bonbay ACADÉMIE

Recueil d’exemples pratiques

ChatGPT au travail, des bases à l'autonomie

Des situations de PME racontées de bout en bout : qui demande quoi, la demande telle qu’elle a été écrite, la réponse type à attendre, ce qui a été corrigé, puis vérifié avant usage. Les prénoms et les entreprises sont fictifs, les métiers et les chiffres sont ceux du terrain. Les demandes se retrouvent dans la bibliothèque de demandes, prêtes à recopier.

162
exemples

54
leçons

349
échanges avec ChatGPT

Contenu mis à jour le 15 novembre 2026.

Sommaire

Module 1 Comprendre l'outil

1 Ce que fait ChatGPT, et ce qu'il ne fait pas · Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé · Une règle de l'association, pas une règle inventée · Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié

2 Gratuit, Go, Plus ou Business : choisir son offre et régler son compte · Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer · Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business · Une mairie qui pose ses règles le jour même

3 L'écran de ChatGPT, zone par zone · Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens · Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs · Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé

Module 2 Demander juste

4 La demande en quatre lignes · Le supplément contesté d'un électricien · La fermeture de la cantine d'une conserverie · Trois offres de traceur comparées sur trois ans

5 Relancer, corriger, faire varier · Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours · Trois variantes d'une offre, puis un assemblage · Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf

6 Exercice corrigé : répondre à une réclamation client · Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse · Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite · Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi

Module 3 Travailler sur ses documents

7 Résumer et interroger un document long · Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien · Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe · Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus

8 Analyser un tableau Excel sans formule · Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal · Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage · Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale

9 Exercice corrigé : de la réunion au compte rendu et aux actions · Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main · La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams · Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production

Module 4 Chercher et vérifier

10 La recherche web et ses sources · Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne · Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect · Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain

11 Vérifier une réponse en quatre contrôles · Un tarif de remises pour un groupe de restaurants · Une note au conseil d'administration d'une association · Une réponse à un syndic qui signale une fissure

12 Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez · Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler · La réclamation d'un client, anonymisée avant d'être collée · La charte d'une association d'aide à domicile

Module 5 Produire

13 Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas · Le livret d'accueil des agents d'une entreprise de nettoyage · La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers · Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants

14 Créer une image ou un visuel simple · L'affiche de vitrine d'une boulangerie pour la galette · Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information · Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique

15 Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien · Une assistante comptable avant la saison fiscale · Un vendeur-réparateur pour la saison · Un animateur périscolaire pour une association de quartier

Module 6 Devenir autonome

16 Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter · Un projet pour réclamer les pièces de clôture · Les instructions personnalisées d'un couvreur · Une mémoire nettoyée et un projet sans nom

17 Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine · Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine · Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte · Le GPT du point sécurité du lundi

Module 7 ChatGPT dans votre métier

18 Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres · Un salon professionnel, de l'invitation aux suites · Le client mécontent qui menace de partir · La revue annuelle d'un grand compte

19 Assistanat et direction : courriels, agenda, réunions et notes de synthèse · Le déménagement des bureaux annoncé à tous · Les notes vocales du dirigeant mises en ordre · Un séminaire d'équipe d'une journée

20 Gestion et comptabilité : relances d'impayés, écarts de budget, notes au dirigeant · Préparer la clôture avec l'expert-comptable · Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste · Un client qui conteste une facture

21 RH et management : accueil d'un salarié, entretien annuel, procédures internes · Le plan de formation d'un autocariste, à partir d'un questionnaire anonyme · Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques · Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études

22 Communication et marketing : publications LinkedIn, lettre d'information, fiche Google · Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai · Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo · Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages

23 Artisans, BTP et métiers de terrain : le téléphone, les photos de chantier, les devis · La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier · Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement · Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe

Module 8 Aller plus loin

24 La recherche approfondie : un dossier de veille sourcé en vingt minutes · Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier · Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d'architectes · Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile

25 Le mode vocal et l'application mobile : dicter, répéter un entretien, traduire · Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM · Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison · L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé

26 Le mode agent et les applications connectées : quand ChatGPT agit dans vos outils · La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD · Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement · Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie

27 Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel · Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word · Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard · Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30

28 Copilot, Gemini, Claude, Le Chat : appliquer la même méthode ailleurs · Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot · Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini · Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat

29 Déployer ChatGPT dans l'équipe : la charte d'usage, l'AI Act et le RGPD · Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement · Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations · Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique

Module 9 Demander comme un expert

30 Donner des exemples à imiter : le ton de la maison en trois modèles · Répondre aux avis clients d'un torréfacteur · Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur · La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile

31 Découper une tâche longue en étapes et garder la main à chaque étape · Le mémoire technique d'un bureau d'études · Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur · Le plan de saison d'une épicerie fine

32 Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive · Un séminaire d'équipe organisé par les questions · Le réglage d'une machine avant un départ en retraite · Le courrier aux parents d'une crèche associative

33 Faire relire sur une grille : critères, barème et contre-lecture · La proposition d'un cabinet de conseil RH · La procédure d'un fabricant de pièces plastiques · L'article du bulletin municipal

34 Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe · Huit demandes pour les agences d'un courtier en assurances · L'accusé de réception de commande d'un fabricant de fenêtres · Les fiches des saisonniers

35 Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi · Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur · L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique · Les quatorze questions d'un particulier à un électricien

Module 10 D'autres métiers

36 Achats et logistique : comparer des offres fournisseurs, préparer une négociation, suivre les livraisons · Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier · Bastien met des chiffres sur les retards d'un fournisseur · Jérôme fait revenir trois offres dans le même format

37 Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre · Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance · Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile · Pascal conteste des frais de résiliation

38 Immobilier et gestion locative : annonces, états des lieux, réponses aux locataires · Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon · Olivier trie les demandes du lundi matin · Valérie explique une régularisation de charges

39 Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente · Fabien écrit les fiches de quarante vins · Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos · Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides

40 Hôtellerie, restauration et tourisme : cartes, réservations, avis, plannings · Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues · Agnès prépare le livret d'accueil de ses gîtes · Thierry mesure les réservations non honorées de l'été

41 Industrie et qualité : procédures, non-conformités, fiches de poste et formation des opérateurs · Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule · Sébastien classe six semaines de rebuts · Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur

Module 11 Automatiser ce qui revient

42 Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander · La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux · Les rappels de produits d'une conserverie · La préparation du lundi dans un cabinet d'architectes

43 Atelier : construire, tester et partager un GPT d'équipe pas à pas · Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole · Le GPT de passation d'un hôtel · Le GPT des rapports d'incident d'un transporteur de voyageurs

44 Brancher ses documents : Google Drive, SharePoint, OneDrive, et leurs limites · Les clauses gazole de quarante contrats clients · La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée · Les actions ouvertes avant la réunion de chantier

45 ChatGPT et Excel : faire écrire formules, tableaux croisés et macros simples · Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016 · La synthèse mensuelle des heures facturables par client · Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi

46 Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes · La boîte du secrétariat de mairie · Les réponses de réservation d'un camping · Le lundi matin d'un syndic de copropriété

47 Mesurer le temps gagné et décider ce qui vaut la peine d'être automatisé · Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle · Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires · Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire

Module 12 Cas pratiques de A à Z

48 Cas pratique : la semaine de Nadia, assistante dans une PME de négoce · La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces · Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile · L'administration des ventes d'un atelier d'usinage

49 Cas pratique : répondre à un appel d'offres public de A à Z · Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn · Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais · Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin

50 Cas pratique : lancer une nouvelle offre, de l'idée à la première publication · Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac · Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon · Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais

51 Cas pratique : un recrutement complet, de la fiche de poste au premier mois · Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois · Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz · Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault

52 Cas pratique : la clôture du mois et la note au dirigeant · Le suivi des subventions d'un centre social landais · Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais · Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan

53 Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel · Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac · La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d'une entreprise rochelaise · La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise

Module 13 Évaluation finale

54 Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale · Trente jours chez un couvreur du Libournais · Trente jours au service comptable d'un négociant en vins · Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon

Leçon 1 · 3 exemples

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

Exemple 1.1

Le devis d'entretien d'un paysagiste, sans prix inventé

Yannick dirige une entreprise de création et d'entretien de jardins de 6 salariés à La Teste-de-Buch. Une cliente de Gujan-Mestras lui demande un contrat d'entretien annuel pour un jardin de 800 m². Il veut envoyer sa proposition le soir même, entre deux chantiers.

Sans ses tarifs, avec ses tarifs

Demande sans prix

- « Rédige une proposition, avec les prix »
- Des tarifs plausibles, qui ne sont pas les siens
- Une garantie que l'entreprise n'offre pas
- Un total faux de 50 €

Demande avec ses tarifs

- Les prix, les passages et les conditions fournis
- Chaque montant repris tel quel
- Le total calculé en exécutant du code
- Un courriel prêt à partir après relecture

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Proposition de contrat d'entretien annuel
Jardin de 800 m², Gujan-Mestras

Prestations :
- Tonte de la pelouse, 18 passages par an : 38 € HT le passage
- Taille des haies, 2 passages par an : 220 € HT le passage
- Désherbage des massifs, 6 passages par an : 45 € HT le passage
- Ramassage des feuilles à l'automne : 150 € HT

Total annuel : 1 594 € HT

> Le contrat comprend l'évacuation des déchets verts et notre garantie de satisfaction.

Ce qui en a été fait. Yannick s'arrête net. Aucun de ces prix n'est le sien, l'évacuation des déchets verts n'est pas comprise chez lui et il n'a jamais proposé de « garantie de satisfaction ». En refaisant l'addition, il trouve 1 544 € et non 1 594 € : même le total est faux. Tout sonne juste, presque tout est inventé.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : votre contrat d'entretien annuel, jardin de Gujan-Mestras

Bonjour Madame,

Merci pour votre demande. Voici notre proposition pour l'entretien de votre jardin sur une année :
- tonte de la pelouse, 16 passages : 42 € HT le passage ;
- taille des deux haies de thuyas, 2 fois par an : 260 € HT la taille ;
- désherbage manuel des trois massifs, 5 passages : 55 € HT le passage.

L'évacuation des déchets verts est facturée en supplément, 35 € HT par passage concerné.
Le règlement se fait en quatre fois, chaque trimestre. Nous pouvons commencer dès le 1er mars.
Souhaitez-vous que nous fixions ensemble les dates des premiers passages ?

Bien cordialement,
Yannick

Calcul exécuté à part : 16 × 42 = 672 € ; 2 × 260 = 520 € ; 5 × 55 = 275 € ; total annuel 1 467 € HT, hors évacuation des déchets verts.

Ce qui en a été fait. Cette fois, chaque prix est le sien. Il reporte le total dans la proposition jointe après l'avoir refait à la calculette, et il garde la demande dans une note de son téléphone : pour le prochain client, il ne changera que la surface et le nombre de passages.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : chaque prix du courriel comparé à sa grille tarifaire, ligne par ligne.
- Les calculs : le total de 1 467 € HT refait à la calculette avant de l'écrire dans la proposition.
- Le ton et la cible : relu comme la cliente, qui doit comprendre ce qui est compris et ce qui ne l'est pas.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes pour le courriel au lieu d'une demi-heure le soir, et surtout aucun prix inventé envoyé à une cliente.

Exemple 1.2

Une règle de l'association, pas une règle inventée

Morgane est coordinatrice d'une association d'aide alimentaire de Limoges, 12 salariés et environ 80 bénévoles. Plusieurs bénévoles lui demandent comment se faire rembourser leurs trajets vers les points de distribution. Elle veut une note claire à afficher au local et à envoyer à tous.

De la question à la note affichée



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse à attendre sur ce genre de question : une quinzaine de lignes très assurées, un barème au kilomètre, deux numéros d'article, des conditions présentées comme générales. Rien, dans le ton, ne distingue ce qui est exact de ce qui est approximatif ou périmé. Et rien ne dit ce qu'a décidé votre association.

Ce qui en a été fait. Morgane ne garde rien. Ce qui intéresse ses bénévoles n'est pas une règle générale : c'est ce que le conseil d'administration a voté, et ChatGPT ne peut pas le savoir. Vérifier des numéros d'article pour une note interne lui prendrait plus de temps qu'elle n'en a.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Vos frais de déplacement : comment vous faire rembourser

Quels trajets

Vos trajets entre votre domicile et le point de distribution où vous êtes inscrit, et vos trajets pour les collectes en magasin.

Combien

Le remboursement suit le barème fixé chaque année par le bureau. Il est affiché au local.

Comment

Remplissez la fiche mensuelle de déplacements et faites-la signer par le responsable de votre point de distribution. En covoiturage, seul le conducteur est remboursé.

Quand

Remettez la fiche avant le 10 du mois suivant.

Si vous renoncez au remboursement

Signalez-le sur la fiche. Le trésorier vous expliquera les suites possibles.

À qui s'adresser

Morgane, coordinatrice, au local ou au [téléphone du local].

> **Ce qui en a été fait.** Elle relit la note contre la décision, phrase par phrase : tout y est, rien de plus. Elle remplace le crochet par le numéro du local et imprime la note pour les trois points de distribution.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Frais de trajet : vos déplacements vers les distributions et les collectes sont remboursés. Remplissez la fiche mensuelle, faites-la signer par votre responsable de point et remettez-la avant le 10 du mois suivant. En covoiturage, seul le conducteur est remboursé. Pour toute question : Morgane, au local.

> **Ce qui en a été fait.** Elle envoie le message tel quel. Le barème n'y figure pas, volontairement : il change chaque année et reste affiché au local.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : chaque phrase de la note retrouvée dans la décision du conseil d'administration, aucune règle ajoutée.
- Les sources : la seule source est la décision votée, collée par Morgane elle-même ; la première réponse, invérifiable, est écartée.
- Le ton et la cible : la note relue comme une bénévole retraitée qui découvre la fiche, sans jargon associatif.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : la note et le message en un quart d'heure, au lieu d'une heure de rédaction et d'allers-retours avec le bureau.

Exemple 1.3

Le courriel d'un fournisseur espagnol, traduit et vérifié

Laurent est acheteur chez un fabricant de pièces en plastique injecté de 45 salariés à Angoulême. Un lundi à 8 h 30, il reçoit en espagnol le courriel d'un fournisseur de granulés qui annonce un changement sur la prochaine livraison. Il lit l'espagnol avec peine et doit répondre avant midi.

Un lundi matin, de 8 h 30 à 10 h

8 h 30 — Le courriel arrive

En espagnol, avec des dates et une référence de remplacement.

8 h 40 — Traduction et liste à part

Les chiffres recopiés tels quels, et ce qui attend une réponse.

9 h 15 — Avis de la production

La PP-H 455 n'est pas validée sur les moules : refusée.

9 h 40 — Réponse en espagnol

Avec sa traduction française, pour relire ce qui part.

10 h — Envoi depuis Outlook

Après une dernière vérification des dates.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Traduction

Bonjour Monsieur,

Nous vous informons que la livraison de 12 tonnes de polypropylène, référence PP-H 450, prévue le 18 novembre, sera partagée en deux envois. 8 tonnes partiront comme prévu le 18 novembre ; les 4 tonnes restantes partiront le 2 décembre, en raison d'un arrêt de maintenance de notre ligne d'extrusion. Si ce fractionnement vous gêne, nous pouvons vous proposer la référence PP-H 455, disponible immédiatement, dont vous trouverez la fiche technique jointe. Merci de nous confirmer votre choix avant le 14 novembre.

Cordialement,

[signature du fournisseur]

À retenir

- Dates : 18 novembre (8 tonnes), 2 décembre (4 tonnes), réponse attendue avant le 14 novembre
- Quantités : 12 tonnes au total, en deux envois
- Références : PP-H 450 commandée, PP-H 455 proposée en remplacement
- À décider : accepter le fractionnement, ou passer à la PP-H 455

Ce qui en a été fait. Laurent compare chaque chiffre de la liste avec le courriel d'origine : 12, 8, 4, le 18, le 2 et le 14 sont bien ceux de l'espagnol. Il ne sait pas si la PP-H 455 convient aux moules de l'atelier : ce n'est pas une question de traduction, c'est une question pour le responsable de production.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Asunto: Pedido PP-H 450, entrega en dos envíos

Buenos días:

> Gracias por avisarnos. Aceptamos el fraccionamiento de la entrega: 8 toneladas el 18 de noviembre y 4 toneladas el 2 de diciembre. No podemos aceptar la referencia PP-H 455, que no ha sido validada en nuestros moldes. Les pedimos que el segundo envío no se retrase más allá del 2 de diciembre: de lo contrario, nuestra producción de la semana siguiente quedaría parada.
>
> Un saludo cordial,
>
> Laurent, comprador
>
> Traduction pour relecture
>
> Bonjour,
>
> Merci de nous avoir prévenus. Nous acceptons le fractionnement de la livraison : 8 tonnes le 18 novembre et 4 tonnes le 2 décembre. Nous ne pouvons pas accepter la référence PP-H 455, qui n'a pas été validée sur nos moules. Nous vous demandons que le second envoi ne soit pas retardé au-delà du 2 décembre : sinon, notre production de la semaine suivante serait arrêtée.
>
> Cordialement,
>
> Laurent, acheteur

> **Ce qui en a été fait.** Laurent relit la traduction française, pas l'espagnol : c'est elle qui lui dit ce qu'il signe. Il vérifie une dernière fois les dates, puis envoie la réponse depuis Outlook, à 10 h.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : dates, tonnages et références comparés un à un entre l'original, la traduction et la réponse.
- Les sources : la décision sur la PP-H 455 vient du responsable de production, pas de ChatGPT, qui ne connaît pas les moules de l'atelier.
- Le ton et la cible : la traduction de contrôle relue comme le fournisseur lira la réponse, ferme sur la date sans être sèche.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une demi-heure en tout au lieu d'une matinée à déchiffrer le courriel ou à attendre un collègue hispanophone.

Leçon 2 · 3 exemples

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

Exemple 2.1

Une commerçante qui essaie deux semaines avant de payer

Véronique tient une boutique de décoration et de cadeaux de 2 salariés dans le centre de La Rochelle. Elle a ouvert un compte Gratuit pour écrire ses fiches produits et répondre aux avis Google, et se demande si un abonnement vaut la peine. Elle seule s'en sert, et elle ne colle aucune donnée de client.

Deux semaines pour décider

3 novembre
Compte réglé
Entraînement désactivé, double authentification activée.

Du 3 au 14
Le journal d'essai
Chaque tâche notée, avec le temps passé et les limites.

14 novembre
Le bilan calculé
Totaux exécutés en code, note de dix lignes.

15 novembre
Passage à Go
Pour un mois, environ 8 € par mois au relevé de novembre 2026.

15 décembre
Nouveau bilan
Le même journal, pour garder Go ou changer.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Date	Tâche	Temps avec ChatGPT	Temps estimé sans	Limite rencontrée	Résultat utilisé
03/11	Fiche produit, lampe en rotin	6 min	20 min	Non	Oui
04/11	Réponse à un avis à 3 étoiles	4 min	15 min	Non	Oui, après une correction
05/11	Cinq publications Instagram pour Noël	12 min	45 min	Oui, message de limite, fini le lendemain	Oui, deux sur cinq

Les trois questions du bilan

1. Combien de fois une limite m'a-t-elle arrêtée, et à quel moment de la journée ?
2. Combien de temps ai-je gagné sur les deux semaines, au total ?
3. Quelles tâches ont donné un résultat que j'ai vraiment utilisé ?

Ce qui en a été fait. Véronique colle le tableau dans Excel et le garde ouvert près de la caisse. Les temps « sans ChatGPT » sont ses propres estimations : elle le sait, et cela suffit pour décider.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Bilan de l'essai, du 3 au 14 novembre

Calculs exécutés : 23 tâches ; 2 h 50 passées avec ChatGPT ; environ 9 h 40 estimées sans ; une limite vous a arrêtée 4 jours sur 10.

Le Gratuit a suffi six jours sur dix. Les quatre jours bloqués sont ceux où vous avez préparé plusieurs publications d'affilée, en fin d'après-midi.

Go, à environ 8 € par mois au relevé de novembre 2026, répond à ce besoin si les limites restent votre seule gêne.

Plus, à environ 23 € TTC par mois, se justifierait si l'usage devenait quotidien et soutenu, par exemple pour reprendre toute la boutique en ligne.

Proposition : passer à Go pour un mois, tenir le même journal, puis décider de nouveau.

Dans tous les cas : « Améliorer le modèle pour tout le monde » reste désactivé.

Ce qui en a été fait. Elle recompte elle-même les lignes de son tableau : 23, le compte est bon. Elle vérifie le prix de Go sur chatgpt.com/pricing, souscrit, et note dans son agenda un nouveau bilan au 15 décembre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le nombre de tâches recompté dans le tableau, le temps total vérifié à la calculette.
- Les faits et les chiffres : les prix d'environ 8 € et d'environ 23 € TTC vérifiés sur chatgpt.com/pricing avant de souscrire.
- Le ton et la cible : une note pour elle-même, qui tranche sans enjoliver des temps qui restent des estimations.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une décision prise en vingt minutes sur ses propres chiffres, au lieu d'un abonnement pris au hasard ou d'un essai qui ne finit jamais.

Exemple 2.2

Sept comptes personnels qui deviennent sept comptes Business

Damien est responsable administratif et informatique d'un bureau d'études en génie climatique de 22 salariés à Toulouse. Sept ingénieurs utilisent ChatGPT sur des comptes personnels, trois sur Plus payé de leur poche, pour des notes techniques qui citent des clients. La gérante lui demande de remettre de l'ordre avant la fin du mois.

