rouge.

J-2, 13 octobre

Note préparatoire

Le support et une page par point à décider, envoyés à chaque participant.

J+1, 16 octobre

Relevé de décisions

Les décisions et le plan d’actions envoyés le lendemain, validés par le directeur.

J+28, 12 nove…

Suivi

L’état de chaque action, et les relances de celles qui glissent.

Comité du troisième trimestre, jeudi 15 octobre 2026, de 9 h à 12 h. La moitié du travail se fait avant la séance.

Demande à recopier **Étape 1, l’ordre du jour**

```
Rôle : tu es assistante de direction dans une PME agroalimentaire de 70 salariés et tu prépares le comité de direction trimestriel.
Contexte : comité du jeudi 15 octobre 2026, de 9 h à 12 h, cinq participants. Voici les points proposés par les directeurs : [collez la liste]. Le directeur général veut une pause de 10 minutes et 15 minutes de marge.
Tâche : pour chaque point, dis s’il demande une décision, un échange ou une simple information. Puis propose l’ordre du jour.
Format : d’abord un tableau (point ; porteur ; décision, échange ou information ; ce qui serait décidé). Puis l’ordre du jour : horaire, point, porteur, durée, résultat attendu en un verbe (décider, choisir, valider). Les points d’information sortent de l’ordre du jour et vont dans la note préparatoire. Vérifie que la somme des durées tient dans la matinée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes : le catalogue de Noël et les congés de l'atelier classés en information. Puis un ordre du jour de quatre points et des divers, de 9 h à 11 h 45, avec la pause et la marge : les résultats en 30 minutes, le rebut en 45, le référencement en 30, la formation en 20.

Note : Contrôle : Hélène additionne les durées : 30 + 45 + 30 + 20 + 15 de divers + 10 de pause = 2 h 30, plus la marge de 15 minutes, soit 2 h 45. Décision : Jean-Marc valide l'ordre du jour ; le catalogue et les congés passent dans la note préparatoire, en un paragraphe chacun.

Ce point a-t-il sa place au comité ?

1 **Le point demande-t-il une décision ou un échange à plusieurs ?**

Non Une information : un paragraphe dans la note préparatoire suffit.

2 **Le porteur aura-t-il une note prête à J-9 ?**

Non Reportez le point au comité suivant, ou à une réunion dédiée.

3 **La durée prévue tient-elle dans le temps restant ?**

Non Réduisez le sujet à la décision à prendre, ou prévoyez une séance à part.

Oui à tout **Inscrivez le point avec son porteur, sa durée et le résultat attendu : décider, choisir, valider.**

Un point sans décision attendue ni préparation prend la place d'un point qui en a une.

Demande à recopier **Étape 2, la synthèse des contributions**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares la note d'un directeur général avant son comité de direction.
Contexte : voici les quatre notes des directeurs, deux pages chacune, reçues le mardi 6 octobre 2026 : [joignez les quatre notes]. Les salariés y sont désignés par leur poste.
Tâche : fais une synthèse d'une page pour le directeur général.
Format : une rubrique par point de l'ordre du jour : ce que dit le porteur en trois lignes, les chiffres qu'il avance avec la page de sa note, la décision qu'il propose, et les questions que le directeur général pourrait lui poser. Ne complète aucun chiffre, ne tranche aucun désaccord : signale-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en quatre rubriques. Pour le rebut, l'hypothèse de Sylvain (un nouveau joint de capsule depuis juillet) et le constat de Thibault (six réclamations sur quatorze liées à des défauts de fermeture), signalés comme deux lectures à rapprocher. Pour le référencement, la position de Claire et la réserve de Karima sur la marge.

Note : Contrôle : chaque chiffre est pointé dans la note d'origine, à la page citée. Décision : Jean-Marc demande à Karima de chiffrer avant la séance l'effet de la remise de 2 % ; la synthèse reste sur son poste, elle n'est pas diffusée.

Demande à recopier **Étape 3, le tableau de bord du trimestre**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une PME agroalimentaire.
Contexte : voici les indicateurs du troisième trimestre 2026, avec le même trimestre de 2025
et l'objectif : [collez le tableau]. Seuils fixés par le directeur général : vert si
l'objectif est atteint ; orange si l'écart à l'objectif est de moins de 5 % pour un montant,
ou de moins de 3 points pour un taux ; rouge au-delà, et rouge pour tout accident avec arrêt.
Tâche : avec l'analyse de données, calcule l'écart de chaque indicateur à l'objectif et au
trimestre 2025, puis attribue la couleur selon les seuils.
Format : un tableau (indicateur ; T3 2026 ; écart à l'objectif ; écart à T3 2025 ; couleur),
pourcentages arrondis à 0,1 %, taux en points. Puis la liste des indicateurs rouges. Aucun
commentaire sur les causes.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes : chiffre d'affaires à −3,7 % de l'objectif et +4,8 % sur 2025, en orange ; taux de service à −2,9 points, en orange ; rebut à +1,3 point, en rouge ; réclamations et accidents en rouge ; trésorerie en vert.

Note : Contrôle : Hélène refait dans Excel les écarts et vérifie chaque couleur contre les seuils de Jean-Marc. Le taux de rebut, 1,3 point au-dessus de l'objectif, devrait être orange d'après la règle des 3 points ; Jean-Marc tranche : rouge, parce que le rebut a augmenté de plus de la moitié. Décision : le seuil du rebut est précisé pour les prochains trimestres.

Le tableau de bord du trimestre

Dans l'objectif

- Chiffre d'affaires +4,8 % sur le troisième trimestre 2025
- Trésorerie fin septembre au-dessus du seuil fixé

À surveiller

- Chiffre d'affaires −3,7 % sous l'objectif
- Taux de service 94,1 % pour un objectif de 97 %

À traiter en séance

- Taux de rebut 3,8 % pour un objectif de 2,5 %
- 14 réclamations clients, 9 un an plus tôt
- 2 accidents du travail avec arrêt, 1 un an plus tôt

Les seuils de chaque couleur sont fixés par le directeur général, une fois pour l'année.

Demande à recopier **Étape 4, le support de séance**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu prépares le support PowerPoint d'un comité de
direction.
Contexte : voici l'ordre du jour validé, le tableau de bord contrôlé et la synthèse des
contributions : [collez].
```

```
Tâche : propose la structure du support.
Format : dix diapositives au plus. Pour chacune : un titre qui dit le message en une phrase (« Le rebut de la ligne de bocaux a augmenté de plus de moitié depuis juillet »), le contenu en trois points au plus, et le graphique ou le tableau à insérer, choisi parmi les données fournies. Une diapositive par décision à prendre, avec les options et ce que chacune implique. Aucun chiffre absent des documents.
```

