Fiche mémo · Leçon 1 · 27 min

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

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.

Comment une réponse se fabrique

1. **Votre demande** — Le texte que vous tapez, avec tout ce qui précède dans la conversation.
2. **La lecture de l'ensemble** — Il tient compte de tout ce qu'il a sous les yeux.
3. **Un morceau de mot** — Il choisit une suite plausible.
4. **Et il recommence** — Le morceau choisi s'ajoute au texte, puis il prédit le suivant.
5. **La réponse** — Une suite cohérente et bien écrite, pas forcément exacte.

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

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 demandes à recopier

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.
```

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.
```

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

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.