Avant et après le passage

Avant

- Sept comptes personnels, dont trois Plus payés par les salariés
- Des noms de clients dans des historiques privés
- Aucun réglage connu, aucune règle écrite
- Personne pour fermer un compte au départ d'un salarié

Après

- Sept comptes Business gérés par Damien
- Pas d'entraînement sur les données par défaut
- La double authentification sur chaque compte
- Les anciennes conversations supprimées des comptes personnels

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable administratif d'un bureau d'études de 22 salariés.
Contexte : 7 ingénieurs utilisent ChatGPT sur des comptes personnels, dont 3 sur Plus
payé par eux-mêmes, pour des notes techniques et des courriels qui citent nos clients.
Nous passons à ChatGPT Business pour ces 7 personnes. Prix relevés en novembre 2026 :
environ 21 € HT par utilisateur et par mois en paiement annuel, environ 26 € en
mensuel. Sur Business, les données ne servent pas à l'entraînement par défaut et un
```

```
administrateur gère les comptes. L'administrateur, ce sera moi.
Tâche : établis le plan de passage, de la décision au premier mois d'usage.
Format : un tableau à quatre colonnes (quand, quoi, qui, état), puis le coût mensuel et
annuel calculé en exécutant du code, dans les deux formules de paiement.
```

RÉPONSE TYPE

Quand	Quoi	Qui	État
Jour 1	Décision de la gérante, choix du paiement annuel ou mensuel	Gérante	à faire
Jour 1	Souscription à Business, création de l'espace du bureau	Damien	à faire
Jours 2 et 3	Invitation des 7 ingénieurs, double authentification activée par chacun	Damien, chaque ingénieur	à faire
Jour 3	Message aux 7 utilisateurs : ce qui change, ce qui ne se colle jamais	Damien	à faire
Semaine 1	Suppression, dans les comptes personnels, des conversations qui citent des clients	Chaque ingénieur	à faire
Semaine 1	Résiliation des 3 abonnements Plus personnels	Les 3 ingénieurs concernés	à faire
Semaine 4	Point d'usage : qui s'en sert, pour quoi, ce qui manque	Damien, gérante	à faire

Coût calculé en exécutant du code, prix relevés en novembre 2026 :
- paiement annuel : 7 × environ 21 € = environ 147 € HT par mois, soit environ 1 764 € HT par an ;
- paiement mensuel : 7 × environ 26 € = environ 182 € par mois, soit environ 2 184 € par an.

Ce qui en a été fait. Damien garde le tableau et ajoute une ligne que ChatGPT ne pouvait pas deviner : la mise à jour de la politique de confidentialité du bureau, puisque le RGPD s'applique aussi sur Business. Il choisit le paiement mensuel pour les trois premiers mois, le temps de vérifier que les 7 comptes servent vraiment.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : ChatGPT Business, ce qui change pour vous cette semaine

> Bonjour à tous,
> À partir de cette semaine, vous travaillez sur ChatGPT Business, avec un compte géré par le bureau. Sur ce compte, vos conversations ne servent pas à l'entraînement des modèles.
> Ce que je vous demande :
> 1. Acceptez l'invitation qui arrive par courriel cette semaine, et activez la double authentification dès la première connexion.
> 2. D'ici le vendredi [date], supprimez de vos comptes personnels toutes les conversations qui citent un client.
> 3. À partir du lundi [date], plus aucune donnée de client sur un compte personnel.
> Si vous payiez Plus à titre personnel, vous pouvez le résilier : le bureau prend le relais.
> Pour toute question : Damien, poste [numéro].

> **Ce qui en a été fait.** Il ajoute une phrase de son cru avant la signature : « Le passage à Business protège la suite, pas ce qui a déjà été collé. » C'est elle qui fera vraiment supprimer les anciennes conversations.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : 7 × environ 21 € et 7 × environ 26 € refaits à la calculette, puis les prix vérifiés sur chatgpt.com/pricing le jour de la souscription.
- Les faits et les chiffres : la liste des 7 comptes recomptée avec la gérante, pour ne pas payer un compte de trop ni en oublier un.
- Le ton et la cible : le message relu comme un ingénieur qui payait Plus de sa poche et doit comprendre ce qu'il gagne à changer.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : le plan et le message en une demi-heure, au lieu d'une demi-journée de rédaction, et un passage bouclé en une semaine.

Exemple 2.3

Une mairie qui pose ses règles le jour même

Sandrine est secrétaire générale d'une mairie de Dordogne, près de Bergerac, qui compte 18 agents. Elle découvre qu'une agente d'accueil a collé dans son compte Gratuit personnel le courrier d'un administré, nom et adresse compris, pour y répondre plus vite. Le maire veut des règles claires avant d'en parler aux élus.

D'un incident à des règles écrites



Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Note de service : usage de ChatGPT, règles provisoires

Ce qui est autorisé

- Rédiger une affiche ou un avis à partir d'informations publiques : horaires de la mairie, fermeture de la salle des fêtes, collecte des encombrants.
- Mettre en forme un compte rendu dont les noms ont été retirés.
- Reformuler un courrier type, sans nom ni adresse.

Ce qui est interdit

- Coller le courrier, le nom, l'adresse ou la situation d'un administré.
- Coller une information d'état civil, d'action sociale ou d'urbanisme qui permet de reconnaître une personne.
- Coller une information sur un agent : arrêt de travail, évaluation, salaire.

Les réglages à faire aujourd'hui

1. Menu du compte, en bas à gauche, puis Paramètres et Contrôles des données : désactivez « Améliorer le modèle pour tout le monde ».
2. Dans la rubrique Sécurité, activez la double authentification.
3. Pour une question ponctuelle, ouvrez un chat temporaire.

En cas de doute, ne collez pas et demandez à la secrétaire générale.

Ces règles valent jusqu'à la décision du conseil municipal sur un abonnement.

Ce qui en a été fait. Sandrine garde la note presque telle quelle. Elle ajoute un exemple propre à la commune, les réponses aux demandes de location de la salle des fêtes, et fait signer la note par le maire.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

ChatGPT à la mairie : trois règles

1. Rien qui permette de reconnaître un administré : ni nom, ni adresse, ni situation.
2. Rien sur un collègue : arrêt, évaluation, salaire.
3. Un compte réglé : entraînement désactivé, double authentification.

Un doute ? Ne collez pas, demandez à Sandrine.
Le détail est dans la note de service du [date].

Ce qui en a été fait. L'affiche part à l'impression. Sandrine demande aussi à l'agente de supprimer la conversation où le courrier avait été collé : les nouvelles règles protègent la suite, pas ce qui est déjà dans le compte.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les chemins des réglages refaits sur son propre compte, libellés compris, avant de diffuser la note.
- Les sources : aucune référence juridique dans la note ; le volet RGPD (base légale, information, contrat) est renvoyé à la décision sur l'abonnement.
- Le ton et la cible : la note relue comme un agent d'accueil, qui doit savoir en une lecture ce qu'il peut coller ou non.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : la note et l'affiche en trente minutes au lieu d'une matinée, et des règles en place le jour même plutôt qu'au prochain conseil.

Leçon 3 · 3 exemples

L'écran de ChatGPT, zone par zone

Exemple 3.1

Une notice de 48 pages devenue une liste pour le téléphone des techniciens

Frédéric est responsable technique chez un installateur de pompes à chaleur de 18 salariés à Niort. Deux fois ce mois-ci, une équipe est arrivée chez un client sans un accessoire de fixation prévu par le fabricant. Il veut, pour chaque nouveau modèle, une liste de préparation tirée de la notice d'installation, que les techniciens lisent sur leur téléphone avant de partir.

De la notice à la liste du technicien

1. **Bouton +** — La notice jointe dans une nouvelle conversation.
2. **Vignette visible** — Le fichier apparaît au-dessus du champ avant l'envoi.
3. **Demande avec pages** — Une ligne, une page, aucune valeur de mémoire.
4. **Pages vérifiées** — Chaque renvoi ouvert dans le PDF.
5. **Version téléphone** — Douze lignes à cocher.
6. **Rangée dans un projet** — « Notices fabricants », pour le prochain modèle.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
[Notice d'installation du fabricant jointe par le bouton +, 48 pages, document public téléchargé sur le site du fabricant]
Rôle : tu es responsable technique chez un installateur de pompes à chaleur de 18 salariés.
Contexte : la notice jointe est celle du modèle que nous posons à partir de la semaine prochaine. Nos équipes partent du dépôt le matin, sans pouvoir revenir chercher une pièce oubliée.
Tâche : liste tout ce qu'une équipe doit vérifier ou charger avant de partir : accessoires, outillage, dégagements à prévoir, raccordements, précautions.
```

```
Format : une liste par rubrique, chaque ligne suivie de la page de la notice entre
parenthèses. Ne recopie aucune valeur de mémoire : renvoie au tableau ou au schéma de
la notice. Si une rubrique est absente, écris « absent de la notice ».
```

RÉPONSE TYPE

Liste de préparation, modèle [référence]

À charger au dépôt
- Support mural ou plots au sol, selon la pose prévue (p. 9)
- Kit de raccordement fourni avec l'unité, à contrôler avant de partir (p. 7)
- Outillage de mise en service indiqué par le fabricant (p. 31)

À vérifier sur place avant de poser
- Dégagements autour de l'unité extérieure : valeurs du schéma (p. 14)
- Longueur maximale des liaisons entre les deux unités : tableau (p. 16)
- Évacuation des condensats prévue (p. 18)

Raccordements
- Section des câbles et protection électrique : tableau (p. 22)
- Couples de serrage des raccords : tableau (p. 20)

Précautions
- Manutention de l'unité extérieure : nombre de personnes et points de levage (p. 8)
- Conditions de mise en service : absent de la notice

Ce qui en a été fait. Frédéric garde la structure et vérifie les numéros de page un par un. La mention « absent de la notice » sur la mise en service le renvoie au guide séparé du fabricant, qu'il joint dans une deuxième conversation.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Modèle [référence] : avant de partir
[ ] Support mural ou plots, selon le bon d'intervention (p. 9)
[ ] Kit de raccordement contrôlé (p. 7)
[ ] Outillage de mise en service (p. 31)
[ ] Dégagements vérifiés sur le schéma (p. 14)
[ ] Longueur des liaisons contrôlée (p. 16)
[ ] Évacuation des condensats prévue (p. 18)
[ ] Section des câbles selon le tableau (p. 22)
[ ] Couples de serrage relevés (p. 20)
[ ] Deux personnes pour lever l'unité (p. 8)
Guide de mise en service : à part, dans le classeur du véhicule.

> **Ce qui en a été fait.** Il renomme la conversation « Check-list PAC [référence] » et la range dans un projet « Notices fabricants » : au prochain modèle, il ouvre une conversation neuve dans ce projet et réutilise la même demande.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque numéro de page ouvert dans le PDF, le passage retrouvé avec Ctrl+F.
- Les faits et les chiffres : aucune valeur reprise de la réponse, toutes lues dans les tableaux de la notice.
- Le ton et la cible : la liste relue par un chef d'équipe, sur son propre téléphone, avant diffusion.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : un quart d'heure pour une liste vérifiée, au lieu d'une heure de lecture de la notice, et plus aucun aller-retour au dépôt pour une pièce oubliée.

Exemple 3.2

Un projet pour le bilan mensuel aux financeurs

Élodie est responsable administrative d'une association d'insertion de 45 salariés à Limoges. Chaque début de mois, elle écrit pour les financeurs un bilan d'une page sur l'activité des chantiers. Elle repartait à chaque fois d'une conversation vide et réexpliquait tout, ce qui lui prenait plus de temps que la rédaction.

Un projet installé une fois

Jour 1	Jour 1	Chaque mois	Chaque mois
Créer le projet	**Trame et instructions**	**Une conversation neuve**	**Chiffres collés, bilan relu**
« Bilans mensuels financeurs », dans la colonne de gauche.	La trame Word déposée, les sept règles collées.	Ouverte depuis le projet, sans le fil du mois d'avant.	Les nombres comparés au tableau, les trous complétés.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

```
Tâche : rédige les instructions de ce projet.
Format : dix lignes au plus, à coller telles quelles dans les instructions du projet.
```

RÉPONSE TYPE

Instructions du projet « Bilans mensuels financeurs »

1. Tu rédiges le bilan mensuel d'activité d'une association d'insertion, lu par ses financeurs.
2. Tu suis la trame jointe au projet : activité, parcours, sorties, faits marquants, perspectives.
3. Tu n'emploies que les chiffres donnés dans la conversation du mois ; si un chiffre manque, écris [à compléter].
4. Tu fais tous les calculs (taux, évolutions) en exécutant du code, et tu les montres en fin de réponse.
5. Aucun nom, aucune initiale, aucun détail qui permette de reconnaître une personne.
6. Ton factuel et sobre, phrases courtes, pas de superlatif.
7. Une page au plus, titres de la trame conservés.

> **Ce qui en a été fait.** Élodie ajoute une ligne de son cru : « Compare avec le mois précédent seulement si je te donne ses chiffres. » Elle colle le tout dans les instructions du projet et y dépose la trame.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Bilan d'activité, novembre

Activité

Les deux chantiers ont totalisé 3 850 heures travaillées. La recyclerie a collecté 6,2 tonnes d'objets, dont 4,1 tonnes ont été revendues ou données, soit environ 66 % (calcul en fin de note).

Parcours

32 salariés étaient en parcours au 30 novembre, contre 31 fin octobre. Le mois a compté 3 entrées et 4 sorties.

Sorties

Sur 4 sorties, 2 se font vers un emploi durable et 1 vers une formation qualifiante, soit 3 sorties positives sur 4. Une personne est sortie sans solution à ce jour ; son accompagnement se poursuit avec [partenaire à compléter].

Faits marquants

Un marché d'entretien des espaces verts d'un bailleur social a démarré le 16 novembre.

Perspectives

[à compléter]

Calculs : 4,1 / 6,2 = 0,661, arrondi à 66 % ; 3 sorties positives / 4 sorties = 75 %.

> **Ce qui en a été fait.** Élodie complète les deux [à compléter], ce que ChatGPT ne pouvait pas savoir. Elle garde la phrase sur l'accompagnement, qui répond à la question que les financeurs posent chaque mois.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : chaque nombre du bilan comparé au tableau de suivi de l'association.
- Les calculs : les 66 % et les 75 % refaits à la calculette à partir des chiffres du mois.
- Le ton et la cible : aucune personne reconnaissable, relu comme le lirait un financeur.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : une demi-heure par bilan au lieu d'une heure et demie, puisque le contexte et la trame ne se redonnent plus.

Exemple 3.3

Un devis dicté dans le camion, envoyé le lendemain sans lien partagé

Christophe est chef d'équipe chez un paysagiste de 9 personnes à La Teste-de-Buch. En sortant d'une visite chez la gérante d'une résidence de location saisonnière, il a vingt minutes de notes en tête et aucun bureau. Il dicte dans l'application du téléphone, puis reprend le travail le lendemain matin sur l'ordinateur.

Du camion à Outlook

Lundi 17 h 30	Lundi 17 h 35	Mardi 8 h	Mardi 8 h 15	Mardi 8 h 20
Dictée au micro	**Conversation renommée**	**Rechercher « pins »**	**Courriel préparé**	**Copié, pas partagé**
Les notes de visite dans l'application, relues avant l'envoi.	Un nom à trois mots, pour la retrouver.	La même conversation, sur l'ordinateur.	Avec les prix donnés par Christophe.	Collé dans Outlook, la note interne reste dans le fil.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

```
gérante veut que tout soit fini avant le 15 mars.
Format : une liste de postes de devis, avec quantité et unité, sans aucun prix. Mets à
part ce qui est une note interne.
```

RÉPONSE TYPE

Postes du devis

1. Taille et réduction d'un tiers en hauteur d'une haie de laurier, côté rue : 40 mètres linéaires
2. Abattage de trois pins morts près du portail, évacuation des déchets comprise : 3 unités
3. Scarification et regarnissage du gazon de la partie centrale : environ 200 m²
4. Diagnostic de l'arrosage automatique, deux zones hors service : forfait

Délai demandé par la cliente : travaux terminés avant le 15 mars.

Note interne, à ne pas reprendre dans le devis

- Haie plus dense que prévu : deux personnes pendant une journée et demie.

Ce qui en a été fait. Christophe vérifie que la dictée n'a pas transformé « quarante » en « quatorze » : c'est le chiffre qui fait le prix. Il renomme la conversation « Devis résidence La Teste haie pins » avant de ranger son téléphone.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : votre devis d'entretien du jardin de la résidence

Bonjour Madame,

Vous trouverez ci-joint le devis établi après notre visite d'hier : taille et réduction de la haie côté rue (1 450 € HT), abattage et évacuation des trois pins morts (1 180 € HT), remise en état du gazon central (640 € HT) et diagnostic de l'arrosage (120 € HT, déduits si nous réalisons la réparation).

Nous pouvons intervenir à partir du 2 mars, pour des travaux terminés avant le 15 mars, comme vous le souhaitez.

Souhaitez-vous que nous bloquions dès maintenant ces dates ?

Bien cordialement,

Christophe, chef d'équipe

Ce qui en a été fait. Le fil contient la note interne sur le temps passé : Christophe ne partage pas de lien. Il copie le courriel avec l'icône sous la réponse, le colle dans Outlook et joint le devis édité dans son logiciel.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les quantités dictées relues, puis les quatre prix comparés au devis du logiciel.
- Les calculs : aucun total dans le courriel, celui du devis fait foi.
- Le ton et la cible : rien de la note interne dans le texte envoyé, relu comme la cliente le lira.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : le devis part le lendemain à 8 h 30 au lieu de la fin de semaine, et la mise au propre des notes prend cinq minutes au lieu de vingt.

Leçon 4 · 3 exemples

La demande en quatre lignes

Exemple 4.1

Le supplément contesté d'un électricien

Fabrice dirige une entreprise d'électricité de 3 personnes à Anglet. Un client particulier conteste un supplément de 380 € HT sur la facture du remplacement de son tableau électrique : en ouvrant le tableau, le 6 novembre, Fabrice a trouvé un interrupteur différentiel hors d'usage, et le client a donné son accord sur place, à l'oral. Le client écrit qu'il « n'a jamais rien accepté ».

La même réponse, sans et avec contexte

Une tâche seule

- « Écris un mail au client »
- Ni date, ni pièce, ni montant
- Un courriel d'attente, signé « L'équipe »

Les quatre lignes

- Gérant d'une entreprise de 3 personnes
- Le 6 novembre, la pièce, les 380 € HT, l'accord sur place
- Huit lignes, ton calme, un appel proposé

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : votre facture

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message concernant le supplément figurant sur votre facture et nous comprenons votre réaction.

La satisfaction de nos clients est notre priorité. Ce supplément correspond à des travaux complémentaires rendus nécessaires lors de l'intervention.

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

L'équipe

Ce qui en a été fait. Fabrice ne peut rien en faire : ni la date, ni la pièce, ni le montant, ni l'accord donné sur place. Le courriel ne répond pas au client, il le fait patienter. Aucune des quatre lignes n'était là, sauf une tâche vague.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : le supplément de votre facture du 6 novembre

Bonjour Monsieur,

Je comprends votre surprise en découvrant ce supplément, et je vous dois une explication claire.
Le 6 novembre, en ouvrant votre ancien tableau, j'ai trouvé un interrupteur différentiel hors d'usage. Je vous l'ai montré sur place avant de le remplacer, et nous en avons parlé ensemble.
Le supplément de 380 € HT correspond à cette pièce et à une heure de main-d'œuvre.
J'ai conservé l'ancienne pièce et une photo : je peux vous les montrer quand vous le souhaitez.
Voulez-vous que je vous appelle demain en fin de journée pour en parler ?

Fabrice, gérant

Ce qui en a été fait. Fabrice garde le texte presque tel quel. Il remplace « nous en avons parlé ensemble » par « vous m'avez donné votre accord pour le remplacer », plus net, sans être accusateur.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : la date du 6 novembre et les 380 € HT comparés au bon d'intervention et à la facture.
- Le ton et la cible : relu comme le client, qui doit lire une explication et non une accusation.
- Les engagements : aucune remise ni annulation promise, seulement un appel et la pièce montrée.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : dix minutes pour une réponse prête à partir, au lieu d'une demi-heure à tourner les phrases pour ne pas froisser le client.

Exemple 4.2

La fermeture de la cantine d'une conserverie

Delphine est responsable des ressources humaines d'une conserverie de poisson de 80 salariés à Douarnenez, qui tourne en trois équipes, dont une de nuit. La cantine ferme pour travaux du lundi 7 au vendredi 18 décembre. Elle doit prévenir tout le monde avant la fin de la semaine, par un affichage près de la pointeuse et un message sur l'écran de l'entrée.

Une information, deux formats

1. **Le contexte complet** — Dates, salle, prix, et le cas de l'équipe de nuit.
2. **La note d'affichage** — Une page A4, des intertitres, une rubrique de nuit.
3. **Même contenu, en court** — Six lignes pour l'écran de l'entrée.
4. **Relu comme la nuit** — Chaque rubrique se comprend seule.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

CANTINE FERMÉE DU 7 AU 18 DÉCEMBRE

Pourquoi

Des travaux ont lieu dans la cantine du lundi 7 au vendredi 18 décembre inclus.

Pour réchauffer votre repas

La salle de pause du bâtiment B est équipée de 4 fours à micro-ondes et de 2 réfrigérateurs. Elle est ouverte jour et nuit.

Pour commander un plateau-repas
Commandez la veille avant 10 h, à l'accueil. Prix : 4,50 €.

Équipe de nuit
L'accueil est fermé la nuit. Commandez votre plateau auprès de votre chef d'équipe, la veille avant 21 h.

Réouverture
La cantine rouvre le lundi 21 décembre.

Une question : Delphine, service des ressources humaines.

Ce qui en a été fait. Delphine ajoute le numéro de poste du service, qu'elle n'avait pas donné, et vérifie que la rubrique de nuit est bien séparée : c'est l'équipe qui se plaint le plus souvent de ne pas être prévenue.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Cantine fermée du 7 au 18 décembre
Repas : salle de pause du bâtiment B
Plateau : commande la veille avant 10 h
à l'accueil, 4,50 €
Nuit : commande au chef d'équipe, 21 h
Réouverture le lundi 21 décembre

Ce qui en a été fait. Elle compte les lignes et les signes : la version tient sur l'écran. Les deux textes disent exactement la même chose, sous deux formats.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les dates, l'heure limite et le prix de 4,50 € comparés à la note des services généraux.
- Le ton et la cible : relu comme un opérateur de nuit, qui doit trouver sa rubrique sans lire le reste.
- Le format : la page affichée pour essai à la pointeuse, lue à un mètre.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : vingt minutes pour les deux versions, au lieu d'une heure, et aucune question de l'équipe de nuit le premier lundi.