Ce que vous devez obtenir : Neuf diapositives : l'ordre du jour, le tableau de bord en couleurs, deux pour les résultats, deux pour le rebut dont une pour la décision, une pour le référencement avec deux options, une pour la formation, une pour les divers.

Note : Contrôle : chaque chiffre des diapositives est pointé sur le tableau de bord contrôlé. Décision : Hélène monte le support dans PowerPoint, avec le modèle de l'entreprise ; Claire relit la diapositive du référencement. La leçon « Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel » détaille la mise en forme.

Demande à recopier **Étape 5, la note préparatoire envoyée à J-2**

```
Rôle : tu es assistante de direction.
Contexte : comité de direction du jeudi 15 octobre 2026. Voici l'ordre du jour, le support et les deux informations sorties de l'ordre du jour (catalogue de Noël, congés de l'atelier) : [collez].
Tâche : écris la note préparatoire envoyée le mardi 13 octobre à chaque participant.
Format : une page et demie au plus. En tête, l'heure, la salle et le lien Teams pour qui serait à distance. Puis, pour chaque point : la décision attendue en une phrase, ce que chacun doit avoir lu ou préparé, et le porteur. Puis les deux informations, un paragraphe chacune. Ton direct, phrases courtes.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page et demie : un bloc pratique, quatre rubriques qui commencent par « Décision attendue : », deux paragraphes d'information, et une ligne qui rappelle que la séance commence à 9 h précises.

Note : Contrôle : Jean-Marc relit et ajoute une phrase sur le point formation : la réponse attendue est un accord de principe, le budget viendra ensuite. Décision : envoi le mardi 13 octobre à 10 h, support en pièce jointe.

Enregistrer la séance se décide et s'annonce

Si le comité est transcrit par Teams, la voix et les propos des participants deviennent des données personnelles. Annoncez-le dans la note préparatoire et rappelez-le en ouvrant la séance : **ce qui est enregistré, pourquoi, qui y a accès, et quand ce sera supprimé**, au plus tard une fois le relevé validé. Les échanges sur une personne, un salarié en difficulté ou un litige, se tiennent transcription coupée. La méthode complète est dans l'exercice « De la réunion au compte rendu et aux actions ».

Demande à recopier **Étape 6, la fiche d'animation du directeur**