Exemple 4.3

Trois offres de traceur comparées sur trois ans

Rachid est chargé d'affaires dans un bureau d'études thermiques de 22 personnes à Toulouse. Le traceur qui imprime les plans tombe en panne chaque semaine, et l'associé lui demande de comparer les

trois offres reçues. Il veut un tableau à coller dans Excel et une note de cinq lignes pour la réunion du lundi.

Trois devis, une décision préparée

1 **Les offres dans le contexte**
Chaque montant recopié du devis, avec la durée de comparaison.

→ 2 **Un format pour Excel**
Cinq colonnes nommées, une ligne par offre.

→ 3 **Calcul en code**
Les totaux sur trois ans, le calcul montré.

→ 4 **Totaux refaits**
À la calculette, avant la réunion.

→ 5 **La note de cinq lignes**
Une phrase par offre, la question à trancher.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Offre	Coût de départ	Coût récurrent	Total sur 3 ans	Intervention
A	4 200 € HT	480 € HT par an	5 640 € HT	sous 48 h
B	0 €	145 € HT par mois	5 220 € HT	sous 24 h
C	3 850 € HT (achat et installation)	690 € HT par an	5 920 € HT	sous 72 h

Calcul : A = 4 200 + 3 × 480 = 5 640 ; B = 36 × 145 = 5 220 ; C = 3 600 + 250 + 3 × 690 = 5 920.

Constats

1. L'offre B est la moins chère sur trois ans, avec 420 € de moins que A et 700 € de moins que C.
2. L'offre B a aussi le délai d'intervention le plus court.
3. Avec A et C, le traceur appartient au bureau au bout des trois ans ; avec B, non.

Ce qui en a été fait. Rachid refait les trois totaux à la calculette : ils sont justes. Le troisième constat est utile, il ne l'avait pas formulé.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Traceur : trois offres comparées sur trois ans

L'offre A coûte 5 640 € HT sur trois ans, achat compris, avec une intervention sous 48 h.

L'offre B, en location, coûte 5 220 € HT, maintenance incluse, avec une intervention sous 24 h.

L'offre C coûte 5 920 € HT, achat et installation compris, avec une intervention sous 72 h.

À trancher lundi : préférons-nous être propriétaires du traceur, ou payer moins avec le délai d'intervention le plus court ?

Ce qui en a été fait. Il colle le tableau dans Excel, la note dans le courriel d'invitation de la réunion, et joint les trois devis.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les trois totaux refaits à la main, les écarts de 420 € et 700 € aussi.
- Les faits et les chiffres : chaque montant du tableau comparé au devis du fournisseur.
- Le ton et la cible : aucune recommandation glissée dans la note, la décision reste à l'associé.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : un quart d'heure pour le tableau et la note, au lieu de trois quarts d'heure à construire le comparatif dans Excel.

Leçon 5 · 3 exemples

Relancer, corriger, faire varier

Exemple 5.1

Une annonce de hausse de tarifs, en quatre tours

Brigitte est assistante de direction dans une imprimerie de 22 salariés à Angoulême. La direction lui demande d'annoncer aux clients professionnels une hausse de 6 % des tarifs d'impression offset au 1er janvier, l'impression numérique restant inchangée. Tout devis signé avant le 15 décembre reste au tarif actuel.

Quatre tours pour une annonce de hausse

1 — Tour 1, la demande
Un premier jet long, l'essentiel enterré, une promesse en trop.

→

2 — Tour 2, le fond
La promesse retirée, la date du 15 décembre ajoutée, le reste gardé.

→

3 — Tour 3, la forme
La hausse dans la première phrase, six lignes, un objet qui dit tout.

→

4 — Tour 4, la variante
Même contenu, avec le rappel du devis en attente.

Échange 1 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Évolution de nos tarifs au 1er janvier

Madame, Monsieur,

Depuis de nombreuses années, vous nous faites confiance pour vos impressions, et nous vous en remercions chaleureusement. Notre équipe met chaque jour tout son savoir-faire à votre service.

Le marché du papier connaît aujourd'hui de fortes tensions. Afin de continuer à vous offrir la qualité que vous connaissez, nous sommes contraints d'ajuster nos tarifs d'impression offset de 6 % à compter du 1er janvier. Nous nous engageons à maintenir ces nouveaux tarifs pendant toute l'année.

Nos tarifs d'impression numérique restent inchangés.

Nous restons à votre entière disposition pour toute question.

Bien cordialement,

Ce qui en a été fait. Brigitte relève trois défauts : l'essentiel n'arrive qu'au deuxième paragraphe, la date du 15 décembre a disparu, et la phrase « maintenir ces nouveaux tarifs pendant toute l'année » est une promesse que la direction n'a jamais faite. Elle commence par le fond.

Échange 2 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Évolution de nos tarifs au 1er janvier

Madame, Monsieur,

Depuis de nombreuses années, vous nous faites confiance pour vos impressions, et nous vous en remercions chaleureusement. Notre équipe met chaque jour tout son savoir-faire à votre service.

Le marché du papier connaît aujourd'hui de fortes tensions. Afin de continuer à vous offrir la qualité que vous connaissez, nous sommes contraints d'ajuster nos tarifs d'impression offset de 6 % à compter du 1er janvier. Tout devis signé avant le 15 décembre reste au tarif actuel.

Nos tarifs d'impression numérique restent inchangés.

Nous restons à votre entière disposition pour toute question.

Bien cordialement,

Ce qui en a été fait. Le fond est juste. Reste la forme : un premier paragraphe qui ressemble à une excuse, et une information principale enterrée.

Échange 3 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Impression offset : +6 % au 1er janvier

Madame, Monsieur,

À partir du 1er janvier, nos tarifs d'impression offset augmentent de 6 %, en raison de la hausse du prix du papier chez nos fournisseurs.

Tout devis signé avant le 15 décembre reste au tarif actuel.

Nos tarifs d'impression numérique ne changent pas.

Votre interlocuteur habituel répond à toutes vos questions sur un devis en cours.

Bien cordialement,

Brigitte [nom], assistante de direction

Ce qui en a été fait. Brigitte garde cette version pour l'ensemble des clients. Il lui en faut une seconde pour la vingtaine de clients qui ont un devis en attente de signature.

Échange 4 sur 4

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Impression offset : +6 % au 1er janvier

Madame, Monsieur,

À partir du 1er janvier, nos tarifs d'impression offset augmentent de 6 %, en raison de la hausse du prix du papier chez nos fournisseurs.

Votre devis n° [numéro] est en attente de signature : s'il nous revient signé avant le 15 décembre, il reste au tarif actuel.

Nos tarifs d'impression numérique ne changent pas.

Votre interlocuteur habituel répond à toutes vos questions sur ce devis.

Bien cordialement,

Brigitte [nom], assistante de direction

Ce qui en a été fait. Deux versions, deux listes de diffusion dans Outlook. Le numéro de devis est ajouté à la main, client par client, au moment de l'envoi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 6 %, 1er janvier et 15 décembre relus dans les deux versions finales, contre la note de la direction.
- Le ton et la cible : la version finale relue comme un client qui fait imprimer ses catalogues chez nous ; le paragraphe de remerciements sonnait comme une excuse et a disparu.
- Les engagements : la promesse de tarifs maintenus toute l'année a été retirée au tour 2, et aucune autre n'est revenue aux tours 3 et 4.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : vingt minutes pour les deux versions, contre une heure de rédaction suivie d'une relecture de la direction.

Exemple 5.2

Trois variantes d'une offre, puis un assemblage

Mehdi est le gérant d'une entreprise de paysagisme de 6 personnes à Royan. Il veut proposer à ses clients particuliers un forfait d'entretien d'hiver : trois passages entre décembre et février (taille des haies, ramassage des feuilles, nettoyage des massifs), 290 € TTC. Il ne sait pas quel angle choisir pour le message.

Choisir au lieu de décrire

1. **Trois angles** — Le printemps, le pratique, le « rien à faire » : un angle par version.
2. **Choisir** — Garder ce qui sert, écarter ce qui promet trop.
3. **Assembler** — L'accroche de la 1, le contenu de la 2, cinq lignes.
4. **Décliner** — Même contenu, en SMS de 160 signes.

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

1. Jardin prêt pour le printemps

Un jardin entretenu en hiver repart plus vite au printemps. Entre décembre et février, nous passons trois fois chez vous : taille des haies, ramassage des feuilles, nettoyage des massifs. En mars, il ne vous reste qu'à en profiter.

Forfait de 290 € TTC. Inscription au 05 [numéro] avant le 30 novembre.

2. Ce qui est fait, quand, combien

Forfait d'entretien d'hiver : trois passages entre décembre et février. À chaque passage : taille des haies, ramassage des feuilles, nettoyage des massifs. Prix : 290 € TTC pour les trois passages. Inscription par téléphone au 05 [numéro], avant le 30 novembre.

3. Vous n'avez rien à faire

Cet hiver, laissez-nous le jardin. Trois passages entre décembre et février, sans que vous ayez à être présent : haies taillées, feuilles ramassées, massifs nettoyés. 290 € TTC, tout compris. Un appel au 05 [numéro] avant le 30 novembre suffit.

Ce qui en a été fait. Mehdi aime l'accroche de la 1 et la clarté de la 2. La 3 ajoute « sans que vous ayez à être présent » : c'est vrai chez la plupart de ses clients, pas chez tous, car certains jardins sont fermés à clé. Il l'écarte.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre jardin cet hiver : trois passages, 290 € TTC

Un jardin entretenu en hiver repart plus vite au printemps.
Notre forfait d'hiver : trois passages entre décembre et février, avec taille des haies, ramassage des feuilles et nettoyage des massifs.
Prix : 290 € TTC pour les trois passages.
Inscription par téléphone au 05 [numéro], avant le 30 novembre.

Mehdi [nom], gérant

Ce qui en a été fait. C'est la version qui part par courriel. Pour les clients qui ne lisent pas leurs courriels, Mehdi veut un SMS.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Entretien d'hiver de votre jardin : 3 passages déc.-fév., haies, feuilles, massifs. 290 € TTC. Inscription avant le 30/11 au 05 [numéro]. Mehdi, paysagiste

Ce qui en a été fait. Mehdi compte les signes dans Word avant l'envoi, une fois le numéro complété : le SMS tient dans la limite.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 290 € TTC, trois passages, 30 novembre et numéro relus dans le courriel et dans le SMS.
- Le ton et la cible : la phrase « sans que vous ayez à être présent » a été écartée, parce qu'elle promettait quelque chose de faux pour une partie des clients.
- Les calculs : la longueur du SMS recomptée dans Word, numéro complété, plutôt que de se fier au compte annoncé.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : un quart d'heure pour le courriel et le SMS, au lieu d'une heure à chercher la bonne formule seul devant une page blanche.

Exemple 5.3

Une note de service, des questions d'abord, un fil repris à neuf

Caroline est chargée de communication interne dans une coopérative agricole de 140 salariés à Agen. Elle doit annoncer aux vendeurs des trois magasins d'approvisionnement l'ouverture du samedi matin pendant la saison des livraisons de printemps. Elle connaît le principe, pas encore tous les détails.

Une note en quinze tours, puis un seul

Tour 1

Les questions d'abord

Sept questions, dont celle de la compensation, que Caroline n'avait pas prévue.

Tour 2

La note rédigée

Les réponses numérotées donnent une demi-page juste.

Tours 3 à 14

Les retouches

Tutoiement, horaire changé deux fois, paragraphe ajouté puis retiré.

Tour 15

Le fil dérive

L'horaire de 13 h, abandonné, réapparaît.

Conversation n…

Le résumé à jour

La demande en quatre rubriques, vérifiée, donne la note en une réponse.

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

1. Quelles sont les dates de début et de fin de l'ouverture du samedi ?
2. Quels sont les horaires du samedi ?
3. Tous les vendeurs sont-ils concernés, et selon quel roulement ?
4. Comment le samedi travaillé est-il compensé : récupération, majoration, autre ?
5. Où et quand le planning sera-t-il communiqué ?
6. À qui les vendeurs s'adressent-ils pour une question ou un échange de samedi ?
7. La note est-elle affichée, envoyée par courriel, ou les deux ?

Ce qui en a été fait. La question 4 est celle que Caroline n'avait pas prévue. Elle la pose à la direction avant de répondre.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Ouverture du samedi matin au printemps

Ce qui change

Du samedi 6 février au samedi 24 avril, nos trois magasins d'approvisionnement ouvrent aussi le samedi, de 8 h à 12 h.

Qui travaille, et quand

Tous les vendeurs sont concernés, un samedi sur deux. Le planning est affiché dans chaque magasin le 15 janvier.

La compensation

Chaque samedi travaillé est récupéré le lundi matin suivant.

Une question, un échange

Adressez-vous au responsable de votre magasin.

La direction

Ce qui en a été fait. La note est bonne. Suivent pourtant douze tours de retouches avec la direction : une version avec tutoiement, un horaire passé à 13 h puis revenu à 12 h, un paragraphe sur les livraisons ajouté puis retiré. Au quinzième tour, l'horaire de 13 h réapparaît.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Rôle : tu es chargée de communication interne dans une coopérative agricole de 140 salariés en Lot-et-Garonne.

Contexte : du samedi 6 février au samedi 24 avril, les trois magasins d'approvisionnement ouvrent aussi le samedi de 8 h à 12 h. Tous les vendeurs sont concernés, un samedi sur deux. Chaque samedi travaillé est récupéré le lundi matin suivant. Le planning est affiché dans chaque magasin le 15 janvier. Pour toute question ou tout échange de samedi, le vendeur s'adresse au responsable de son magasin.

Tâche : rédige la note de service qui annonce cette organisation aux vendeurs.

Format : une demi-page, vouvoiement, ton direct, quatre titres courts, signée « La direction ». Pas de paragraphe sur les livraisons.

Ce qui en a été fait. Caroline vérifie l'horaire, 12 h et non 13 h, colle la demande dans une conversation neuve, et obtient la note en une réponse.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : dates du 6 février et du 24 avril, horaires de 8 h à 12 h, date d'affichage du 15 janvier relus dans la note finale contre le compte rendu de la direction.
- Les sources : la règle de récupération du lundi confirmée par écrit par la direction avant d'être écrite dans la note.
- Le ton et la cible : relue comme un vendeur qui travaillera un samedi sur deux ; la compensation figure sous un titre à elle, pas en bas de page.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : la note en une demi-heure, questions comprises, au lieu d'une matinée et de deux allers-retours avec la direction.

Leçon 6 · 3 exemples

Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Exemple 6.1

Un matelas livré avec une housse déchirée, deux messages restés sans réponse

Agnès est responsable du service client d'un site de vente en ligne de literie de 15 salariés à La Rochelle. Une cliente a reçu le 6 novembre un matelas de 160 × 200 dont la housse est déchirée sur une vingtaine de centimètres. Ses deux messages des 8 et 10 novembre sont restés sans réponse ; le 13, elle demande le remboursement complet, 890 €, et annonce un avis négatif.

Du courriel trié à l'avis apaisé

1. **Trier** — Faits, reproches, demandes, sur le courriel anonymisé.
2. **Vérifier** — Les deux messages retrouvés : le silence est réel.
3. **Faire décider** — Housse, étiquette, bon de 40 €, appel proposé.
4. **Répondre en privé** — Le courriel complet, relu par le gérant.
5. **Répondre en public** — Cinq lignes, sans aucun détail du dossier.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Les faits
- Matelas 160 × 200 livré le 6 novembre.

- Housse déchirée sur environ 20 cm, constatée au déballage, après le départ du livreur.
- Deux messages envoyés par le formulaire du site, le 8 et le 10 novembre.
- Aucune réponse reçue à ce jour.

Les reproches
- Un produit abîmé pour un achat de 890 €.
- Le silence du service client.

Ce qu'elle demande
- Le remboursement complet du matelas, 890 €.
- Une réponse rapide, faute de quoi elle publiera un avis négatif.

Ce qui en a été fait. Agnès vérifie chaque fait dans le logiciel de commandes. Les deux messages sont bien arrivés, dans une boîte que personne n'a relevée pendant les congés d'un collègue : le silence est réel, et c'est le premier tort.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre matelas livré le 6 novembre : une housse neuve part sous 48 heures

Bonjour Madame,

Vous nous avez écrit deux fois, le 8 et le 10 novembre, et nous ne vous avons pas répondu. Vos messages sont arrivés dans une boîte qui n'a pas été relevée pendant une absence : c'est une erreur de notre part, et nous vous présentons nos excuses.

Une housse neuve vous est expédiée sous 48 heures, à nos frais. Le colis contient une étiquette de retour prépayée pour nous renvoyer l'ancienne.

Pour le silence que vous avez subi, nous vous adressons un bon d'achat de 40 €, valable sur notre site.

Si vous souhaitez toujours nous retourner le matelas, je vous propose de vous appeler pour en parler : dites-moi le créneau qui vous convient. Les conditions de retour figurent dans nos conditions générales de vente.

Bien cordialement,

Agnès, service client

Ce qui en a été fait. Agnès garde cette version. Elle ajoute dans sa messagerie le nom de la cliente et le code du bon d'achat, puis la fait relire au gérant.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Bonjour,

Vous avez raison : vos deux messages sont restés sans réponse, et ce n'est pas acceptable. Nous vous avons écrit aujourd'hui pour vous proposer une solution, et nous restons joignables au [numéro] pour en parler de vive voix.

Agnès, service client

Ce qui en a été fait. La réponse publique reconnaît le silence sans exposer le dossier. Le bon d'achat et la housse restent dans le courriel privé.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : livraison du 6 novembre, messages du 8 et du 10, 890 € et 40 € vérifiés dans le logiciel de commandes et dans la décision du gérant.
- Les sources : les deux messages retrouvés dans la boîte non relevée, avec leur date.
- Les engagements : housse sous 48 heures, étiquette prépayée, bon de 40 €, appel proposé ; rien d'écrit sur les 890 €.
- Le ton et la cible : la réponse publique relue comme un futur client qui lit les avis ; aucune donnée de la commande n'y figure.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : vingt-cinq minutes pour le tri, le courriel et la réponse à l'avis, au lieu d'une heure et demie, relecture du gérant comprise.

Exemple 6.2

Des bureaux mal nettoyés trois soirs de suite

Benoît est responsable de secteur dans une entreprise de nettoyage de 60 salariés à Toulouse. L'office manager d'un cabinet d'expertise de 30 personnes écrit que les lundi 2, mercredi 4 et jeudi 5 novembre, les corbeilles n'ont pas été vidées ni les sanitaires faits. C'est sa deuxième plainte du trimestre ; elle parle de mettre fin au contrat.

Le premier jet et la version envoyée

Premier jet

- Ouvre sur trois ans de relation et sur l'absence imprévue
- Les trois soirs n'arrivent qu'au deuxième paragraphe
- Promet un « service irréprochable »

Version envoyée

- Ouvre sur les trois soirs et sur les excuses
- La cause en une phrase, sans la raison de l'absence
- Seules les décisions de la gérante, avoir chiffré à 285 € HT

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Vos bureaux les 2, 4 et 5 novembre

Bonjour Madame,

Notre entreprise est attachée depuis trois ans à la qualité de la prestation que nous vous fournissons, et notre équipe met tout en œuvre pour vous satisfaire. Début novembre, une absence imprévue nous a obligés à faire appel à une remplaçante, qui ne connaissait pas encore votre site.

Les lundi 2, mercredi 4 et jeudi 5 novembre, vos corbeilles n'ont pas été vidées et vos sanitaires n'ont pas été nettoyés. Nous vous présentons nos excuses.

Nous vous accordons un avoir de 15 % sur la facture de novembre. Pendant un mois, l'agente signera chaque soir une fiche de passage que nous vous enverrons le vendredi, et je contrôlerai moi-même vos locaux chaque vendredi soir. Nous vous garantissons désormais un service irréprochable.

Je vous propose de nous retrouver sur place le mardi 17 ou le mercredi 18 novembre à 18 h.

Bien cordialement,

Benoît, responsable de secteur

Ce qui en a été fait. Le contenu est presque juste, mais la réponse ouvre sur une justification et sur l'ancienneté de la relation, et « nous vous garantissons désormais un service irréprochable » est une promesse que personne ne peut tenir.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Vos bureaux les 2, 4 et 5 novembre : nos excuses et ce qui change

Bonjour Madame,

Les lundi 2, mercredi 4 et jeudi 5 novembre, vos corbeilles n'ont pas été vidées et vos sanitaires n'ont pas été nettoyés. Vous avez raison de nous le reprocher, et nous vous présentons nos excuses.

Ces soirs-là, l'agente qui remplaçait votre agente habituelle n'avait pas reçu la fiche de passage de votre cabinet : c'était à nous de la lui remettre.

Nous vous accordons un avoir de 15 % sur la facture de novembre, soit 285 € HT. Pendant un mois, l'agente signera chaque soir une fiche de passage, que nous vous enverrons chaque vendredi, et je contrôlerai moi-même vos locaux le vendredi soir.

Je vous propose de faire le point avec vous sur place le mardi 17 ou le mercredi 18 novembre à 18 h. Dites-moi la date qui vous convient.

Bien cordialement,

Benoît, responsable de secteur

Ce qui en a été fait. Benoît garde cette version. ChatGPT a calculé l'avoir, 285 € HT : Benoît le refait avant d'envoyer.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les trois dates relues contre les feuilles de présence du site, et le montant mensuel de 1 900 € HT contre le contrat.
- Les calculs : 15 % de 1 900 € HT font bien 285 € HT, refait à la calculette.
- Le ton et la cible : la réponse ouvre sur les trois soirs, la cause tient en une phrase, et la raison de l'absence de l'agente, une donnée personnelle, n'apparaît nulle part.
- Les engagements : avoir, fiches, contrôles et rendez-vous figurent tous dans la décision de la gérante ; « service irréprochable » a disparu, et rien n'est écrit sur le contrat.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : un quart d'heure pour une réponse qui en aurait demandé trois quarts, dans une situation où chaque mot compte pour garder le client.

Exemple 6.3

Une cuisine mal finie : accuser réception le vendredi, répondre le lundi

Corinne est secrétaire d'un menuisier-agenceur de 5 personnes à Périgueux. Le vendredi 13 novembre à 16 h, un client particulier écrit que sa cuisine, posée le 23 octobre, a une porte de placard désaxée et un plan de travail rayé, que ses deux appels sont restés sans retour, et qu'il ne paiera pas le solde de 2 400 € TTC tant que rien n'est réglé. Le gérant est sur un chantier sans réseau jusqu'au lundi.

Deux messages, un week-end entre eux

Vendredi 16 h

La réclamation arrive

Porte désaxée, plan de travail rayé, solde bloqué, gérant injoignable.

Vendredi 16 h 20

L'accusé de réception

Les appels sans retour reconnus, un retour promis lundi avant midi.

Lundi 9 h

Les décisions du gérant

Retour le 20, plan de travail remplacé, solde décalé, appel le 18.

Lundi 11 h 40

La réponse complète

Relue par le gérant, envoyée avant l'heure annoncée.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre cuisine : retour lundi avant midi

Bonjour Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message, et nous sommes désolés que vos deux appels soient restés sans retour. Le gérant étudiera votre demande dès son retour de chantier : je reviens vers vous le lundi 16 novembre avant midi,

avec une proposition concrète.

Bien cordialement,

Corinne, secrétariat

Ce qui en a été fait. Corinne envoie ce message à 16 h 20. Il ne promet rien, mais il arrête le silence avant le week-end.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

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

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre cuisine : ce que nous faisons, et quand

Bonjour Monsieur,

Comme promis vendredi, voici notre réponse. Votre cuisine posée le 23 octobre présente une porte de placard désaxée et un plan de travail rayé, et vos deux appels sont restés sans retour : nous vous présentons nos excuses.

Notre équipe revient chez vous le vendredi 20 novembre à 8 h pour régler la porte.

L'élément de plan de travail rayé est remplacé. Il est commandé, et nous vous appellerons dès sa réception pour fixer la date de pose, en général sous trois semaines.

Le solde de 2 400 € TTC sera à régler une fois ces deux interventions faites, sans frais.

Le gérant vous appellera le mercredi 18 novembre pour parler avec vous de votre demande de dédommagement.

Bien cordialement,

Corinne, secrétariat

Ce qui en a été fait. Corinne fait relire le message au gérant, puisqu'il annonce son appel, puis l'envoie à 11 h 40, avant l'heure annoncée vendredi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : date de pose du 23 octobre, solde de 2 400 € TTC relus sur le bon de commande et la facture d'acompte.
- Les sources : les deux appels du client retrouvés dans le journal du téléphone de l'atelier.
- Les engagements : vendredi 20 à 8 h, remplacement du plan de travail, solde après les deux interventions, appel du mercredi 18 : tout vient du gérant ; « sous trois semaines » est présenté comme une estimation, pas comme une date.
- Le ton et la cible : l'accusé de réception tient sa promesse, la réponse arrive le lundi avant midi.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : dix minutes pour l'accusé de réception, un quart d'heure pour la réponse du lundi, et surtout pas de week-end de silence de plus.

Leçon 7 · 3 exemples

Résumer et interroger un document long

Exemple 7.1

Un bail commercial à renouveler, comparé à l'ancien

Guillaume dirige une boulangerie-pâtisserie de 7 salariés à Angoulême. Le cabinet qui gère les murs lui envoie le projet de nouveau bail, 24 pages, et lui propose un rendez-vous lundi. Il a sous la main l'ancien bail, signé en 2017, et veut savoir en une soirée ce qui change, pour décider ce qu'il discute et ce qu'il fait relire par son avocat.

Deux baux comparés avant un rendez-vous

1. **Deux PDF joints** — L'ancien bail et le projet, dans une conversation neuve.
2. **Le tableau des écarts** — Sujet par sujet, la page de chaque document.
3. **Les pages ouvertes** — Chaque montant relu à la page citée.
4. **Les questions** — Une par écart, dans l'ordre de leur poids.
5. **L'avocat** — Les clauses sensibles relues avant de signer.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Sujet	Ancien bail	Projet	Ce qui change
Loyer annuel	18 600 € HT (p. 3)	21 000 € HT (p. 4)	Hausse de 2 400 € HT par an
Révision du loyer	Chaque année au 1er juillet, selon l'indice cité (p. 3)	Chaque année au 1er janvier, même indice (p. 5)	La date de révision avance de six mois
Dépôt de garantie	Trois mois de loyer HT (p. 4)	Six mois de loyer HT (p. 5)	Le dépôt passe d'environ 4 650 € à 10 500 €
Taxe foncière	Absent de l'ancien bail	Refacturée au preneur chaque année (p. 9)	Une charge nouvelle pour la boutique
Travaux	Gros travaux à la charge du bailleur (p. 7)	Mise aux normes de la vitrine à la charge du preneur (p. 11)	Une partie des travaux change de côté
Destination	Boulangerie, pâtisserie (p. 2)	Boulangerie, pâtisserie, salon de thé (p. 2)	Activité élargie
Durée et départ	Clauses identiques (p. 2)	Clauses identiques (p. 2)	Aucun changement

Deux sujets demandés n'ont pas été trouvés dans le projet sous un titre clair : les conditions de sous-location et la clause de cession. Vérifiez les pages 12 à 14 du projet.

Ce qui en a été fait. Guillaume garde le tableau. Il ouvre les deux PDF aux pages citées et vérifie les quatre montants. La ligne « taxe foncière » le surprend : c'est elle qu'il discutera en premier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

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

RÉPONSE TYPE

Questions pour le bailleur

1. La taxe foncière n'était pas refacturée jusqu'ici : quel en est le montant actuel, et sur quelle base serait-elle répartie ?
2. Le loyer passe de 18 600 € à 21 000 € HT par an : sur quels éléments s'appuie cette hausse ?
3. Le dépôt de garantie passe de trois à six mois : est-il possible de rester à trois mois ?
4. La mise aux normes de la vitrine passerait à ma charge : quels travaux sont visés, et à quelle échéance ?
5. La date de révision passe au 1er janvier : la première révision interviendrait-elle dès janvier prochain ?

À faire relire par votre avocat

- La clause sur la taxe foncière (p. 9 du projet)
- La clause sur les travaux de vitrine (p. 11 du projet)

- Les pages 12 à 14 du projet, où la cession et la sous-location n'ont pas été repérées

Ce qui en a été fait. Il retire la question 5, qu'il posera à son avocat plutôt qu'au bailleur, et envoie les trois pages repérées au cabinet de son avocat avant lundi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les loyers, le dépôt et la date de révision relus dans les deux PDF, à chaque page citée.
- Les sources : Ctrl+F sur « taxe foncière » dans les deux fichiers ; le mot n'apparaît bien que dans le projet.
- Les calculs : la hausse de 2 400 € et les deux dépôts refaits à la calculette (3 × 1 550 €, 6 × 1 750 €).
- Le ton et la cible : des questions neutres pour un bailleur avec qui la relation continue, et les points juridiques laissés à l'avocat.

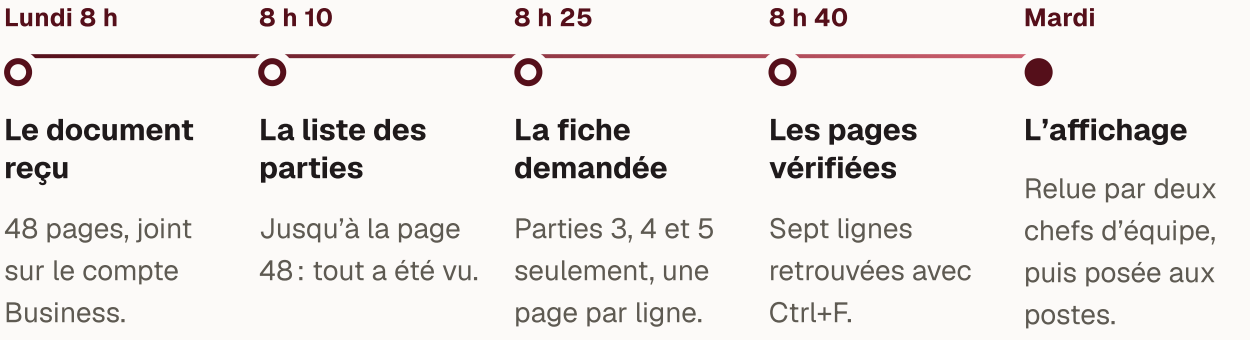
Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : trois quarts d'heure, vérifications comprises, au lieu d'une soirée entière à lire les deux baux en parallèle.

Exemple 7.2

Un cahier des charges client traduit pour les chefs d'équipe

Florence est responsable qualité d'une conserverie de 140 salariés près de Cholet. Une enseigne de distribution, cliente importante, envoie la nouvelle version de son cahier des charges fournisseurs : 48 pages, applicables au 1er janvier. Les chefs d'équipe de production ne liront pas 48 pages ; ils ont besoin d'une fiche d'une page à afficher au poste.

La fiche d'atelier en une matinée



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Le fichier joint est le cahier des charges fournisseurs d'un client distributeur, 48
pages.
```

```
Avant tout résumé, donne la liste de toutes ses parties et sous-parties, avec la page
de début de chacune, jusqu'à la dernière page. Ne résume rien à ce stade.
```

RÉPONSE TYPE

1. Objet et champ d'application (p. 3)
2. Documents à fournir par le fournisseur (p. 5)
3. Traçabilité et identification des lots (p. 14)
4. Contrôles en cours de fabrication (p. 20)
4.1 Poids net (p. 22)
4.2 Détection des corps étrangers (p. 25)
5. Réclamations et retraits (p. 30)
6. Audits du fournisseur (p. 35)
7. Annexe 1 : modèle de fiche produit (p. 39)
8. Annexe 2 : grille d'audit (p. 41 à 48)

Ce qui en a été fait. La liste va jusqu'à la page 48 : Florence sait que tout le document a été vu. Elle repère que seules les parties 3, 4 et 5 concernent l'atelier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une conserverie de 140 salariés.
Contexte : ce cahier des charges s'applique au 1er janvier. Les chefs d'équipe de
production doivent savoir ce qu'ils font différemment au poste. Ils lisent une fiche
affichée, debout, en deux minutes.
Tâche : à partir des seules parties 3, 4 et 5, rédige la fiche « Ce qui change au 1er
janvier pour l'atelier ».
Format : huit lignes au plus, une consigne par ligne commençant par un verbe, la page
entre parenthèses à la fin de chaque ligne. Aucune consigne qui ne soit pas dans le
document. Si une exigence est floue, écris [à préciser par la qualité].
```

RÉPONSE TYPE

Ce qui change au 1er janvier pour l'atelier

- Imprimer le numéro de lot et la date de fabrication sur deux faces de chaque carton (p. 15)
- Garder chaque fiche de lot de fabrication jusqu'à la date limite du produit, plus six mois (p. 16)
- Peser 5 boîtes par heure et par ligne, au lieu de 3 (p. 22)
- Tester le détecteur de corps étrangers en début de poste, puis toutes les deux heures, avec les trois témoins (p. 25)
- Noter chaque test sur la feuille de poste, même quand il est bon (p. 26)
- Mettre de côté tout lot dont un test de détecteur a échoué, jusqu'à décision de la qualité (p. 27)
- Prévenir la qualité dans l'heure de toute anomalie sur un lot déjà expédié [à préciser par la qualité] (p. 31)

Ce qui en a été fait. Florence garde six lignes sur sept. La dernière renvoie à une procédure interne qu'elle doit d'abord écrire : elle la retire de la fiche et la note dans son plan d'actions.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chacune des sept lignes retrouvée à sa page avec Ctrl+F, et relue dans son paragraphe entier.
- Les calculs : 5 pesées par heure sur un poste de 8 heures donnent 40 pesées par ligne ; la feuille de poste est refaite en conséquence.
- Le ton et la cible : la fiche est lue par deux chefs d'équipe avant affichage, pour vérifier qu'elle se comprend sans la qualité à côté.
- Le compte : le cahier des charges d'un client est confidentiel ; il a été joint sur le compte Business de l'entreprise.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : une heure pour la fiche vérifiée, au lieu d'une matinée de lecture et de rédaction.

Exemple 7.3

Un rapport d'audit énergétique résumé pour les élus

Arnaud est secrétaire général d'une communauté de communes des Landes, 35 agents. Le bureau d'études a rendu son audit énergétique de la salle des fêtes : 70 pages, dont 12 pages d'annexes scannées avec les relevés de consommation. Le bureau communautaire se réunit jeudi et doit choisir entre trois scénarios de travaux.

Du rapport de 70 pages à la note

Le rapport brut

- 70 pages techniques
- Trois scénarios dispersés dans le texte
- Des relevés scannés en annexe
- Des limites écrites en petit

La note pour le bureau

- Un tableau de trois lignes
- Coût et économie avec la page
- Les chiffres du scan relus à l'œil
- Les limites en trois lignes, sans recommandation

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es secrétaire général d'une communauté de communes.
Contexte : le fichier joint est l'audit énergétique de notre salle des fêtes. Les élus
du bureau choisiront jeudi entre les scénarios de travaux proposés. Ils ne sont pas
techniciens.
Tâche : résume les scénarios pour cette décision.
Format : un tableau (scénario, travaux en une ligne, coût estimé HT, économie d'énergie
```

```
estimée, page), puis trois lignes sur les limites que le bureau d'études signale lui-
même. Ne recommande aucun scénario. Si une valeur manque, écris « non trouvé ».
```

RÉPONSE TYPE

Scénario	Travaux	Coût estimé HT	Économie estimée	Page
1	Isolation des combles et éclairage LED	48 000 €	21 %	p. 34
2	Scénario 1 et remplacement de la chaudière par une pompe à chaleur	132 000 €	46 %	p. 38
3	Scénario 2 et remplacement des menuiseries	205 000 €	58 %	p. 41

Limites signalées par le bureau d'études

- Les coûts sont des estimations avant consultation des entreprises (p. 33).
- Les économies supposent une occupation de la salle comparable à celle des trois dernières années (p. 33).
- Les aides possibles ne sont pas chiffrées dans le rapport : non trouvé.

> **Ce qui en a été fait.** Arnaud garde le tableau tel quel. Il ajoute lui-même la mention « montants hors aides » sous le titre, pour que personne ne lise un coût final.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Les pages 59 à 70 sont des relevés scannés. Relève la consommation annuelle totale de
la salle pour chacune des trois années qui y figurent, avec la page. Pour chaque
chiffre dont la lecture n'est pas certaine, ajoute [lecture incertaine].
```

RÉPONSE TYPE

Année 1 : 52 300 kWh (p. 61)
Année 2 : 41 800 kWh [lecture incertaine] (p. 64)
Année 3 : 49 100 kWh (p. 67)

La page 64 est inclinée et le deuxième chiffre est en partie effacé.

> **Ce qui en a été fait.** Sur la page 64, Arnaud lit 47 800 kWh et non 41 800. Il corrige le chiffre dans sa note et retire la phrase qui parlait d'une forte baisse en année 2 : elle n'existait que dans la mauvaise lecture.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les trois coûts et les trois économies relus aux pages 34, 38 et 41.
- Les sources : la page 64 du scan ouverte et lue à l'œil ; un chiffre mal reconnu corrigé avant la note.
- Le ton et la cible : la note ne recommande rien, elle présente ; le choix revient aux élus.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : une heure et demie pour la note vérifiée, au lieu d'une journée de lecture du rapport.

Leçon 8 · 3 exemples

Analyser un tableau Excel sans formule

Exemple 8.1

Une année de réservations d'hôtel, mois par mois et canal par canal

Sylvie dirige un hôtel de 22 chambres et 8 salariés à La Rochelle. Elle rencontre son banquier dans dix jours pour financer la rénovation de deux étages, et elle veut savoir si les plateformes de réservation lui coûtent trop cher. Son logiciel de réservation exporte une ligne par séjour : date d'arrivée, nombre de nuits, canal, montant HT de l'hébergement.

Des séjours au dossier bancaire

1. **L'export** — Une ligne par séjour, sans nom de client.
2. **Le tableau mensuel** — Nuitées, occupation, CA et prix moyen, en code.
3. **Le tableau par canal** — Avec les taux de commission que Sylvie donne.
4. **Les contrôles** — Total du logiciel, août et commission refaits.
5. **Le dossier** — Trois constats chiffrés, l'explication par Sylvie.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es contrôleur de gestion pour un hôtel indépendant de 22 chambres.
Le fichier joint est l'export de nos séjours de l'année, une ligne par séjour. Colonnes
: Arrivee (date), Nuits (nombre de nuits), Canal (Direct, Plateformes ou Agences),
Montant_HT (hébergement, en euros). Il n'y a ni nom ni coordonnée de client.
En exécutant du code sur le fichier, calcule pour chaque mois : les nuitées vendues, le
taux d'occupation (nuitées divisées par 22 chambres fois le nombre de jours du mois),
le chiffre d'affaires HT et le prix moyen par nuitée.
Format : un tableau de 12 lignes et une ligne de total, montants arrondis à l'euro,
taux arrondis à l'unité. Indique le nombre de lignes lues et écartées.
```

RÉPONSE TYPE

Mois	Nuitées	Occupation	CA HT	Prix moyen
Janvier	280	41 %	22 400 €	80 €
Février	310	50 %	24 180 €	78 €
Mars	390	57 %	32 370 €	83 €
Avril	470	71 %	42 300 €	90 €
Mai	520	76 %	51 480 €	99 €
Juin	560	85 %	59 360 €	106 €
Juillet	640	94 %	79 360 €	124 €
Août	665	98 %	85 120 €	128 €
Septembre	540	82 %	55 620 €	103 €
Octobre	430	63 %	38 700 €	90 €
Novembre	300	45 %	23 700 €	79 €
Décembre	320	47 %	27 840 €	87 €
Total	5 425	68 %	542 430 €	100 €

Lignes lues : 1 912 séjours. Lignes écartées : aucune. Le taux annuel est calculé sur 8 030 nuitées possibles (22 chambres × 365 jours).

Ce qui en a été fait. Sylvie garde le tableau pour son banquier. Elle note que le prix moyen annuel de 100 € n'est pas la moyenne des douze prix mensuels : il est calculé sur le total, ce qui est juste.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Toujours en exécutant du code, calcule par canal : les nuitées, leur part dans le
total, le CA HT, le prix moyen par nuitée, puis la commission et le CA net de
commission. Taux de commission de nos contrats : Plateformes 17 %, Agences 10 %, Direct
0 %.
Format : un tableau par canal avec une ligne de total, puis trois constats chiffrés
d'une ligne, sans conseil.
```

RÉPONSE TYPE

Canal	Nuitées	Part	CA HT	Prix moyen	Commission	CA net	Net par nuitée
Direct	2 170	40,0 %	225 680 €	104 €	0 €	225 680 €	104 €
Plateformes	2 690	49,6 %	267 030 €	99 €	45 395 €	221 635 €	82 €
Agences	565	10,4 %	49 720 €	88 €	4 972 €	44 748 €	79 €
Total	5 425	100 %	542 430 €	100 €	50 367 €	492 063 €	91 €

1. Les plateformes apportent la moitié des nuitées, 49,6 %.
2. Les commissions représentent 50 367 € sur l'année.
3. Une nuitée vendue en direct rapporte 104 € nets, contre 82 € par une plateforme.

Ce qui en a été fait. Les trois constats vont tels quels dans le dossier du banquier. L'explication, Sylvie l'écrit elle-même : les plateformes remplissent les mois creux, et elle ne compte pas s'en passer.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 5 425 nuitées et 542 430 € comparés au bilan annuel affiché par le logiciel de réservation.
- Les calculs : août refait à la main, 665 nuitées sur 682 possibles (22 × 31), soit 97,5 %, arrondi à 98 %.
- Les calculs : la commission des plateformes refaite à la calculette, 17 % de 267 030 €, soit 45 395 €.
- Le ton et la cible : trois constats sans adjectif, lisibles par un banquier qui ne connaît pas l'hôtellerie.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : une demi-heure, vérifications comprises, au lieu d'une demi-journée de tableaux croisés.

Exemple 8.2

Les heures prévues et passées d'un atelier d'usinage

Romain est responsable d'atelier dans une entreprise de mécanique de précision de 55 salariés à Châtellerault. La direction trouve que l'atelier dépasse ses temps, sans savoir sur quelles pièces. L'ERP exporte les ordres de fabrication soldés des six derniers mois : numéro, famille de pièces, machine, opérateur, heures prévues, heures passées.

Un ressenti, puis des chiffres

Avant l'analyse

- « L'atelier dépasse ses temps »
- Aucune famille de pièces désignée
- Un débat sur les personnes
- Rien à corriger de précis

Après l'analyse

- +445 heures sur six mois, soit +8,8 %
- 288 heures sur les seuls carters
- Quatre des cinq pires OF sur la CU-04
- Une action : la maintenance de la CU-04

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es contrôleur de gestion industriel dans une entreprise de mécanique de précision de
55 salariés.
```

```
Le fichier joint liste les ordres de fabrication soldés des six derniers mois, une
ligne par OF. Colonnes : OF (numéro), Famille (famille de pièces), Machine (code),
Heures_prevues, Heures_passees. J'ai retiré la colonne des opérateurs.
En exécutant du code, calcule par famille : le nombre d'OF, les heures prévues, les
heures passées, l'écart en heures et en pourcentage des heures prévues.
Format : un tableau trié de l'écart le plus fort au plus faible, une ligne de total,
pourcentages à une décimale. Puis le nombre de lignes lues et écartées.
```

RÉPONSE TYPE

Famille	OF	Heures prévues	Heures passées	Écart	Écart %
Carters	18	1 440	1 728	+288	+20,0 %
Arbres	42	1 260	1 395	+135	+10,7 %
Pignons	37	925	951	+26	+2,8 %
Brides	65	780	802	+22	+2,8 %
Supports	54	648	622	−26	−4,0 %
Total	216	5 053	5 498	+445	+8,8 %

Lignes lues : 216. Lignes écartées : aucune.

Ce qui en a été fait. Le constat change la discussion : les carters, 18 OF sur 216, font à eux seuls 288 des 445 heures de dépassement. Romain n'a plus à défendre tout l'atelier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour la seule famille Carters, liste les cinq OF qui ont le plus fort écart en heures,
avec leur machine. Puis dis, en exécutant du code, si ces cinq OF ont une machine en
commun. Aucune hypothèse sur les causes.
```

RÉPONSE TYPE

OF	Machine	Prévues	Passées	Écart
OF-2318	CU-04	80	142	+62
OF-2342	CU-04	80	135	+55
OF-2290	CU-04	80	128	+48
OF-2377	CU-02	80	121	+41
OF-2305	CU-04	80	117	+37

Ces cinq OF totalisent 243 heures d'écart, sur les 288 de la famille. Quatre d'entre eux sont passés sur la machine CU-04.