```
Rôle : tu es conseiller d'un directeur général de PME et tu prépares sa fiche d'animation pour un comité de direction de trois heures.
Contexte : voici l'ordre du jour avec les durées et les décisions attendues : [collez].
Tâche : écris la fiche qu'il gardera sous les yeux.
Format : une page. Pour l'ouverture, trois phrases à dire (but de la séance, décisions attendues, transcription annoncée). Pour chaque point : l'heure de début et de fin, la question à poser pour lancer le débat, la phrase pour conclure (« Nous décidons donc… »), et ce qu'il fait si le temps est dépassé (reporter, trancher, confier à deux personnes). Pour la clôture, la relecture à voix haute des décisions.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page en six blocs : ouverture, quatre points, clôture. Pour le rebut, la question de lancement « Qu'est-ce qui a changé sur la ligne en juillet ? » et, en cas de dépassement, une décision d'essai à court terme plutôt qu'un débat sans fin.

Note : Contrôle : les horaires de la fiche correspondent à ceux de l'ordre du jour. Décision : Jean-Marc garde la fiche et relit les décisions à voix haute à 11 h 40.

Demande à recopier **Étape 7, le relevé de décisions et le plan d'actions**

```
Rôle : tu es assistante de direction et tu rédiges le relevé de décisions d'un comité de direction.
Contexte : comité du jeudi 15 octobre 2026. Voici mes notes de séance, personnes désignées par leur prénom et leur fonction : [collez les notes].
Tâche : rédige le relevé de décisions, puis le plan d'actions.
Format : une page. Pour chaque point de l'ordre du jour : « Décision : » suivie de la décision exacte, ou « Pas de décision » ; les reports avec leur date. Pas de résumé des échanges. Puis le tableau : qui ; quoi (un verbe et un objet précis) ; pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes ; [à confirmer] pour un point ambigu ; dates relatives converties à partir du jeudi 15 octobre 2026. Termine par la date du prochain comité.
```

Ce que vous devez obtenir : Une page : quatre points, deux décisions, un report daté, un accord de principe ; puis un tableau de six actions environ, chacune avec un responsable et une date ; enfin la date du comité suivant.

Note : Contrôle : Jean-Marc vérifie que chaque décision a bien été prise en séance et relue à voix haute à 11 h 40. Décision : le relevé part le vendredi 16 octobre à 14 h ; la transcription Teams est supprimée le même jour, comme annoncé.

Suivre les actions sans rien redemander

1. Dans le Projet « Comité de direction », ouvrez une conversation « Suivi des actions, comité d'octobre ».
2. Joignez le plan d'actions validé.
3. Demandez une tâche programmée chaque lundi à 8 h : « Liste les actions dont l'échéance tombe dans les sept prochains jours, avec leur responsable. »
4. Ouvrez la liste des tâches programmées depuis le menu de votre compte, en bas à gauche, pour vérifier le réglage.
5. Le jeudi 12 novembre, demandez l'état de chaque action et le message de relance pour celles qui glissent.

Le libellé peut varier légèrement selon la version, et les tâches programmées dépendent de votre offre ; la leçon « Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander » les détaille. Le plan d'actions ne contient que des actions et des prénoms : aucune donnée sensible n'y figure.