> **Ce qui en a été fait.** Romain connaît la suite, que le fichier ne dit pas : la CU-04 a eu des arrêts de broche cet été. Il l'écrit dans sa note, à côté des chiffres.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : le total de 216 OF comparé au nombre affiché par l'ERP sur la même période.
- Les calculs : l'écart des carters refait à la calculette, 288 heures sur 1 440, soit 20 %.
- Le ton et la cible : la colonne des opérateurs retirée avant de joindre, et des constats par famille et par machine, jamais par personne.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : vingt minutes au lieu d'une heure et demie de filtres et de tableaux croisés dans Excel.

Exemple 8.3

Le relevé bancaire d'un club sportif classé pour l'assemblée générale

Gilles est trésorier bénévole d'un club sportif de 400 adhérents et 2 salariés à Pau. L'assemblée générale a lieu dans trois semaines et il doit présenter les comptes de la saison, de septembre à août. Sa banque exporte le relevé en CSV : 612 lignes avec une date, un libellé et un montant, positif ou négatif.

Les comptes du club en une soirée

20 h	20 h 15	20 h 30	21 h	21 h 20
L'export bancaire	**Les noms retirés**	**Le classement**	**Les lignes restantes**	**Le solde vérifié**
612 lignes, en CSV, sur la saison.	SALAIRE A et SALAIRE B, avec Rechercher et remplacer.	Des mots clés par catégorie, exécutés en code.	Deux mots clés ajoutés, la demande relancée.	Le solde final du relevé retrouvé à l'euro près.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es trésorier d'une association sportive.
Le fichier joint est l'export de notre compte bancaire, du 1er septembre 2025 au 31
août 2026. Colonnes : Date, Libelle, Montant (positif pour une recette, négatif pour
une dépense, virgule décimale, point-virgule comme séparateur). J'ai remplacé les noms
des deux salariés par « SALAIRE A » et « SALAIRE B ».
En exécutant du code, classe chaque ligne dans une catégorie d'après ces mots du
libellé :
Recettes : COTIS → Cotisations ; SUBV → Subventions ; STAGE → Stages vacances ; BUVETTE
```

```
ou TOURNOI → Buvette et tournois ; PARTENAIRE → Partenaires.
Dépenses : SALAIRE ou URSSAF → Salaires et charges ; CRENEAU → Location des créneaux ;
MATERIEL → Matériel ; DEPLACEMENT ou CARBURANT → Déplacements ; ASSURANCE ou LICENCE →
Assurance et affiliations ; FRAIS → Frais bancaires.
Format : le total de chaque catégorie, le total des recettes, des dépenses et le
résultat. Puis la liste des lignes que tu n'as pu classer, avec leur date, libellé et
montant.
```

RÉPONSE TYPE

Recettes

Cotisations	**38 600 €**
Subventions	12 500 €
Stages vacances	9 840 €
Buvette et tournois	6 210 €
Partenaires	4 000 €
Total des recettes	71 150 €

Dépenses

Salaires et charges	**41 300 €**
Location des créneaux	8 400 €
Matériel	6 150 €
Déplacements	7 980 €
Assurance et affiliations	4 870 €
Frais bancaires	210 €
Total des dépenses	68 910 €

Résultat de la saison : +2 240 €

Lignes lues : 612. Lignes classées : 612. Lignes non classées : aucune.

Ce qui en a été fait. La première version avait laissé 14 lignes non classées : des virements du comité départemental et deux remboursements de matériel. Gilles a ajouté deux mots clés à sa demande et l'a relancée avec le crayon : ce tableau est celui de la seconde version.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Présente ces comptes sur une page pour l'assemblée générale : le tableau des recettes
et des dépenses, la part de chaque catégorie dans son total arrondie à l'unité, et deux
phrases neutres qui décrivent la saison. Pas de jugement sur la gestion.
```

RÉPONSE TYPE

Comptes de la saison 2025-2026

Recettes : 71 150 €. Cotisations 54 %, subventions 18 %, stages 14 %, buvette et tournois 9 %, partenaires 6 %.
Dépenses : 68 910 €. Salaires et charges 60 %, location des créneaux 12 %, déplacements 12 %, matériel 9 %, assurance et affiliations 7 %, frais bancaires moins de 1 %.
Résultat : +2 240 €.

La saison se termine avec un léger excédent. Les cotisations financent un peu plus de la moitié des recettes, et les salaires représentent trois dépenses sur cinq.

> **Ce qui en a été fait.** Gilles remarque que les parts des recettes font 101 % : c'est l'effet des arrondis. Il ajoute la mention « parts arrondies » sous le tableau plutôt que de truquer un chiffre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : solde au 1er septembre 2025, 18 430 €, plus 71 150 €, moins 68 910 €, donne 20 670 €, le solde exact du relevé au 31 août 2026.
- Les calculs : la part des cotisations refaite, 38 600 sur 71 150, soit 54 %.
- Le ton et la cible : des phrases neutres pour des adhérents, et aucun nom de salarié dans le fichier joint.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : une soirée au lieu de deux week-ends à classer les lignes à la main.

Leçon 9 · 3 exemples

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

Exemple 9.1

Le bureau d'une épicerie solidaire, à partir de notes prises à la main

Mathilde est coordinatrice salariée d'une épicerie solidaire associative de Poitiers : 12 salariés et une soixantaine de bénévoles. Le bureau s'est réuni le jeudi 5 novembre 2026 à 18 h ; les membres sont bénévoles et personne ne voulait être enregistré, elle a donc pris des notes en vrac sur son téléphone. Le compte rendu doit partir le lendemain matin, avant la collecte de fin novembre.

Du bureau au message des bénévoles

Jeudi 18 h — La réunion
Notes en vrac sur le téléphone, sans enregistrement.

Jeudi 19 h 30 — La demande
Les notes collées, la date de référence, les fonctions à la place des noms.

Jeudi 19 h 35 — Le tableau des actions
Quatre responsables à désigner, complétés par Mathilde.

Vendredi 9 h — Les envois
Le compte rendu au bureau, un message sans montant aux bénévoles.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es coordinatrice d'une épicerie solidaire associative. Tu rédiges les comptes rendus
du bureau, lus par les membres du bureau.
Ci-dessous, mes notes en vrac de la réunion du bureau du jeudi 5 novembre 2026, 18 h. «
VP » veut dire vice-président, « réu » réunion.
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement par
dossier, 3. Décisions, 4. Points en suspens.
Règles : désigne les personnes par leur fonction, rien qui ne soit dans les notes, [à
confirmer] pour tout point ambigu, dates relatives converties à partir du jeudi 5
novembre 2026, style neutre et phrases courtes.

Notes :
« Bureau jeudi 5/11 18h. Présents : présidente, trésorier, secrétaire, moi. VP excusé.
Collecte supermarchés ven 27 et sam 28/11 : 3 magasins ok, le 4e (zone nord) pas de
réponse, relancer. Besoin 40 bénévoles sur les 2 jours, 26 inscrits. Camion frigo :
```

```
devis réparation reçu 1 850 € TTC, trésorier ok si subvention mairie versée, sinon attente. Subvention mairie : dossier envoyé le 15/10, pas de réponse, appeler service vie associative. Horaires d'hiver épicerie : 14h–18h à partir du lundi 30/11, voté à l'unanimité. Formation hygiène nouveaux bénévoles : en décembre, date à trouver. Prochaine réu jeudi 3/12 même heure. »
```

RÉPONSE TYPE

Compte rendu de la réunion du bureau du jeudi 5 novembre 2026, 18 h

1. Présents et diffusion

Présents : la présidente, le trésorier, la secrétaire, la coordinatrice. Excusé : le vice-président. Diffusion : les membres du bureau.

2. Avancement par dossier

Collecte dans les supermarchés, vendredi 27 et samedi 28 novembre 2026 : trois magasins ont donné leur accord ; le quatrième, situé zone nord, n'a pas répondu. 26 bénévoles sont inscrits sur les 40 nécessaires pour les deux jours.

Camion frigorifique : un devis de réparation a été reçu, pour 1 850 € TTC.

Subvention de la mairie : dossier envoyé le 15/10/2026, sans réponse à ce jour.

Formation hygiène des nouveaux bénévoles : prévue en décembre, date non fixée.

3. Décisions

Horaires d'hiver de l'épicerie : de 14 h à 18 h à partir du lundi 30/11/2026, adoptés à l'unanimité.

Réparation du camion : accord du trésorier si la subvention de la mairie est versée ; à défaut, la réparation attend [à confirmer : décision du bureau, ou avis du trésorier seul].

4. Points en suspens

Il manque 14 bénévoles pour la collecte.

Le quatrième magasin n'a pas confirmé sa participation.

La réparation du camion dépend de la réponse de la mairie.

Prochaine réunion du bureau : jeudi 03/12/2026, 18 h.

> **Ce qui en a été fait.** Mathilde garde la structure telle quelle. Elle lève le [à confirmer] : c'était l'avis du trésorier, le bureau votera la réparation à la prochaine réunion. La phrase passe donc des décisions aux points en suspens.

Échange 2 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui, Quoi (un verbe et un objet précis), Pour quand (jj/mm/aaaa). Une ligne par action. Écris « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas. Ne déduis rien qui n'ait pas été dit.
```

RÉPONSE TYPE

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Relancer le magasin de la zone nord pour la collecte des 27 et 28 novembre	date à fixer

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Trouver 14 bénévoles de plus pour la collecte	date à fixer
responsable à désigner	Appeler le service vie associative de la mairie au sujet du dossier de subvention	date à fixer
responsable à désigner	Fixer la date de la formation hygiène des nouveaux bénévoles	date à fixer
Membres du bureau	Participer à la prochaine réunion du bureau, à 18 h	03/12/2026

Ce qui en a été fait. Quatre « responsable à désigner » : c'est juste, personne ne s'était proposé en réunion. Mathilde complète avant l'envoi : elle relance le magasin et appelle la mairie pour le mardi 10 novembre, la secrétaire lance l'appel aux bénévoles pour le vendredi 20 novembre.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Fais maintenant, à partir du même compte rendu, un message de cinq lignes au plus pour
le groupe des bénévoles : les nouveaux horaires d'hiver et l'appel à volontaires pour
la collecte. Aucun montant, aucun sujet financier, ton chaleureux et simple,
vouvoiement.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour à toutes et à tous,

À partir du lundi 30 novembre, l'épicerie ouvre de 14 h à 18 h.

La collecte dans les supermarchés a lieu le vendredi 27 et le samedi 28 novembre : il nous manque encore 14 bénévoles.

Pour vous inscrire sur un créneau, répondez simplement à ce message.

Merci à vous, le bureau

Ce qui en a été fait. Mathilde garde le message tel quel et le publie dans le groupe des bénévoles. Le devis du camion et la subvention restent dans le compte rendu du bureau.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 1 850 € TTC relu sur le devis, 15/10 relu sur l'accusé d'envoi du dossier.
- Les calculs : 40 bénévoles nécessaires moins 26 inscrits, il en manque bien 14.
- Les dates : le 27 novembre est un vendredi, le 30 un lundi, le 3 décembre un jeudi, vérifiés sur le calendrier d'Outlook.
- Le ton et la cible : le message aux bénévoles ne contient aucun sujet financier, réservé au bureau.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : un quart d'heure le soir même, au lieu de trois quarts d'heure le lendemain.

Exemple 9.2

La réunion commerciale du lundi, transcrite par Teams

Cédric est directeur commercial d'un distributeur de matériel agricole et d'espaces verts, 45 salariés et trois agences, dont le siège est à Agen. Chaque lundi à 8 h, il réunit en visioconférence ses trois commerciaux et le responsable de l'atelier. Le lundi 16 novembre 2026, il a annoncé en ouvrant la réunion que la transcription de Teams servait au compte rendu et serait supprimée une fois celui-ci envoyé.

La réunion du lundi, de 8 h à 9 h 30

1. **Prévenir** — En ouvrant la visio : transcription, usage, suppression.
2. **Nettoyer** — Les prénoms remplacés par les secteurs, les apartés retirés.
3. **Demander** — Le compte rendu en quatre parties, puis les actions.
4. **Compléter** — Cédric attribue les deux actions restées sans responsable.
5. **Envoyer** — Dans le canal Teams, puis transcription supprimée.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es directeur commercial d'un distributeur de matériel agricole et d'espaces verts de
45 salariés. Tu rédiges le compte rendu de la réunion commerciale hebdomadaire, lu par
les commerciaux, l'atelier et l'assistante commerciale.
Ci-dessous, la transcription nettoyée de la réunion du lundi 16 novembre 2026, 8 h. Les
noms ont été remplacés par les fonctions.
Rédige le compte rendu en quatre parties : 1. Présents et diffusion, 2. Avancement, 3.
Décisions, 4. Points en suspens.
Règles : rien qui ne soit dans la transcription, [à confirmer] pour tout point ambigu,
dates relatives converties à partir du lundi 16 novembre 2026, aucune appréciation sur
les personnes.

Transcription :
Directeur commercial : Point sur les devis en cours. Secteur A ?
Commercial secteur A : Trois devis de tracteurs en attente, dont le gros chez
l'entrepreneur de travaux agricoles de Nérac. Il a promis sa réponse pour vendredi.
Commercial secteur B : Deux tondeuses autoportées signées la semaine dernière. La
livraison est à caler avec l'atelier.
Responsable atelier : Préparation possible à partir du 23, pas avant : nous avons trois
révisions en retard.
Directeur commercial : Les portes ouvertes de l'agence de Marmande, toujours le samedi
5 décembre ?
```

```
Commercial secteur C : Oui, mais il manque le flyer et l'invitation des clients. Le fournisseur devrait prêter deux machines, ce n'est pas confirmé.
Directeur commercial : Le flyer, c'est l'assistante commerciale, pour la fin de la semaine prochaine. Et la remise de 5 % sur le stock d'occasion est maintenue jusqu'au 31 décembre, c'est validé.
Commercial secteur A : Et la hausse de tarif du fabricant en janvier ?
Directeur commercial : Rien d'écrit pour l'instant. Je pose la question au fabricant cette semaine.
```

RÉPONSE TYPE

Compte rendu de la réunion commerciale du lundi 16 novembre 2026, 8 h (visioconférence)

1. Présents et diffusion

Présents : le directeur commercial, les commerciaux des secteurs A, B et C, le responsable de l'atelier. Diffusion : les présents et l'assistante commerciale.

2. Avancement

Secteur A : trois devis de tracteurs en attente, dont celui d'un entrepreneur de travaux agricoles de Nérac, qui doit répondre le vendredi 20/11/2026.

Secteur B : deux tondeuses autoportées vendues ; la livraison reste à planifier avec l'atelier.

Atelier : préparation des machines vendues possible à partir du lundi 23/11/2026 ; trois révisions sont en retard.

Portes ouvertes de l'agence de Marmande, samedi 05/12/2026 : le flyer et l'invitation des clients restent à faire ; prêt de deux machines par le fournisseur [à confirmer].

3. Décisions

La remise de 5 % sur le stock d'occasion est maintenue jusqu'au 31/12/2026.

Le flyer des portes ouvertes est confié à l'assistante commerciale.

4. Points en suspens

Hausse de tarif du fabricant annoncée pour janvier : aucune information écrite à ce jour.

Le prêt des deux machines pour les portes ouvertes n'est pas confirmé.

L'invitation des clients n'a pas de responsable.

Ce qui en a été fait. Cédric relit la dernière ligne deux fois : c'est exact, personne n'a pris l'invitation en réunion. Il la confie au commercial du secteur C, qui connaît les clients de Marmande.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
À partir du même compte rendu, fais le tableau des actions en trois colonnes : Qui, Quoi, Pour quand (jj/mm/aaaa). Une ligne par action. « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand la transcription ne le dit pas. Ne transforme pas une réponse attendue d'un client en action d'un commercial.
```

RÉPONSE TYPE

Qui	Quoi	Pour quand
Assistante commerciale	Réaliser le flyer des portes ouvertes de l'agence de Marmande	27/11/2026

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Envoyer l'invitation des clients aux portes ouvertes du 05/12/2026	date à fixer
Directeur commercial	Demander par écrit au fabricant la date et le montant de la hausse de tarif de janvier	20/11/2026
responsable à désigner	Obtenir du fournisseur la confirmation du prêt des deux machines	date à fixer
Commercial secteur B et responsable atelier	Fixer les dates de livraison des deux tondeuses	à partir du 23/11/2026 [à confirmer]

Ce qui en a été fait. Cédric met le commercial du secteur C sur l'invitation et sur le prêt des machines, pour le vendredi 20 novembre, puis colle le tableau dans le canal Teams de l'équipe. Il supprime ensuite la transcription, comme annoncé.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : la remise de 5 % et sa date de fin relues dans la transcription, mot pour mot.
- Les calculs de dates : « vendredi » devient le 20 novembre, « la fin de la semaine prochaine » le 27, « le 23 » un lundi.
- Le ton et la cible : le retard de l'atelier est décrit par un fait, trois révisions en retard, sans reproche.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes au lieu d'une demi-heure, et des actions envoyées avant 9 h 30 au lieu du lendemain.

Exemple 9.3

Le point qualité d'une usine, relu comme le responsable de production

Anne est responsable qualité d'une usine d'injection plastique de 80 salariés à Châtellerault, qui fabrique des bouchons pour des marques de cosmétiques. Le vendredi 13 novembre 2026 à 11 h, elle a tenu un point qualité sur une réclamation client : des bouchons avec des bavures. Le compte rendu servira de base à la réponse au client, et le responsable de production, dont l'équipe a produit le lot, le lira de près.

Avant et après la relecture

Avant relecture

- « Deux pistes : usure du moule 14, humidité de la matière »
- « Relevés de l'étuve à sortir pour vérifier l'étuvage »
- Trois actions sur quatre sans responsable

Après relecture

- « Deux pistes à vérifier, sans conclusion : moule 14, étuvage »
- « Relevés de température de l'étuve du lot 2611-B à consulter »
- Chaque action attribuée par Anne, avec sa date

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Tu es responsable qualité dans une usine d'injection plastique. Tu rédiges le compte rendu d'un point qualité, lu par la production, les méthodes et la direction.
Ci-dessous, mes notes en vrac du point qualité du vendredi 13 novembre 2026, 11 h. « Resp prod » veut dire responsable de production, « 8D » est notre rapport de résolution de problème envoyé au client.
Rédige le compte rendu en quatre parties (1. Présents et diffusion, 2. Avancement, 3. Décisions, 4. Points en suspens), puis le tableau des actions (qui, quoi, pour quand, jj/mm/aaaa).
Règles : rien qui ne soit dans les notes, aucune cause présentée comme établie si elle ne l'est pas, [à confirmer] pour tout point ambigu, dates relatives converties à partir du vendredi 13 novembre 2026, « responsable à désigner » ou « date à fixer » quand les notes ne le disent pas.

Notes :
« Point qualité ven 13/11 11h. Présents : moi, resp prod, régleur équipe matin, magasinier. Resp méthodes absent. Réclamation client cosmétique lot 2611-B : bouchons avec bavures, 1 200 pièces retournées. Cause probable : moule 14 usé ? ou matière humide ? pas établi. Tri à 100 % du stock restant fait hier par l'équipe du matin : 300 pièces écartées sur 4 000. Moule 14 part en révision chez le mouliste lundi, retour annoncé sous 10 jours. En attendant, production de la référence sur le moule 9, ok resp prod. Changer de fournisseur matière : évoqué, rien décidé. Relevés de température de l'étuve à sortir. Réponse 8D au client avant mercredi. »
```

RÉPONSE TYPE

Compte rendu du point qualité du vendredi 13 novembre 2026, 11 h

1. Présents et diffusion

Présents : la responsable qualité, le responsable de production, le régleur de l'équipe du matin, le magasinier. Absent : le responsable méthodes. Diffusion : les présents, le responsable méthodes, la direction.

2. Avancement

Réclamation du client du secteur cosmétique sur le lot 2611-B : 1 200 bouchons retournés pour bavures.

Tri à 100 % du stock restant réalisé le jeudi 12/11/2026 par l'équipe du matin : 300 pièces écartées sur 4 000. Cause non établie à ce jour. Deux pistes : usure du moule 14, humidité de la matière.

3. Décisions
Le moule 14 part en révision chez le mouliste le lundi 16/11/2026 ; retour annoncé sous dix jours [à confirmer]. En attendant, la référence est produite sur le moule 9, avec l'accord du responsable de production.

4. Points en suspens
La cause des bavures reste à établir.
Les relevés de température de l'étuve sont à sortir pour vérifier l'étuvage de la matière.
Un changement de fournisseur de matière a été évoqué, sans décision.

Actions

Qui	Quoi	Pour quand
responsable à désigner	Envoyer le moule 14 en révision chez le mouliste	16/11/2026
responsable à désigner	Sortir les relevés de température de l'étuve	date à fixer
responsable à désigner	Envoyer au client la réponse 8D sur le lot 2611-B	avant le 18/11/2026
Responsable de production	Produire la référence sur le moule 9 jusqu'au retour du moule 14	date à fixer

Ce qui en a été fait. Le changement de fournisseur est bien rangé en points en suspens, et non en décision. Anne garde l'ensemble, mais une phrase la gêne : l'humidité de la matière renvoie à l'étuvage, donc à l'atelier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Relis ce compte rendu comme le responsable de production, dont l'équipe a produit le lot 2611-B. Liste les phrases qui pourraient lui laisser penser qu'une faute est imputée à son équipe sans cause établie, et propose pour chacune une formulation factuelle. Ne réécris pas le reste.
```

RÉPONSE TYPE

1. « Deux pistes : usure du moule 14, humidité de la matière. » L'humidité de la matière désigne l'étuvage, géré par l'atelier, alors que rien n'est établi. Proposition : « Deux pistes à vérifier, sans conclusion à ce jour : l'état du moule 14, l'étuvage de la matière. »
2. « Les relevés de température de l'étuve sont à sortir pour vérifier l'étuvage de la matière. » La phrase peut se lire comme un soupçon. Proposition : « Les relevés de température de l'étuve pour le lot 2611-B sont à consulter. »
3. « Tri à 100 % du stock restant réalisé le jeudi 12/11/2026 par l'équipe du matin. » Phrase factuelle, à garder telle quelle.