Le temps passé, avant et avec ChatGPT

Ordres de grandeur sur la préparation et le suivi du comité

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Ordre du jour	45 min	15 min
Synthèse des contributions	1 h 30	30 min
Tableau de bord	2 h	45 min

Étape	Avant	Avec ChatGPT
Support de séance	3 h	1 h 15
Note préparatoire	1 h	20 min
Fiche d'animation	30 min	10 min
Relevé de décisions et plan d'actions	1 h 30	25 min
Suivi à un mois	45 min	15 min
Total	environ 11 h	environ 3 h 55

Ces durées sont des ordres de grandeur. La séance elle-même dure toujours trois heures, et c'est tant mieux : elle est consacrée aux décisions plutôt qu'à la découverte des chiffres. Le relevé, parti le lendemain au lieu de la semaine suivante, fait la différence la plus visible pour les directeurs : les actions démarrent pendant que la discussion est encore fraîche.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Envoyer un ordre du jour fait d'une liste de sujets, sans porteur, sans durée et sans décision attendue. Chacun arrive sans savoir ce qui sera tranché. Les premiers sujets prennent tout le temps, et les décisions importantes glissent au comité suivant.	Faites classer chaque point en décision, échange ou information, sortez les informations dans la note, et donnez à chaque point un porteur, une durée et un verbe : décider, choisir, valider.
Mettre dans le support des chiffres calculés par ChatGPT sans les refaire. Un pourcentage faux découvert en séance par le directeur financier fait douter de tout le reste, et la discussion part sur le chiffre au lieu de la décision.	Calculez avec l'analyse de données, refaites les écarts dans Excel et classez les couleurs selon les seuils fixés par le directeur.
Lancer la transcription en séance sans l'avoir annoncée, puis coller la transcription complète dans un compte individuel. La voix et les propos sont des données personnelles, et un comité parle parfois de salariés nommés. Les participants n'ont pas été informés, et ces propos sortent de l'entreprise.	Annoncez la transcription dans la note et en ouverture, coupez-la pour les sujets sur une personne, travaillez sur le compte Business ou sur des notes anonymisées, et supprimez la transcription une fois le relevé validé.
Rédiger un compte rendu qui raconte les débats au lieu d'un relevé de décisions, envoyé une semaine plus tard. Personne ne relit dix pages, les désaccords se rouvrent, et les actions démarrent quand chacun a oublié ce qui avait été dit.	Un relevé d'une page le lendemain : une décision, un report daté ou « pas de décision » par point, et un plan d'actions avec un responsable et une date pour chaque ligne.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Chaque point de l'ordre du jour a un porteur, une durée et une décision attendue ; une information va dans la note.
- Les chiffres du comité sont calculés par l'analyse de données, refaits dans Excel et classés selon les seuils du directeur.
- La note préparatoire part à J-2 ; le relevé de décisions part le lendemain.
- Une transcription se décide, s'annonce et se supprime une fois le relevé validé.
- ChatGPT prépare et met en forme ; le directeur choisit les points, fixe les seuils et valide les décisions.

13

Évaluation finale

Votre plan sur trente jours, quarante questions sur l'ensemble du cours et une épreuve pratique pour obtenir l'attestation.

54 Votre plan sur 30 jours et l’évaluation finale

Leçon 54 · 75 min

Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Le cours se termine par un plan de quatre semaines sur vos tâches réelles : trois tâches chronométrées, une bibliothèque de demandes à variables, un projet puis ce qui peut s'automatiser, et la mesure du temps gagné. L'évaluation finale compte 40 questions sur les 53 leçons ; l'attestation est délivrée à partir de 32 bonnes réponses.

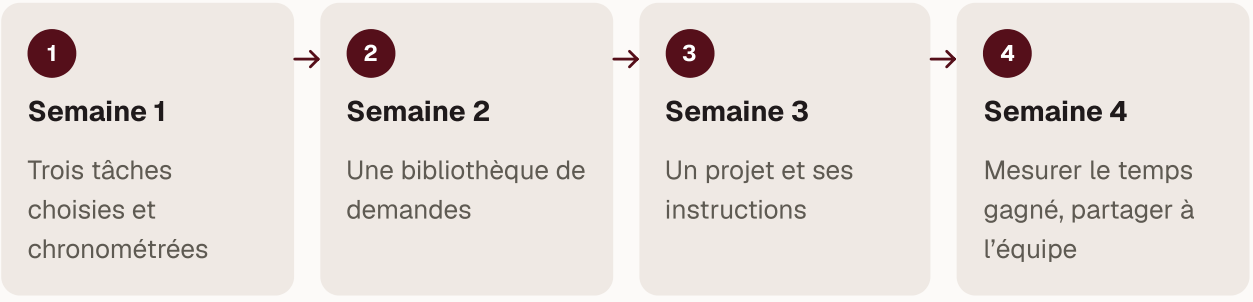
Objectifs

- Choisir et chronométrer trois tâches hebdomadaires à confier à ChatGPT
- Construire en quatre semaines une bibliothèque de demandes, un projet et une première automatisation mesurée
- Valider le cours par l'évaluation finale en 40 questions et l'épreuve pratique de 60 minutes

Le cours

Un cours suivi sans suite s'oublie vite. Ce plan transforme ce que vous avez appris en habitudes, sur un mois, à raison d'une heure à une heure et demie par semaine. Il part de vos tâches réelles et reprend, dans l'ordre, les outils des derniers modules : la bibliothèque de demandes, les réponses types, les projets, les tâches programmées et la mesure du temps gagné. Il se termine par un chiffre : le temps que vous gagnez, mesuré par vous.

Le plan sur 30 jours



Une heure à une heure et demie par semaine, sur vos tâches réelles.

Semaine 1. Trois tâches, chronométrées

Choisissez trois tâches que vous faites au moins une fois par semaine et qui vous prennent du temps : la réponse aux réclamations, le compte rendu de la réunion du lundi, la synthèse du tableau des ventes, la relance des devis sans réponse. Écartez les tâches rares, comme le rapport annuel : elles ne reviendront pas assez

souvent pour que vous progressiez. Avant de toucher à ChatGPT, chronométrez chaque tâche trois fois telle que vous la faites aujourd'hui. Sans ce temps de départ, vous ne saurez jamais ce que vous avez gagné.

La fiche de la semaine 1, à recopier dans Excel

Tâche	Fréquence	Temps actuel (trois mesures)	Données en jeu	Leçons utiles
Réponse à une réclamation client	[nombre] par semaine	[minutes] ; [minutes] ; [minutes]	Nom et numéro du client à retirer	La demande en quatre lignes ; Réponses types et modèles de courriels
Compte rendu de la réunion du lundi	1 par semaine	[minutes] ; [minutes] ; [minutes]	Noms remplacés par les fonctions	De la réunion au compte rendu et aux actions ; Préparer et animer un comité de direction
Synthèse hebdomadaire du tableau des ventes	1 par semaine	[minutes] ; [minutes] ; [minutes]	Chiffres internes : offre et réglages des données à vérifier	Analyser un tableau Excel sans formule ; ChatGPT et Excel

> **Une tâche ratée vaut une information**
>
> Si une des trois tâches ne gagne rien, notez pourquoi : le texte demandait trop de contexte, la vérification prenait plus de temps que l'écriture, les données ne pouvaient pas sortir. Ce n'est pas un échec du plan. Vous savez désormais ce que vous ne confiez pas à ChatGPT, et pourquoi.

Semaine 2. La bibliothèque de demandes

Chaque demande qui a bien marché devient une fiche, rangée dans un document Word ou OneNote partagé : un nom, les variables écrites `[EN_MAJUSCULES]` avec un exemple, la demande en quatre lignes, l'allure du résultat attendu, le contrôle à faire, l'auteur, la date et le numéro de version. Une fiche ne contient aucune donnée réelle et se teste sur trois cas différents avant d'entrer dans la bibliothèque. Si votre ton compte, joignez deux ou trois modèles nettoyés ; si le texte engage l'entreprise, ajoutez une grille de relecture. Une dizaine de fiches bien écrites couvre souvent l'essentiel d'un poste.