Ce qui en a été fait. Anne reprend les propositions 1 et 2. Elle attribue ensuite les actions : le magasinier organise l'envoi du moule, le régleur sort les relevés pour le mardi 17 novembre, elle rédige elle-même la réponse 8D.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : lot 2611-B, 1 200 pièces retournées et 300 écartées sur 4 000, relus sur la fiche de tri et le bon de retour.
- Les calculs : 300 pièces sur 4 000 font 7,5 %, refait à la calculette avant de l'écrire dans la réponse au client.
- Les sources : le « retour sous dix jours » vient d'un appel du mouliste ; Anne demande une confirmation par écrit avant de lever le [à confirmer].
- Le ton et la cible : relu comme le responsable de production, aucune cause n'est présentée comme établie.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes au lieu d'une heure, et une base déjà factuelle pour la réponse au client.

Leçon 10 · 3 exemples

La recherche web et ses sources

Exemple 10.1

Les affichages obligatoires d'une boulangerie, vérifiés ligne à ligne

Laetitia est responsable administrative d'une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés à Pau : un fournil et trois boutiques. Le gérant lui demande, avant l'arrivée de deux apprentis, de vérifier que les affichages et les informations dues aux salariés sont bien en place partout. Elle veut une liste qu'elle pourra défendre, page officielle à l'appui.

De la question du gérant à la note

1	→	2	→	3	→	4	→	5
Cadrer		**Ouvrir**		**Reprendre**		**Trier**		**Rédiger**
Taille de l'entreprise, sites officiels imposés, tableau à cinq colonnes.		Chaque lien, Ctrl+F sur la phrase citée.		Les deux lignes qui coincent, et elles seules.		Confirmé, ou gardé pour l'expert-comptable.		Une demi-page, avec le lien et la date de chaque page.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es responsable administrative d'une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés, avec un
fournil et trois boutiques, à Pau.
Cherche sur le web les affichages et les informations que l'employeur doit mettre à la
disposition des salariés dans les locaux de travail, pour une entreprise de cette
taille.
Utilise en priorité entreprendre.service-public.fr, legifrance.gouv.fr et urssaf.fr ;
signale à part tout autre site.
Format : un tableau à cinq colonnes : information, affichage ou simple mise à
disposition, lien de la page, phrase exacte entre guillemets, date de mise à jour de la
page. Si un point dépend de l'effectif, cite la phrase qui le dit. Si tu ne trouves pas
de source officielle sur un point, écris « pas de source officielle trouvée ».
```

RÉPONSE TYPE

Information	Affichage ou mise à disposition	Lien	Phrase exacte	Mise à jour
[information 1, nommée comme sur la page]	[affichage ou mise à disposition]	[adresse de la page sur entreprendre.service-public.fr]	« [phrase exacte de la page] »	[date indiquée sur la page]
[information 2]	[…]	[adresse de la page]	« [phrase exacte] »	[date]

(une dizaine de lignes de ce type)

Sources non officielles : [nom du site], pour la ligne [numéro].
Points sans source officielle : [liste, ou « aucun »].

Ce qui en a été fait. Laetitia ouvre chaque lien et fait Ctrl+F sur trois mots de la phrase citée. Deux lignes coincent : sur l'une, la phrase ne figure pas sur la page ouverte ; l'autre ne s'appuie que sur le blog d'un éditeur de logiciel de paie.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour la ligne [numéro], la phrase citée ne figure pas sur la page ouverte. Pour la
ligne [numéro], la seule source est le blog d'un éditeur de logiciel de paie.
Pour ces deux lignes seulement, trouve une page officielle avec la phrase exacte et la
date de mise à jour, ou écris « pas de source officielle trouvée ». Ne modifie pas les
autres lignes.
```

RÉPONSE TYPE

Ligne [numéro] : [lien d'une page officielle] | « [phrase exacte] » | [date de mise à jour], ou « pas de source officielle trouvée ».
Ligne [numéro] : même présentation.
Le reste du tableau est inchangé.

Ce qui en a été fait. La première ligne est confirmée sur une autre page de service-public. La seconde reste sans source officielle : Laetitia la garde de côté pour l'expert-comptable.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige la note pour le gérant, une demi-page au plus. Ne garde que les lignes
confirmées par une page officielle, avec le lien et la date de la page entre
parenthèses. Termine par le point resté sans source officielle, présenté comme une
question à poser à notre expert-comptable. Vouvoiement, pas de formule de remplissage.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : les affichages dus aux salariés, dans le fournil et les boutiques

> Bonjour,
> Voici ce que prévoient les sites officiels pour une entreprise de notre taille, vérifié le [date de votre vérification].
>
> À afficher dans le fournil et dans chaque boutique :
> - [information 1] (source : [lien], page mise à jour le [date]) ;
> - [information 2] (source : [lien], page mise à jour le [date]).
>
> À tenir à la disposition des salariés :
> - [information 3] (source : [lien], page mise à jour le [date]).
>
> À demander à notre expert-comptable : [point resté sans source officielle].
>
> Je peux préparer les panneaux avant l'arrivée des apprentis.
> Laetitia

Ce qui en a été fait. Laetitia remplace chaque crochet par ce qu'elle a lu sur la page, et non par ce que dit la conversation. Les liens de la note sont ceux des pages officielles.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque lien ouvert, chaque phrase retrouvée avec Ctrl+F, paragraphe entier lu.
- Les faits : l'effectif de 14 salariés est bien celui de la demande, et les conditions d'effectif sont lues sur la page.
- Les dates : la date de mise à jour de chaque page est reportée dans la note.
- Le ton et la cible : une demi-page que le gérant lit en deux minutes, avec ce qui reste à trancher.

Ce que cela change. Ordre de grandeur constaté en usage : trois quarts d'heure, vérification comprise, au lieu d'une demi-journée à parcourir les sites un par un.

Exemple 10.2

Préparer le premier rendez-vous d'un commercial avec un prospect

Nicolas est commercial dans une entreprise de location de nacelles et de matériel de levage de 30 salariés à Toulouse. Il rencontre jeudi le dirigeant d'une PME de charpente métallique de Montauban qu'il ne connaît pas. Il veut arriver en sachant ce que fait l'entreprise, où elle travaille et ce qui a bougé récemment chez elle, sans rien affirmer qu'il n'ait vérifié.

La préparation, avant et après

De mémoire

- Une activité décrite sans source ni date
- Aucun lien à ouvrir pour vérifier
- Un projet d'agrandissement présenté comme acquis

Recherche cadrée

- Le code d'activité lu sur insee.fr
- Chaque point avec son lien et sa date
- L'article ancien repéré, transformé en question

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es commercial dans une entreprise de location de nacelles et de matériel de levage
de 30 salariés à Toulouse.
Je rencontre jeudi le dirigeant de [nom de l'entreprise], une entreprise de charpente
métallique de Montauban.
Cherche sur le web : son code d'activité, sa date de création et ses établissements,
d'après le répertoire des entreprises sur insee.fr ; ce qu'elle dit faire, d'après son
propre site ; son actualité récente, d'après la presse.
Format : une fiche en trois rubriques (identité, activité, actualité). Après chaque
point, le lien, la phrase citée entre guillemets et la date de la page ou de l'article.
Range à part tout ce qui ne vient ni d'insee.fr ni du site de l'entreprise. Ne cite
aucun nom de personne.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de préparation : [nom de l'entreprise], Montauban

Identité (source : insee.fr, [lien], consulté le [date])
- Code d'activité : [code et libellé indiqués par la page]
- Date de création : [date indiquée par la page]
- Établissements : [nombre et communes indiqués par la page]

Activité (source : site de l'entreprise, [lien], [date de mise à jour, ou « page sans date »])
- [ce que l'entreprise dit faire, en deux lignes, avec la phrase citée]

Actualité (sources non officielles)
- [titre de l'article], [nom du journal], [date de l'article] : « [phrase citée] »

Non trouvé : [ce que la recherche n'a pas trouvé]

Ce qui en a été fait. Nicolas ouvre l'article de presse : il date de deux ans et annonce un projet d'agrandissement. Rien sur le site de l'entreprise ne dit si le projet a abouti. Il garde l'information, mais comme une question à poser.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
À partir de cette fiche, propose cinq questions à poser au dirigeant en rendez-vous,
chacune reliée à un point de la fiche. Pour l'article de presse, formule la question
sans tenir le projet pour acquis : l'article a deux ans. Pas de question sur ce que la
fiche ne dit pas.
```

RÉPONSE TYPE

1. Votre site présente [activité citée] : quelle part de vos chantiers demande du levage en hauteur ? (Activité)
2. Vous avez un établissement à [commune] : vos équipes y louent-elles leur matériel sur place ? (Identité)
3. La presse parlait il y a deux ans d'un projet d'agrandissement : où en est-il aujourd'hui ? (Actualité)
4. Comment organisez-vous aujourd'hui la location de nacelles : un loueur attitré, ou au chantier par chantier ? (Activité)
5. Qu'attendez-vous d'un loueur que vous n'avez pas aujourd'hui ? (Ouverture)

Ce qui en a été fait. Nicolas garde les cinq questions et les recopie dans la fiche du prospect, dans HubSpot. La question 3 lui évite de féliciter le dirigeant pour un agrandissement peut-être abandonné.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : la page d'insee.fr ouverte, le code d'activité retrouvé à l'identique.
- Les dates : l'article de presse daté de deux ans, ce qui change la façon d'en parler.
- Les faits : aucune information sur une personne, aucune donnée qui ne soit publique.
- Le ton et la cible : des questions ouvertes, qui montrent que le dossier a été lu sans présumer de rien.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure de préparation au lieu de quarante minutes, et aucune affirmation périmée devant le prospect.

Exemple 10.3

Une recherche approfondie pour préparer les vendanges de l'an prochain

Pascal est responsable administratif et financier d'une coopérative viticole de 25 salariés permanents, près de Cognac. Chaque automne, la coopérative embauche des saisonniers pour les vendanges, et le directeur veut, dès novembre, un dossier sur les règles à respecter : contrats, formalités, hébergement, durée du travail. Le sujet croise beaucoup de pages, Pascal lance donc une recherche approfondie.

La matinée de la recherche approfondie

9 h	9 h 10	Quelques minut…	Jusqu'à 11 h 30	Midi
Cadrer	**Répondre aux questions**	**Le rapport**	**Vérifier**	**La note au directeur**
Les quatre sujets, les sites officiels, la phrase et la date par règle.	Convention collective, hébergement, mineurs, pays de résidence.	Cinq parties, des liens, une liste de points à vérifier.	Les lignes fragiles d'abord, puis chaque règle citée.	Les règles confirmées, et les questions pour l'expert-comptable.

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Recherche approfondie. Je suis responsable administratif et financier d'une coopérative
viticole de 25 salariés permanents en Charente. Nous embauchons chaque automne des
saisonniers pour les vendanges.
Fais l'état des règles applicables à cette embauche : types de contrat possibles,
formalités avant l'embauche, hébergement des saisonniers, durée du travail et repos
pendant les vendanges.
Pour chaque règle : l'organisme ou le texte, la règle en une phrase, le lien vers la
page officielle, la phrase exacte qui l'appuie et la date de mise à jour de la page.
Ne retiens que service-public.fr, entreprendre.service-public.fr, urssaf.fr et
legifrance.gouv.fr ; signale à part toute règle trouvée seulement sur un autre site.
```

RÉPONSE TYPE

Avant de lancer la recherche, quelques questions pour cadrer :

1. Quelle est votre convention collective, ou souhaitez-vous que je la cherche ?
2. Les saisonniers sont-ils hébergés sur place, ou seulement certains ?
3. Embauchez-vous des salariés de moins de 18 ans ?
4. Le dossier doit-il couvrir aussi les salariés venant d'un autre pays de l'Union européenne ?

Ce qui en a été fait. Pascal trouve les questions utiles : la troisième, en particulier, il n'y aurait pas pensé. Il répond point par point avant que la recherche démarre.

Échange 2 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
1. Notre convention collective : [nom exact de la convention]. Utilise sa version en
vigueur sur Légifrance.
2. Une partie des saisonniers est hébergée sur place, dans des logements de la
coopérative.
```

```
3. Oui, quelques jeunes de 16 et 17 ans chaque année.
4. Non, seulement des salariés résidant en France.
Tu peux lancer la recherche.
```

RÉPONSE TYPE

Un rapport de plusieurs pages, organisé en cinq parties :

1. Les contrats possibles : [types de contrat trouvés], chacun avec son lien, sa phrase citée et la date de la page.
2. Les formalités avant l'embauche : [liste], même présentation.
3. L'hébergement des saisonniers : [règles trouvées], même présentation.
4. Durée du travail et repos pendant les vendanges : [règles trouvées], en distinguant le Code du travail et la convention collective.
5. Les jeunes de moins de 18 ans : [règles particulières trouvées].

En fin de rapport : les règles appuyées seulement sur une source non officielle, et les points à vérifier auprès de l'organisme ou de l'expert-comptable.

Ce qui en a été fait. Le rapport arrive au bout de quelques minutes. Pascal ne le transmet pas tel quel : il en extrait d'abord ce qui reste fragile.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dans ce rapport, liste sous forme de tableau toutes les affirmations qui reposent sur une source non officielle, sur une page sans date, ou sur une page dont la date de mise à jour a plus d'un an. Colonnes : partie du rapport, affirmation, source, date de la page, raison de la prudence.
```

RÉPONSE TYPE

Partie	Affirmation	Source	Date de la page	Raison de la prudence
[3. Hébergement]	[affirmation telle qu'écrite dans le rapport]	[blog d'un cabinet de conseil]	[date]	Source non officielle
[4. Durée du travail]	[affirmation]	[page de service-public.fr]	[date de plus d'un an]	Page à vérifier : la règle a pu changer
[2. Formalités]	[affirmation]	[site]	page sans date	Date inconnue

(une ligne par affirmation concernée)

Ce qui en a été fait. Pascal vérifie ces lignes en premier, puis ouvre les liens des parties 1, 2 et 5 qu'il compte citer au directeur. Le reste attend la réunion avec l'expert-comptable.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque règle retenue pour le dossier, lien ouvert et passage retrouvé, comme pour une recherche simple.
- Les dates : les pages de plus d'un an revérifiées, la convention collective lue dans sa version en vigueur sur Légifrance.
- Les faits : les réponses de Pascal (hébergement, mineurs) relues dans le rapport, pour voir qu'elles ont bien été prises en compte.
- Le ton et la cible : le directeur reçoit les règles confirmées et la liste des questions pour l'expert-comptable, pas les douze pages.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une matinée de travail, vérification comprise, au lieu de deux ou trois jours de recherches dispersées.

Leçon 11 · 3 exemples

Vérifier une réponse en quatre contrôles

Exemple 11.1

Un tarif de remises pour un groupe de restaurants

Bruno est chef des ventes chez un grossiste en équipement de cuisine professionnelle de 40 salariés à Mérignac. Un groupe de quatre restaurants bordelais obtient, à partir de janvier, une remise de gamme de 12 % puis une remise de volume de 3 % sur le prix déjà remisé. Un premier tableau fait par ChatGPT, de tête, annonçait « 15 % de remise » sur chaque ligne : Bruno le fait refaire avant de l'envoyer.

Le même tarif, avant et après contrôle

Premier jet, calculé de tête

- Remises additionnées : 15 %
- Bacs inox à 71,40 € HT
- Aucun calcul visible
- Erreur répétée sur tout le catalogue

Après le contrôle 3

- Remises successives : 14,64 %
- Bacs inox à 71,70 € HT
- Code exécuté et consultable
- Deux lignes refaites dans Excel

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion chez un grossiste en équipement de cuisine
professionnelle.
Contexte : voici quatre articles avec leur prix catalogue HT : lot de 6 bacs
gastronormes inox, 84,00 € ; carton de 1 000 serviettes, 38,50 € ; planche à découper
en polyéthylène, 24,90 € ; thermomètre à sonde, 46,00 €. Le client obtient une remise
de gamme de 12 %, puis une remise de volume de 3 % appliquée au prix déjà remisé.
Tâche : calcule en exécutant du code le prix net HT de chaque article, arrondi au
centime, et le taux de remise global équivalent.
Format : un tableau (article, prix catalogue, après 12 %, prix net), puis une ligne
pour le taux global, puis le code que tu as exécuté.
```

RÉPONSE TYPE

Article	Prix catalogue HT	Après remise de gamme (12 %)	Prix net HT (après 3 %)
Lot de 6 bacs gastronormes inox	84,00 €	73,92 €	71,70 €
Carton de 1 000 serviettes	38,50 €	33,88 €	32,86 €
Planche à découper polyéthylène	24,90 €	21,91 €	21,25 €
Thermomètre à sonde	46,00 €	40,48 €	39,27 €

Taux de remise global équivalent : 1 – (0,88 × 0,97) = 14,64 %, et non 15 %.

Code exécuté : prix × 0,88 × 0,97 pour chaque ligne, arrondi à deux décimales à la fin du calcul.

Ce qui en a été fait. Bruno garde le tableau tel quel. Il note l'écart avec le premier jet : 71,40 € au lieu de 71,70 € pour les bacs, une trentaine de centimes par ligne, répétés sur tout le catalogue du client et pendant toute l'année.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chef des ventes et tu écris au responsable des achats d'un groupe de
quatre restaurants, client depuis trois ans.
Contexte : à partir du 1er janvier, il bénéficie d'une remise de gamme de 12 % puis
d'une remise de volume de 3 % sur le prix déjà remisé, soit 14,64 % au total. Le
tableau des prix nets ci-dessus est juste et vérifié. Le tarif complet sera envoyé en
fichier Excel.
Tâche : écris le courriel qui annonce ces conditions.
Format : huit lignes au plus, un objet, le taux global écrit tel quel, le tableau des
quatre articles en exemple, sans promesse de durée ni de prix garanti, signé Bruno,
chef des ventes, [téléphone].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Vos conditions tarifaires à partir du 1er janvier

Bonjour,

Comme convenu lors de notre rendez-vous, vos commandes bénéficient à partir du 1er janvier d'une remise de gamme de 12 %, puis d'une remise de volume de 3 % sur le prix remisé, soit 14,64 % au total.

Quatre exemples, en prix nets HT : bacs gastronormes inox par 6, 71,70 € ; serviettes par 1 000, 32,86 € ; planche à découper, 21,25 € ; thermomètre à sonde, 39,27 €.

Vous trouverez le tarif complet de votre gamme dans le fichier Excel joint. Je vous appelle la semaine prochaine pour en parler.

Bien cordialement,
Bruno
Chef des ventes
[téléphone]

> **Ce qui en a été fait.** Bruno retire « comme convenu lors de notre rendez-vous » : le rendez-vous a eu lieu avec le gérant, pas avec l'acheteur. Le reste part tel quel, avec le fichier Excel dont il a refait deux lignes à la main.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Contrôle 1, les faits : les quatre prix catalogue comparés au tarif de janvier dans le logiciel de gestion commerciale.
- Contrôle 3, les calculs : deux lignes refaites dans Excel avec la formule =prix*0,88*0,97, et le taux global recalculé.
- Contrôle 4, le ton et la cible : aucune phrase sur une durée de validité que la direction n'a pas fixée, et un rendez-vous attribué à la bonne personne.

Ce que cela change. Une vingtaine de minutes pour le courriel et le contrôle, contre une heure environ à la main ; surtout, aucun prix faux envoyé, ce qui ne se rattrape pas une fois le tarif chez le client.

Exemple 11.2

Une note au conseil d'administration d'une association

Yasmine est chargée de mission dans une association d'insertion par l'activité de 15 salariés à Lormont. Elle prépare pour le conseil d'administration une note sur une aide régionale à l'embauche, rédigée avec la recherche sur le web. La note cite un montant, un plafond et deux conditions ; avant de l'envoyer aux administrateurs, elle fait trier ce qui doit être vérifié.

De la note sourcée à la note vérifiée



Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Relis ta réponse précédente comme le ferait un contrôleur.
1. Fais la liste de tous les faits, montants, dates, conditions et références qu'elle
```

```
contient.
2. Pour chacun, indique d'où il vient : page web consultée (avec le lien exact), ou tes
connaissances générales.
3. Pour chaque lien, indique la date de la page si elle est visible.
4. Donne ton niveau de certitude (élevé, moyen, faible) et la façon dont je peux
vérifier moi-même.
Ne réécris pas la note : je veux seulement le tableau.
```

RÉPONSE TYPE

Élément	Provenance	Date de la page	Certitude	Comment vérifier
Montant de l'aide par embauche	Page d'un site d'information sur l'emploi (lien)	Non visible	Moyenne	Retrouver le montant sur la page officielle de la Région
Plafond par structure et par an	Connaissances générales	Sans objet	Faible	Règlement du dispositif, sur le site de la Région
Condition : contrat d'au moins six mois	Page de la Région (lien)	Mise à jour l'an dernier	Moyenne	Ouvrir la page et chercher « durée »
Condition : salarié résidant en Nouvelle-Aquitaine	Connaissances générales	Sans objet	Faible	Règlement du dispositif
Date limite de dépôt des demandes	Page de la Région (lien)	Mise à jour l'an dernier	Faible	Vérifier qu'elle concerne bien l'année en cours

À vérifier en premier : le plafond, la condition de résidence et la date limite.

Ce qui en a été fait. Le tableau ne prouve rien, mais il montre à Yasmine où regarder. Deux éléments ne viennent d'aucune page, et la seule page officielle date de l'an dernier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici ce que j'ai vérifié sur la page officielle de la Région, consultée aujourd'hui :
[montant vérifié], [durée de contrat minimale vérifiée], [date limite vérifiée]. Le
plafond et la condition de résidence ne figurent pas sur la page : je les retire.
Réécris le paragraphe de la note avec ces seuls éléments, en indiquant la source et la
date de consultation, et ajoute une phrase qui dit ce qui reste à confirmer auprès de
la Région.
Format : un paragraphe de six lignes au plus, pour des administrateurs bénévoles qui ne
connaissent pas le dispositif.
```

RÉPONSE TYPE

L'aide régionale à l'embauche s'élève à [montant vérifié] par recrutement, pour un contrat d'au moins [durée vérifiée]. Les demandes se déposent avant le [date limite vérifiée]. Ces éléments sont tirés de la page officielle de la Région, consultée le [date du jour]. Deux points restent à confirmer auprès du service instructeur avant tout

engagement : l'existence d'un plafond par structure, et les conditions qui portent sur le salarié recruté. Nous proposons de les poser par écrit cette semaine et de présenter la réponse au prochain conseil.

Ce qui en a été fait. Yasmine remplace les crochets par les valeurs lues sur la page. Elle garde la phrase sur les deux points à confirmer : c'est elle qui évite au conseil de voter sur une condition inventée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Contrôle 2, les sources : chaque lien ouvert, le passage retrouvé avec Ctrl+F, la date de la page notée dans la note.
- Contrôle 1, les faits : le plafond et la condition de résidence, sans source, retirés plutôt que gardés au conditionnel.
- Contrôle 4, le ton et la cible : un paragraphe lisible par des bénévoles, sans sigle, avec ce qui reste incertain écrit en clair.

Ce que cela change. Dix minutes de vérification ciblée au lieu de tout reprendre ligne à ligne ; et une note que le conseil peut voter sans risque de s'engager sur une règle qui n'existe pas.

Exemple 11.3

Une réponse à un syndic qui signale une fissure

Patrick est conducteur de travaux dans une entreprise de maçonnerie de 9 salariés à Langon. Le gestionnaire d'un syndic de copropriété signale une fissure sur un mur de clôture refait par l'entreprise il y a dix-huit mois. Patrick a fait rédiger une réponse par ChatGPT ; elle est polie et bien tournée, et il la fait relire comme la liront le syndic et l'assureur de l'entreprise.

Le courriel au syndic, avant et après

Le brouillon

- « Désolés de cette malfaçon »
- Une cause avancée sans visite
- Reprise gratuite sous huit jours
- Garantie affirmée sans contrat lu

La version envoyée

- Un remerciement pour le signalement
- Une visite pour constater
- Deux créneaux au choix
- Des photos demandées avant

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu relis un courriel professionnel avant envoi, en te mettant successivement à
la place de deux lecteurs : le gestionnaire du syndic qui le reçoit, puis l'assureur de
notre entreprise qui pourrait le lire en cas de litige.
```

```
Contexte : nous sommes une entreprise de maçonnerie. Un syndic signale une fissure sur un mur de clôture que nous avons refait il y a dix-huit mois. La cause n'est pas connue : nous n'avons pas encore vu le mur.
Tâche : relis le brouillon ci-dessous et liste chaque phrase qui affirme un fait non établi, qui reconnaît une responsabilité ou qui promet une date ou un geste.
Format : un tableau (phrase, ce qu'elle engage, proposition plus prudente). Ne réécris pas tout le courriel.

Brouillon :
« Bonjour, nous sommes désolés de cette malfaçon. Il s'agit sans doute d'un défaut du joint de dilatation, que nous reprendrons à nos frais sous huit jours. Notre garantie couvre bien sûr ce type de désordre. »
```

RÉPONSE TYPE

Phrase	Ce qu'elle engage	Proposition plus prudente
« nous sommes désolés de cette malfaçon »	Reconnaît une malfaçon avant tout constat	« nous vous remercions de votre signalement »
« sans doute un défaut du joint de dilatation »	Avance une cause que personne n'a constatée	« nous venons constater la fissure pour en déterminer l'origine »
« que nous reprendrons à nos frais sous huit jours »	Promet une réparation gratuite et un délai	« nous vous proposons une visite le [date] ou le [date] »
« notre garantie couvre bien sûr ce type de désordre »	Affirme une couverture sans avoir lu le contrat	Phrase à retirer ; la question se règle après la visite, avec l'assureur si besoin

Ce qui en a été fait. Patrick n'avait vu qu'une phrase gênante, la dernière. Les deux premières l'auraient engagé tout autant, et c'est l'assureur qui le lui aurait fait remarquer.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Réécris le courriel au gestionnaire du syndic avec les propositions prudentes. Ton courtois et réactif, sans reconnaître de responsabilité ni avancer de cause. Propose deux créneaux de visite : [jour et heure], [jour et heure]. Demande deux ou trois photos de la fissure avant la visite. Six lignes au plus, signé Patrick, conducteur de travaux, [téléphone].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Mur de clôture, votre signalement du [date]

Bonjour,

Nous vous remercions de votre signalement concernant le mur de clôture de la résidence. Afin de constater la fissure et d'en déterminer l'origine, nous vous proposons une visite sur place le [jour et heure] ou le [jour et heure].

Pour préparer cette visite, pourriez-vous nous adresser deux ou trois photos de la fissure, dont une avec un objet donnant l'échelle ?

Bien cordialement,

> Patrick
> Conducteur de travaux
> [téléphone]

> **Ce qui en a été fait.** Le courriel part tel quel. Après la visite, si la reprise relève de l'entreprise, la réponse suivante sera écrite avec le gérant, et l'assureur prévenu s'il le faut.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Contrôle 4, le ton et la cible : le brouillon relu comme le syndic, puis comme l'assureur ; trois phrases qui engageaient l'entreprise remplacées.
- Contrôle 1, les faits : aucune cause, aucun délai, aucune garantie affirmés avant la visite.
- Les deux créneaux vérifiés dans le planning de l'équipe avant l'envoi.

Ce que cela change. Un quart d'heure, relecture comprise ; et un courriel qui ne reconnaît pas une malfaçon que personne n'a encore constatée.

Leçon 12 · 3 exemples

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

Exemple 12.1

Le courrier de retour d'un salarié, écrit sans rien révéler

Élodie est assistante RH chez un fabricant d'emballages en carton de 70 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Un opérateur revient le mois prochain après une longue absence, et la direction veut lui écrire pour préparer son retour. Le motif de l'absence relève de la santé : rouge. Élodie fait écrire une trame par ChatGPT, sans aucun élément réel, et complète le courrier dans Word.

Une trame sans rien de réel

1. **Le classement** — Motif d'absence et identité : rouge, rien ne se colle
2. **La trame demandée** — Des repères entre crochets, aucune hypothèse
3. **Les variantes** — Poste de bureau, équipe de nuit
4. **Le courrier dans Word** — Les repères remplacés sur le poste de l'entreprise

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable des ressources humaines dans une PME industrielle.
Contexte : un salarié revient après une longue absence. Tu ne sais rien de lui et tu
n'as pas à savoir le motif de l'absence : ne fais aucune hypothèse et n'en parle pas.
Utilise uniquement des repères entre crochets : [PRENOM_NOM], [POSTE], [DATE_RETOUR],
[RESPONSABLE], [DATE_ENTRETIEN], [HEURE], [LIEU].
Tâche : rédige la trame d'un courrier qui l'accueille, lui confirme sa date de retour
et lui propose un point avec son responsable dans la première semaine pour organiser la
reprise.
Format : une page au plus, ton chaleureux et sobre, aucune allusion à la santé, aux
raisons de l'absence ou à la durée de l'arrêt.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre retour le [DATE_RETOUR]

[PRENOM_NOM],

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre retour à votre poste de [POSTE] le [DATE_RETOUR].

Pour que cette reprise se passe dans de bonnes conditions, [RESPONSABLE] vous propose un point le [DATE_ENTRETIEN] à [HEURE], [LIEU]. Ce sera l'occasion de faire le tour de ce qui a changé dans l'atelier pendant votre absence, de convenir ensemble de l'organisation de vos premières semaines et de répondre à vos questions.

Si ce créneau ne vous convient pas, il vous suffit de prévenir le service RH : nous en fixerons un autre.

Toute l'équipe se réjouit de vous retrouver.

Bien cordialement,

[SIGNATAIRE]
[FONCTION]

Ce qui en a été fait. Élodie garde la trame. Elle remplace les repères dans Word, sur le poste de l'entreprise. Rien de ce qui concerne le salarié n'est passé par ChatGPT : ni son nom, ni son poste, ni sa date de retour.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Propose deux variantes de la phrase « Ce sera l'occasion de faire le tour de ce qui a changé dans l'atelier » : l'une pour un poste de bureau, l'autre pour un poste en équipe de nuit. Mêmes repères, même ton.
```

RÉPONSE TYPE

Poste de bureau : « Ce sera l'occasion de faire le point sur les dossiers en cours et sur les outils qui ont évolué pendant votre absence. »

Équipe de nuit : « Ce sera l'occasion de faire le tour de ce qui a changé dans l'organisation des équipes et sur la ligne, et de caler avec vous le rythme de vos premières nuits. »

Ce qui en a été fait. Élodie range les trois versions dans le dossier des modèles RH. La prochaine fois, elle n'ouvre même pas ChatGPT.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Classement avant de coller : le motif de l'absence et l'identité du salarié sont rouges ; seule une trame sans élément réel passe par ChatGPT.
- Contrôle 4, le ton et la cible : relu comme le salarié le lira, sans allusion à la santé ni à la durée de l'absence.
- Contrôle 1, les faits : date de retour, nom du responsable et créneau saisis dans Word et vérifiés dans le planning.

Ce que cela change. Un quart d'heure pour une trame qui resservira à chaque retour, au lieu d'une demi-heure à chercher les mots ; et aucune donnée de santé sortie de l'entreprise.

Exemple 12.2

La réclamation d’un client, anonymisée avant d’être collée

Romain est gérant d’un cabinet de géomètres-experts de 8 salariés à Libourne. Un client particulier conteste par courriel le délai de remise d’un plan de division. Romain veut une réponse posée, mais le courriel contient le nom du client, son adresse, la référence cadastrale de sa parcelle et son téléphone. Il anonymise dans Word avant de coller.

Le courriel du client, avant et après

L’original, dans Outlook

- Nom et prénom du client
- Adresse et référence cadastrale
- Téléphone dans la signature
- Nom du voisin cité

La version collée

- [CLIENT_1]
- [ADRESSE_1] et [PARCELLE_1]
- Signature supprimée
- [VOISIN_1]

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Rôle : tu es gérant d’un cabinet de géomètres-experts et tu réponds à un client particulier mécontent.
Contexte : voici son courriel, anonymisé : les repères entre crochets remplacent des noms, adresses, références et dates. Garde ces repères tels quels dans ta réponse, sans les modifier ni chercher à les deviner. Les faits : le plan a été remis le [DATE_REMISE], soit trois semaines après la date annoncée, parce que le bornage a dû être reporté deux fois à la demande d’un voisin [VOISIN_1]. Le plan est désormais signé et déposé.
Courriel du client : « Bonjour, je vous ai confié la division de ma parcelle [PARCELLE_1] au [ADRESSE_1] et vous m’aviez promis le plan pour le [DATE_PREVUE]. Je l’ai reçu trois semaines plus tard sans aucune explication. Mon notaire a dû décaler la signature. Je trouve ce manque de communication inadmissible. [CLIENT_1] »
Tâche : rédige la réponse. Reconnais le défaut d’information, explique le report en une phrase, sans mettre en cause le voisin, et propose un appel.
Format : huit lignes au plus, vouvoiement, signé [SIGNATAIRE].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre plan de division, parcelle [PARCELLE_1]

Bonjour [CLIENT_1],

Vous avez raison sur un point : nous aurions dû vous prévenir dès le premier report, et nous ne l’avons pas fait. Je vous prie de nous en excuser.

Le bornage a dû être reprogrammé deux fois pour permettre la présence de tous les propriétaires concernés, ce qui a décalé la remise du plan au [DATE_REMISE]. Le plan est aujourd'hui signé et déposé.

Je vous propose de vous appeler cette semaine pour faire le point avec vous, et avec votre notaire si vous le souhaitez.

Bien cordialement,
[SIGNATAIRE]

Ce qui en a été fait. Romain garde la réponse. Il remet dans Outlook le nom du client, la référence de la parcelle et les dates, à partir de la table de correspondance restée dans un fichier sur son poste.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Pour que la situation ne se reproduise pas, rédige le message court que le cabinet enverra désormais à un client dès qu'un rendez-vous de bornage est reporté. Repères : [CLIENT], [DATE_INITIALE], [NOUVELLE_DATE], [RAISON_COURTE], [SIGNATAIRE]. Cinq lignes au plus, utilisable par courriel ou par SMS, sans nom de tiers.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour [CLIENT],

Le bornage prévu le [DATE_INITIALE] est reporté au [NOUVELLE_DATE] ([RAISON_COURTE]). La remise de votre plan sera décalée d'autant ; nous vous confirmons la nouvelle date dès le bornage réalisé.

Bien cordialement,
[SIGNATAIRE]

Ce qui en a été fait. Romain range le message dans les modèles du cabinet et demande à l'équipe de l'envoyer le jour même de chaque report. Il ne contient aucune donnée : il resservira tel quel.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Classement : courriel client en orange ; nom, adresse, référence cadastrale, téléphone et nom du voisin remplacés avant de coller, signature et fil des échanges supprimés.
- Contrôle 1, les faits : les dates et la raison du report reprises du dossier, pas de la réponse.
- Contrôle 4, le ton et la cible : relu comme le client, qui attend une reconnaissance du défaut d'information, pas une justification technique.

Ce que cela change. Cinq minutes d'anonymisation et cinq minutes de rédaction, pour une réponse qui aurait demandé une demi-heure d'hésitation ; et aucune donnée du client sortie du cabinet.

Exemple 12.3

La charte d'une association d'aide à domicile

Gaëlle est responsable administrative d'une association d'aide à domicile de 25 salariés à Périgueux. Les coordinatrices ont commencé à utiliser ChatGPT pour les plannings et les courriers aux familles,

chacune à sa façon. Or les dossiers des personnes aidées contiennent presque tous des informations de santé. Gaëlle prépare une charte d'une page adaptée au métier, puis des cas pour en parler en réunion.

La charte de l'association

Lundi	Mercredi	Vendredi	Dans six mois
Premier jet	**Relecture**	**Réunion d'équipe**	**Révision**
Une page en cinq rubriques, exemples du métier	Coordinatrices, puis bureau de l'association	Huit cas classés en trente minutes	Les cas tranchés entre-temps ajoutés à la charte

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es juriste en protection des données et tu conseilles des associations du
secteur médico-social.
Contexte : nous sommes une association d'aide à domicile de 25 salariés en Dordogne :
aides à domicile, trois coordinatrices, une responsable administrative. Les dossiers
des personnes aidées contiennent des adresses, des codes d'accès, des informations de
santé et de dépendance. Les coordinatrices utilisent ChatGPT pour rédiger des courriers
et organiser les plannings. Nous n'avons pas d'abonnement Business.
Tâche : rédige une charte d'utilisation de ChatGPT en cinq rubriques : outils et
comptes ; ce qui peut être collé, en trois couleurs, avec deux exemples de notre métier
par couleur ; anonymisation ; vérification avant envoi ; contact et révision.
Format : une page, phrases courtes à l'impératif, 400 mots au plus, une ligne de
signature pour la présidence.
```

RÉPONSE TYPE

Charte d'utilisation de ChatGPT

1. Outils et comptes

Utilisez uniquement le compte fourni par l'association, jamais un compte personnel. Vérifiez que l'option « Améliorer le modèle pour tout le monde » est désactivée (Paramètres › Contrôles des données). Ne partagez pas votre compte.

2. Ce que vous pouvez coller

Vert, vous collez : un modèle de courrier sans nom ; une fiche publique sur les aides aux personnes âgées.

Orange, vous anonymisez d'abord : un planning de la semaine, intervenantes désignées par Intervenante 1, 2, 3 et personnes aidées par Bénéficiaire A, B, C, sans adresse ; un courriel d'une famille, noms et coordonnées retirés.

Rouge, vous gardez : toute information de santé ou de dépendance d'une personne aidée ; les codes de boîte à clés et les adresses ; les arrêts de travail et les salaires des salariées.

3. Anonymisation

Remplacez chaque nom par un repère, le même dans tout le texte. Supprimez adresses, téléphones et signatures. Gardez la correspondance dans un fichier sur le poste de l'association, jamais dans ChatGPT.

4. Vérification avant envoi

Avant tout envoi à une famille ou à un partenaire, vérifiez les faits, les dates, les horaires et le ton. Un courrier part toujours sous votre nom, jamais sous celui de ChatGPT.

5. Contact et révision

Une question, un doute : la responsable administrative, avant de coller. Cette charte est revue dans six mois.

La présidence, le [date] : _____

Ce qui en a été fait. Gaëlle ajoute un exemple rouge tiré du terrain, « une transmission écrite entre deux intervenantes », et fait relire la charte par le bureau de l'association avant de la signer.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
À partir de cette charte, propose huit situations courtes, tirées du quotidien d'une coordinatrice d'aide à domicile, pour une discussion en réunion d'équipe de trente minutes. Pour chaque situation : la couleur attendue et la raison en une phrase. Mélange les couleurs et mets deux cas qui font hésiter.
```

RÉPONSE TYPE

1. Faire reformuler la lettre type d'accueil d'une nouvelle famille, sans nom. Vert : modèle anonyme.
2. Coller le planning de la semaine avec les prénoms des intervenantes et les adresses des bénéficiaires. Orange : utilisable une fois les prénoms et les adresses remplacés par des repères.
3. Demander comment expliquer à une famille la hausse du tarif horaire, à partir de la délibération du conseil d'administration. Vert : document interne non sensible, sans nom.
4. Coller la transmission d'une intervenante sur l'état de santé d'une bénéficiaire pour la « mettre au propre ». Rouge : information de santé.
5. Faire résumer le courriel d'un fils mécontent d'un retard, noms et téléphone retirés. Orange : anonymisé avant de coller.
6. Coller le code de la boîte à clés d'un domicile dans une consigne de remplacement. Rouge : code d'accès.
7. Préparer une affiche de recrutement d'aides à domicile. Vert : texte public.
8. Faire classer les absences de l'équipe du mois pour préparer la paie. Rouge : données de salariées, dont des arrêts de travail.

Les cas qui font hésiter : le 2, parce que le planning paraît anodin, et le 5, parce que le courriel ne parle pas de santé mais peut la laisser deviner ; relisez-le avant de le coller.

Ce qui en a été fait. Gaëlle imprime les huit cas sans les réponses et les fait classer en réunion. La discussion sur le cas 5 dure à elle seule dix minutes : c'est exactement celle qu'il fallait avoir.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Contrôle 1, les faits : chaque exemple de la charte vérifié avec les coordinatrices, qui connaissent les documents réels.
- Contrôle 2, les sources : la règle sur l'entraînement des modèles relue dans les paramètres du compte, libellé compris.
- Contrôle 4, le ton et la cible : des phrases à l'impératif qu'une aide à domicile comprend sans formation juridique.

Ce que cela change. Une charte et un support de réunion en une heure environ, relectures comprises, contre une journée ou deux de rédaction ; et des règles connues de toute l'équipe plutôt que des pratiques individuelles.

Leçon 13 · 3 exemples

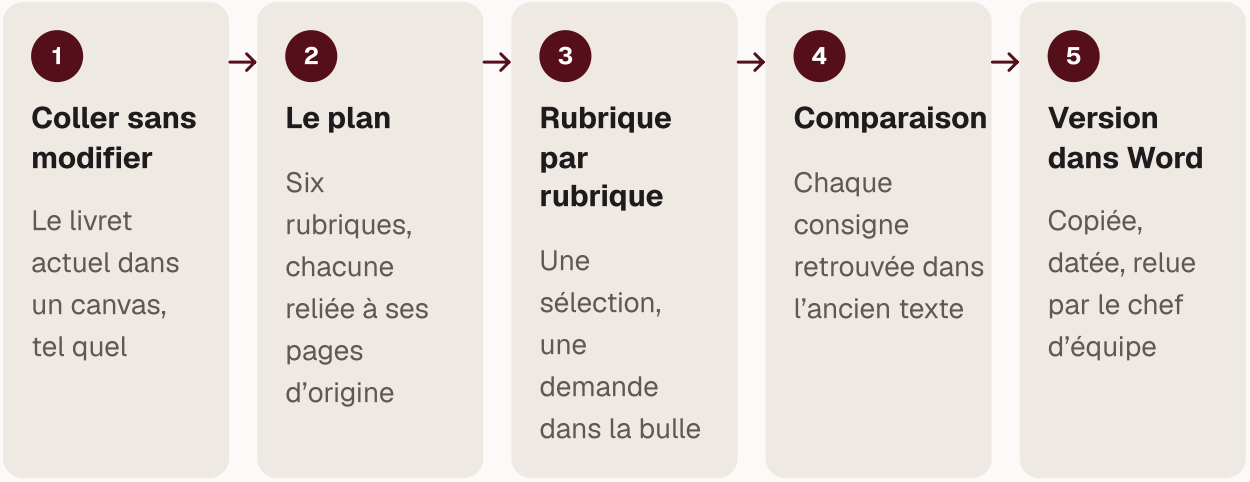
Rédiger et retravailler un texte long avec Canvas

Exemple 13.1

Le livret d'accueil des agents d'une entreprise de nettoyage

Sandrine est responsable d'exploitation dans une entreprise de nettoyage de bureaux de 60 salariés à Pessac. Le livret d'accueil des nouveaux agents fait six pages, écrites il y a dix ans, et presque personne ne le lit jusqu'au bout. Elle veut deux pages lisibles sur un téléphone, sans perdre une seule consigne de sécurité.

Du livret de six pages à deux pages



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable d'exploitation dans une entreprise de nettoyage de bureaux de
60 salariés à Pessac.
Contexte : je colle ci-dessous notre livret d'accueil actuel, six pages. Les nouveaux
agents le lisent sur leur téléphone, le premier jour, avant leur première vacation.
Certains sont peu à l'aise avec l'écrit. Les consignes de sécurité sur les produits,
les horaires et la règle du badge ne doivent pas changer.
Tâche : mets ce texte dans un canvas sans le modifier, puis propose sous le canvas un
plan en deux pages qui garde toutes les consignes.
Format : six rubriques au plus ; pour chacune, les pages du livret actuel qu'elle
reprend. Termine par la liste des passages que tu ne reprends pas.
```

```
[collez le livret]
```

RÉPONSE TYPE

Plan proposé pour le livret en deux pages

1. Bienvenue (page 1) : qui nous sommes en trois lignes, à qui poser une question.
2. Votre premier jour (pages 2 et 3) : où vous présenter, ce que vous recevez (tenue, badge, clés), qui vous accompagne pendant la première semaine.
3. Vos horaires et le badge (page 3) : l'heure d'arrivée, le badge en entrée et en sortie, ce que vous faites en cas de retard.
4. Les produits et la sécurité (pages 4 et 5) : les gants, l'étiquette, le dosage, l'interdiction de mélanger deux produits, le local de stockage.
5. Chez le client (page 5) : la discrétion, les documents et les écrans auxquels vous ne touchez pas, l'alarme.
6. En cas de problème (page 6) : accident, produit renversé, clé perdue, le numéro de l'astreinte.