Demande à recopier **Transformer une demande réussie en fiche de bibliothèque**

```
Voici une demande qui m'a donné un bon résultat, après les corrections que je lui ai apportées
dans cette conversation : [COLLEZ_LA_DEMANDE].
Transforme-la en fiche pour la bibliothèque de demandes de mon équipe.
Format : un nom court ; une ligne « quand l'utiliser » et une ligne « à ne pas utiliser si » ;
la liste des variables, écrites [EN_MAJUSCULES], chacune avec sa description et un exemple
sans aucune donnée réelle ; la demande en quatre lignes (rôle, contexte, tâche, format) qui
intègre mes corrections ; l'allure du résultat attendu en deux lignes ; le contrôle à faire
avant l'envoi ; auteur, date et version 1 à compléter.
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche d'une vingtaine de lignes, prête à coller dans votre document : des variables explicites comme [DÉLAI_EN_JOURS_OUVRÉS] ou [SECTEUR_DU_CLIENT], une demande complète, et un contrôle relié aux quatre contrôles.

Note : Testez la fiche sur trois cas différents, dont un incomplet, avant de la partager.

La vie d’une fiche dans la bibliothèque



Une fiche corrigée trois fois de la même façon doit changer ; une fiche qui ne sert plus se retire.

Semaine 3. Un projet, puis ce qui peut s’automatiser

Prenez la tâche qui vous a fait gagner le plus de temps et donnez-lui un projet, avec ses documents de référence à jour et ses instructions. Puis choisissez une seule automatisation, celle qui convient à la tâche : une banque de réponses types dans Outlook ou Gmail pour les courriels qui reviennent, une tâche programmée pour une veille du lundi, une formule Excel testée sur trois cas pour un calcul répété, ou un GPT d’équipe si plusieurs collègues font la même tâche chaque semaine. Un GPT d’équipe commence par une fiche de cadrage et dix cas de test ; il demande une offre payante. Profitez-en pour relire la mémoire et les instructions personnalisées : un mois d’usage y a laissé des traces.

Quelle tâche automatiser en semaine 3



Une tâche qui manipule des données à ne pas confier sort du tableau, quel que soit son gain.

Semaine 4. Mesurer et partager

Rechronométrez chaque tâche au moins cinq fois avec ChatGPT, relecture et reprises comprises. Le gain du mois se calcule ainsi : (moyenne avant – moyenne après) × nombre de fois par mois. Notez à côté le taux de reprise, c'est-à-dire la part des résultats qu'il a fallu refaire : une tâche rapide qui se refait une fois sur deux ne gagne parfois rien. Le temps gagné ne vaut de l'argent que s'il sert à autre chose ; dites à quoi.

Demande à recopier **Préparer le point d'équipe**

```
Rôle : tu m'aides à présenter à mon équipe un mois d'usage de ChatGPT.
Contexte : voici mon relevé Excel, mesuré par moi : pour chaque tâche, trois temps avant, au moins cinq temps après (relecture et reprises comprises), le nombre de reprises et la fréquence par mois. [collez le relevé, sans aucun nom]. Ce qui n'a pas marché : [vos notes]. Les fiches créées : [titres]. L'automatisation mise en place : [réponses types, tâche programmée, projet]. Notre offre : [Gratuit, Plus, Business] ; réglage des données : [votre réglage].
Tâche : avec l'analyse de données, calcule pour chaque tâche la moyenne avant, la moyenne après, le gain du mois et le taux de reprise, puis prépare le plan d'un point d'équipe de 15 minutes.
Format : le tableau des calculs, avec le code visible ; puis cinq parties au plus, une diapositive par partie, en finissant par trois règles d'usage pour l'équipe, dont ce que nous ne confions pas à ChatGPT.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes, une par tâche, avec les moyennes, le gain du mois et le taux de reprise, et le calcul visible pour être refait dans Excel. Puis cinq diapositives : le point de départ, les trois tâches et leurs temps, ce qui n'a pas marché, les règles proposées, la suite.

> **Ce que demande le règlement européen sur l'IA**
>
> Depuis le 2 février 2025, l'**article 4 du règlement européen sur l'IA (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. Votre point d'équipe, la bibliothèque partagée et des règles d'usage écrites y contribuent.

Ce qui reste après le cours

- Une demande en quatre lignes : rôle, contexte, tâche, format.
- Quatre contrôles avant d'envoyer : les faits et les chiffres, les sources, les calculs, le ton et la cible.
- Aucune donnée personnelle sans base légale, information des personnes et contrat avec le fournisseur ; dans le doute, retirez le nom.
- Un prix, une date, une décision se donnent à ChatGPT ; ils ne se demandent pas.
- Une tâche longue se découpe en étapes validées ; un ton se montre par des modèles ; un texte qui engage se relit sur une grille.
- Ce qui revient se range, puis s'automatise : fiche, projet, réponse type ou tâche programmée, et le gain se mesure avant de décider la suite.

L'évaluation finale

L'évaluation compte **40 questions de mise en situation**, qui couvrent les 53 leçons précédentes, module par module : l'outil et les offres, la demande en quatre lignes, les documents et les tableaux, la recherche et les quatre contrôles, les données, la production de textes et d'images, les projets et les GPT, les ateliers métiers, la recherche approfondie et le mode agent, les demandes d'expert, les automatisations et les cas pratiques. Comptez environ trois quarts d'heure. L'attestation de Bonbay Académie est délivrée à partir de **32 bonnes**

réponses sur 40. Après les questions, l'épreuve pratique, le troisième entraînement de cette leçon, vous met 60 minutes face à un dossier complet, que vous corrigez vous-même avec la grille fournie.

L'épreuve pratique en 60 minutes

0 à 10 min	10 à 25 min	25 à 40 min	40 à 50 min	50 à 60 min
Lire et planifier	**La réclamation**	**Le tableau**	**Le compte rendu**	**L'automatisation**
Les pièces, les échéances, ce qui se retire avant de coller.	La décision du gérant, mise en forme sans rien ajouter.	Les taux calculés en code, deux chiffres refaits dans Excel.	Qui, quoi, pour quand, et les dates réelles.	Une fiche à variables et le gain à mesurer.

Un dossier, cinq productions, une grille sur 20 points et un critère éliminatoire.

Avant de commencer

Relisez les phrases à retenir de chaque leçon et refaites un des cas pratiques du module 12 : les questions portent sur des situations, pas sur des définitions. Une notion reste floue ? Posez votre question sous la leçon concernée ; un formateur de Bonbay Académie répond sous 48 heures ouvrées.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Remplir la semaine 1 avec les tâches les plus lourdes de l'année : le rapport annuel, le budget, le séminaire. Elles ne reviennent qu'une fois : impossible de chronométrer trois fois avant et cinq fois après, et la demande ne s'améliore jamais faute de deuxième usage.	Choisissez trois tâches au moins hebdomadaires. Les tâches rares se préparent plus tard, avec les fiches déjà rodées.
Annoncer un gain après un seul essai réussi, sans compter la relecture ni les reprises. Le premier essai est souvent le cas le plus simple, et une tâche qui se refait une fois sur deux peut ne rien gagner du tout. Le chiffre ne tient pas devant le gérant.	Trois mesures avant, au moins cinq après, relecture et reprises comprises, puis le gain du mois et le taux de reprise côte à côte.
Construire un GPT d'équipe ou une tâche programmée dès la première semaine. La demande n'est pas encore stable : l'automatisation reproduit chaque semaine les défauts qu'une fiche testée aurait corrigés, et plus personne ne relit.	Une fiche testée sur trois cas d'abord ; l'automatisation en semaine 3, pour la seule tâche que la matrice effort × gain désigne.
Présenter à l'équipe un bilan qui ne montre que les réussites. Les collègues reprennent les demandes sans connaître leurs limites, et la première erreur coûteuse discrédite tout le reste.	Montrez aussi la tâche qui n'a rien gagné, l'erreur évitée au contrôle et ce que vous ne confiez pas à ChatGPT. Ce sont elles qui donnent les règles d'usage.

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.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Le plan tient en quatre semaines : trois tâches chronométrées, une bibliothèque de fiches, un projet et une automatisation, une mesure partagée.
- Sans temps de départ, pas de temps gagné : trois mesures avant, cinq après, reprises comprises.
- Une demande qui marche devient une fiche à variables, testée sur trois cas avant d'être partagée.
- Seule la tâche que la matrice effort × gain désigne s'automatise, et jamais avec des données à ne pas confier.
- L'attestation est délivrée à partir de 32 bonnes réponses sur 40.