Passages non repris : l'historique de l'entreprise (page 1) et la liste des clients de référence (page 6).

Ce qui en a été fait. Sandrine garde le plan. Elle ne supprime pas l'historique sans en parler à la direction : il ira dans un autre document. Elle fait ensuite rédiger le livret rubrique par rubrique dans le canvas.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Réécris ce passage pour un agent qui découvre le métier et le lit sur son téléphone : phrases de dix mots au plus, une consigne par ligne, à l'impératif, aucun mot technique sans explication. Ne change ni le nom des produits ni les dosages.
```

RÉPONSE TYPE

Les produits et la sécurité

- Mettez vos gants avant d'ouvrir un produit.
- Lisez l'étiquette avant chaque usage.
- Dosez avec le bouchon doseur, jamais à l'œil : [dosage du livret].
- Ne mélangez jamais deux produits, même pour aller plus vite.
- Refermez le flacon tout de suite après usage.
- Rangez les produits dans le local prévu, jamais dans un bureau du client.
- Un produit dans les yeux ou sur la peau : suivez la consigne affichée dans le local, puis appelez l'astreinte au [numéro].

Ce qui en a été fait. Sandrine a sélectionné la seule rubrique 4 avant d'écrire dans la bulle : les cinq autres ne bougent pas. Elle corrige elle-même, dans le panneau, le nom d'un produit mal orthographié.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : chaque dosage, horaire et numéro d'astreinte comparé à l'ancien livret, ligne à ligne.
- Rien d'ajouté : aucune consigne absente de l'ancien livret ne reste dans la nouvelle version.
- Le ton et la cible : le livret relu sur son téléphone par Nicolas, chef d'équipe, qui accueille les nouveaux agents.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une matinée de travail, relecture du chef d'équipe comprise, au lieu d'une réécriture repoussée de mois en mois.

Exemple 13.2

La page qui explique un chantier de jardin aux particuliers

Olivier dirige une entreprise de paysagisme de 6 salariés à Gradignan, qui travaille surtout pour des propriétaires de maison. Au téléphone, les clients posent toujours les mêmes questions : quand le chantier commence, qui vient, ce qui se passe s'il pleut. Il veut une page « Comment se passe votre chantier » sur son site, écrite à partir de ses notes.

La page chantier, avant et après

Avant

- Les mêmes questions répétées au téléphone
- Une page services de trois lignes
- Des délais différents selon qui répond

Après

- Six étapes et trois questions fréquentes
- Une seule étape retouchée, le reste intact
- Des délais et un acompte tapés par le dirigeant

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es le dirigeant d'une entreprise de paysagisme de 6 salariés à Gradignan, qui crée et entretient des jardins de particuliers.
Contexte : voici mes notes sur le déroulé d'un chantier : visite sur place sans frais sous [délai] ; devis envoyé sous [délai] ; acompte de [pourcentage] à la signature ; une équipe de deux ou trois personnes, la même du début à la fin ; en cas de forte pluie, nous décalons et prévenons la veille ; le chantier est rangé chaque soir ; à la fin, une visite avec le client et une fiche d'arrosage. Les lecteurs sont des propriétaires qui comparent deux ou trois paysagistes.
Tâche : ouvre un canvas et rédige la page « Comment se passe votre chantier ».
```

```
Format : deux phrases d'introduction, six étapes avec un intertitre et deux ou trois phrases chacune, puis trois questions fréquentes avec leur réponse. 450 mots au plus. Aucune promesse absente de mes notes.
```

RÉPONSE TYPE

Comment se passe votre chantier

Un jardin se crée en quelques jours, mais il se prépare avant. Voici, étape par étape, ce qui se passe entre votre premier appel et la dernière visite.

1. La visite

Nous venons chez vous sous [délai], sans frais. Nous regardons le terrain, l'accès pour le matériel et ce que vous voulez en faire.

2. Le devis

Vous le recevez sous [délai]. Chaque poste y est détaillé : terrassement, plantations, matériaux, évacuation des déchets verts.

3. La signature

Un acompte de [pourcentage] confirme la commande. Nous fixons ensemble la date de démarrage.

4. Le chantier

Une équipe de deux ou trois personnes s'en charge, la même du premier au dernier jour. Le soir, le chantier est rangé et l'accès à la maison reste dégagé.

5. La météo

En cas de forte pluie, travailler abîmerait le sol. Nous décalons et vous prévenons la veille.

6. La fin du chantier

Nous faisons le tour du jardin avec vous et vous remettons une fiche d'arrosage adaptée à vos plantations.

Vos questions

Faut-il être présent pendant les travaux ? Non, un accès au jardin suffit. Nous vous appelons si une décision est à prendre.

Qui contacter pendant le chantier ? Le chef d'équipe, dont le numéro figure sur le devis.

Que deviennent les déchets verts ? Ils sont évacués par nos soins, comme indiqué au devis.

Ce qui en a été fait. Olivier trouve l'étape 4 trop vague. Il la sélectionne dans le panneau pour la reprendre seule. Il tape lui-même le délai de visite et le pourcentage d'acompte dans le texte : ce sont ses chiffres.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rends ce paragraphe plus concret : dis ce que fait l'équipe le premier matin, dans l'ordre, en trois phrases. Garde la phrase sur l'équipe qui reste la même du début à la fin.
```

RÉPONSE TYPE

4. Le chantier

Le premier matin, le chef d'équipe fait le tour du jardin avec vous et repère les réseaux, les arrosages et les plantes à protéger. L'équipe installe ensuite les protections et commence par le terrassement. Les mêmes deux ou trois personnes reviennent chaque jour jusqu'à la fin, et le soir le chantier est rangé.

> **Ce qui en a été fait.** Olivier garde la version. Il retire seulement « les arrosages », qu'il ne repère pas toujours, pour ne rien promettre de plus que ce que fait son équipe.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque étape relue face aux notes ; une promesse absente des notes (une garantie, un délai d'intervention) se retire.
- Les chiffres : délais et acompte tapés par Olivier dans le panneau, identiques à ceux de ses devis.
- Le ton et la cible : la page lue par Manon, qui répond au téléphone, avec les questions qu'elle entend chaque semaine.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure et demie pour une page repoussée depuis longtemps, et un lien à envoyer quand la question revient au téléphone.

Exemple 13.3

Le règlement de la déchèterie réécrit pour les habitants

Fatima est agent administratif dans une communauté de communes du Médoc de 85 agents, à Lesparre-Médoc. Le règlement de la déchèterie fait quatre pages d'articles ; les habitants appellent l'accueil pour savoir s'ils peuvent venir avec une remorque ou déposer un pot de peinture. Les élus veulent une fiche d'une page pour le site et l'affichage en mairie, fidèle au règlement voté.

Une fiche tirée d'un règlement



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargé de communication dans une communauté de communes.
Contexte : le fichier joint est le règlement de la déchèterie voté par le conseil
communautaire, un document public. La fiche s'adresse aux habitants, qui la lisent en
mairie ou sur le site, en une minute. Les horaires, les déchets acceptés et refusés,
les limites de volume et les conditions d'accès doivent rester exactement ceux du
```

```
règlement.
Tâche : ouvre un canvas et rédige la fiche pratique tirée de ce règlement.
Format : une page ; un tableau des horaires ; deux listes, déchets acceptés et déchets
refusés ; l'accès en trois lignes ; après chaque information, le numéro de l'article du
règlement entre parenthèses, que je retirerai après vérification.
```

RÉPONSE TYPE

La déchèterie, mode d'emploi

Ouverte aux habitants de la communauté de communes (art. [n°]).

Horaires (art. [n°])

Jour	Matin	Après-midi
Lundi	[horaire]	[horaire]
Mardi	[horaire]	[horaire]
Mercredi	[horaire]	[horaire]
Jeudi	[horaire]	[horaire]
Vendredi	[horaire]	[horaire]
Samedi	[horaire]	[horaire]

Vous pouvez déposer (art. [n°])
- [chaque catégorie acceptée, dans l'ordre du règlement]

Vous ne pouvez pas déposer (art. [n°])
- [chaque catégorie refusée, dans l'ordre du règlement]
- Pour ces déchets, renseignez-vous à l'accueil de la communauté de communes.

Accès (art. [n°])
Les particuliers peuvent venir avec [véhicules autorisés par le règlement], dans la limite de [volume] par jour. Il faut présenter [justificatif]. L'agent d'accueil vous indique la benne à utiliser.

Ce qui en a été fait. Fatima vérifie chaque renvoi dans le règlement. L'un d'eux pointe vers le mauvais article ; la limite de volume, elle, est juste. Elle corrige le renvoi à la main, puis s'attaque au paragraphe « Accès », trop dense pour une affiche.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Remplace ce paragraphe par trois lignes qui commencent chacune par un verbe à
l'impératif. Garde exactement les véhicules autorisés, la limite de volume et le
justificatif, sans rien ajouter.
```

RÉPONSE TYPE

Accès
- Venez avec [véhicules autorisés par le règlement], dans la limite de [volume] par jour.
- Présentez [justificatif] à l'agent d'accueil.

- Déchargez dans la benne qu'il vous indique.

Ce qui en a été fait. La version tient sur une page. Fatima retire les renvois d'articles une fois tout vérifié, copie la fiche dans Word et l'enregistre sous un nom daté avant de l'envoyer à sa directrice.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : horaires, volume et justificatif comparés au règlement, article par article.
- Les sources : chaque renvoi d'article ouvert dans le règlement, puis retiré de la version affichée.
- Le ton et la cible : la fiche relue par l'agent d'accueil de la déchèterie, qui entend les questions des habitants.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois quarts d'heure, vérification comprise, pour une fiche qu'il fallait jusque-là une demi-journée pour tirer du règlement.

Leçon 14 · 3 exemples

Créer une image ou un visuel simple

Exemple 14.1

L’affiche de vitrine d’une boulangerie pour la galette

Grégoire tient une boulangerie-pâtisserie de 8 salariés à Langon. Chaque début janvier, il bricole une affiche pour la vitrine et la page Facebook de la boutique avec une image de banque. Cette fois, il veut un visuel prêt en une demi-heure, avec ses prix posés par lui et rien qui puisse passer pour une photo de ses propres galettes.

Une affiche de vitrine en cinq gestes

1. **Description** — Sujet, cadrage, style, texte, et ce qu’il faut éviter
2. **Image sans texte** — Le tiers supérieur laissé calme pour le titre
3. **Une retouche** — La couronne sans inscription, puis l’image relue en entier
4. **Le texte de l’affiche** — Rédigé avec les prix donnés, jamais demandés
5. **Mise en page** — Dans Canva, prix tapés à la main et relus

Échange 1 sur 3

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Crée une image pour l’affiche de vitrine d’une boulangerie artisanale en Gironde.
Sujet : une galette des rois dorée posée sur une planche en bois, une part coupée au premier plan, une couronne en papier doré à côté.
Cadrage : format portrait, plan serré légèrement en plongée, le tiers supérieur uni et calme pour poser un titre ensuite.
Style : illustration à l’aquarelle, traits fins, tons dorés et crème sur fond brun chaud.
Texte : aucun texte.
À éviter : mains, personnes, logo, emballage de marque, figurine connue.
```

RÉPONSE TYPE

Image attendue : une affiche en hauteur, la galette au centre de la moitié basse, la part coupée en avant, la couronne à droite, un fond brun presque uni dans le tiers supérieur. Points à regarder avant de garder l'image : la couronne porte-t-elle des inscriptions, la part coupée ressemble-t-elle à une vraie garniture, le haut est-il assez calme pour un titre.

Ce qui en a été fait. La couronne porte des lettres sans aucun sens. Grégoire demande une retouche plutôt qu'une nouvelle image : le reste lui plaît.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Même image, mais la couronne en papier doré sans aucune inscription, et la part coupée
un peu plus en avant.
```

RÉPONSE TYPE

Image attendue : la même composition, une couronne lisse, la part coupée avancée vers le bord bas. Regardez de nouveau l'image entière, pas seulement la couronne : une retouche peut changer la teinte du fond ou la forme de la galette.

Ce qui en a été fait. Le fond a un peu foncé, ce qui fait mieux ressortir le futur titre. Grégoire télécharge l'image et passe au texte.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es le boulanger d'une boutique artisanale de Langon.
Contexte : affiche de vitrine pour nos galettes. Ce que nous vendons : galette
frangipane en 4, 6 et 8 parts ; galette briochée aux fruits confits. Prix : [prix de
chaque taille]. Commande la veille avant 18 h, au comptoir ou au [téléphone].
Tâche : écris le texte de l'affiche, que je poserai moi-même dans Canva.
Format : un titre de cinq mots au plus, une ligne de sous-titre, les prix en liste, une
ligne de pied pour la commande. Aucun adjectif de qualité que je ne t'ai pas donné.
```

RÉPONSE TYPE

Titre : La galette de la maison

Sous-titre : Frangipane ou briochée aux fruits confits

Frangipane 4 parts : [prix]

Frangipane 6 parts : [prix]

Frangipane 8 parts : [prix]

Briochée aux fruits confits : [prix]

Pied : Commandez la veille avant 18 h, au comptoir ou au [téléphone].

Ce qui en a été fait. Grégoire pose le texte dans Canva sur le tiers supérieur, tape ses prix lui-même et fait relire l'affiche par Manon, responsable de la vente, avant l'impression.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : prix, horaire de commande et téléphone tapés à la main dans Canva, relus par la responsable de la vente.
- Le ton et la cible : une illustration à l'aquarelle ne passe pas pour une photo de ses galettes ; une photo réaliste aurait dû céder la place à une vraie photo de sa production.
- Aucune marque ni figurine connue dans l'image, vérifié sur l'image entière après la retouche.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trente à quarante minutes, retouche et mise en page comprises, au lieu d'une heure à chercher une image de banque qui ne convient jamais tout à fait.

Exemple 14.2

Trois bandeaux au même style pour une lettre d'information

Camille est assistante de communication dans une coopérative viticole de 45 salariés près de Saint-Émilion. La lettre d'information envoyée aux adhérents a trois rubriques, « À la vigne », « Au chai » et « Agenda », illustrées chaque mois par des photos de banque qui ne vont pas ensemble. Elle veut trois bandeaux dessinés dans un même style, qui resserviront à chaque numéro.

Les rubriques, avant et après

Avant

- Une photo de banque différente par numéro
- Des styles et des couleurs qui ne vont pas ensemble
- Un quart d'heure de recherche chaque mois

Après

- Un bloc de style recopié mot pour mot
- Trois bandeaux dessinés, une seule série
- Des images réutilisées à chaque numéro

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es directeur artistique et tu prépares des descriptions d'images pour une
coopérative viticole de 45 salariés en Gironde.
Contexte : la lettre d'information aux adhérents a trois rubriques : « À la vigne », «
Au chai », « Agenda ». Chaque rubrique a un bandeau en format paysage très allongé. Les
trois doivent former une série.
Tâche : écris un bloc de style commun, à recopier à l'identique, puis trois
descriptions de sujet, une par rubrique.
Format : le bloc de style en quatre lignes (style, couleurs, cadrage, à éviter), puis
```

```
trois descriptions de deux lignes. Aucune personne reconnaissable, aucune étiquette
lisible.
```

RÉPONSE TYPE

Style commun, à recopier à l'identique dans chaque demande

Style : illustration plate, formes simples, aucun dégradé, contours fins.

Couleurs : bordeaux profond, vert olive, beige clair en fond, une touche de doré.

Cadrage : format paysage très allongé, sujet centré, marges vides à gauche et à droite.

À éviter : visages, mains en gros plan, texte, logo, étiquette de bouteille lisible.

À la vigne

Des rangs de vigne en légère pente sous un ciel clair, un piquet en bois au premier plan, quelques grappes visibles.

Au chai

Une rangée de barriques couchées sur leurs supports, une voûte en pierre claire, une lampe suspendue.

Agenda

Un calendrier mural stylisé à côté d'un verre de vin rouge posé sur une table en bois, sans aucune date écrite.

> **Ce qui en a été fait.** Camille garde le bloc de style tel quel dans un document Word, pour le recopier à chaque génération sans en changer un mot.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Crée une image avec ce style et ce sujet.
[collez le bloc de style commun]
Sujet : une rangée de barriques couchées sur leurs supports, une voûte en pierre
claire, une lampe suspendue.
```

RÉPONSE TYPE

Image attendue : un bandeau très allongé, les barriques en frise au centre, la voûte en arc au-dessus, des marges beiges vides de chaque côté, les quatre couleurs du bloc de style. À regarder : aucune inscription sur les barriques, une perspective qui tient debout.

> **Ce qui en a été fait.** Une barrique porte une sorte de tampon illisible. Camille demande « même image, sans aucune inscription sur les barriques », puis génère les deux autres bandeaux avec le même bloc de style.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le maître de chai a regardé le bandeau « Au chai » ; rien d'invraisemblable dans le matériel dessiné.
- Les trois bandeaux posés côte à côte : mêmes couleurs, même épaisseur de trait, mêmes marges.
- Le ton et la cible : des dessins, qui ne passent pas pour des photos des vignes des adhérents ; aucune mention nécessaire.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure pour trois bandeaux réutilisés à chaque numéro, au lieu d'un quart d'heure de recherche de photos chaque mois.

Exemple 14.3

Les illustrations de circulation d'une plateforme logistique

Laurent est responsable qualité, sécurité et environnement d'une plateforme logistique de 150 salariés à Ambarès-et-Lagrave. Les intérimaires arrivent chaque semaine, et le livret sécurité n'a que du texte sur la circulation entre piétons et chariots élévateurs. Il veut quatre illustrations simples, dans le même style, pour le livret et l'affichage à l'entrée.

Quatre illustrations en une semaine

Lundi 9 h	Lundi 10 h	Lundi 11 h	Mardi	Jeudi
Première scène	**Retouche**	**Trois autres scènes**	**Validation**	**Légendes dans Word**
Description complète, un geste faux repéré	Charge basse, piéton plus loin, image relue en entier	La même description de style, recopiée	Chaque geste vérifié par le chef d'entrepôt	Les quatre règles du plan, mot pour mot

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Crée une illustration pour le livret sécurité d'une plateforme logistique.
Sujet : un piéton marche dans une allée piétonne marquée au sol, le long d'une allée où
circule un chariot élévateur chargé d'une palette ; le piéton porte [les équipements de
protection de votre site].
Cadrage : format paysage, vue de trois quarts en légère hauteur, le piéton et le
chariot en entier.
Style : illustration plate, traits simples, trois couleurs sur fond blanc : [vos
couleurs], marquage au sol en [couleur du marquage de votre site].
Texte : aucun texte.
À éviter : visage détaillé, marque de chariot lisible, décor chargé.
```

RÉPONSE TYPE

Image attendue : une scène lisible d'un coup d'œil, l'allée piétonne nettement séparée de l'allée des chariots, le piéton à distance du chariot, aucune inscription. À regarder : le sens de marche du chariot, la position des fourches, la distance entre le piéton et le chariot.

> **Ce qui en a été fait.** Sur la première image, les fourches du chariot sont levées très haut en roulant, un mauvais geste. Laurent ne garde pas une illustration qui montre un geste faux, même bien dessinée.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Même image, mais la palette portée bas, les fourches juste au-dessus du sol, et un
espace plus large entre le piéton et le chariot. Supprime toute inscription sur le
chariot.
```

RÉPONSE TYPE

Image attendue : la même scène, la charge basse, un écart nettement plus grand entre les deux allées. Regardez l'image entière : la retouche peut avoir déplacé le marquage au sol ou modifié les équipements du piéton.

> **Ce qui en a été fait.** Laurent garde cette version et réutilise la même description, avec le même style, pour les trois autres scènes : la traversée au passage piéton, le quai de chargement, l'angle sans visibilité.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable sécurité d'une plateforme logistique.
Contexte : voici les quatre règles de notre plan de circulation, à reprendre sans les
modifier : [règle 1] ; [règle 2] ; [règle 3] ; [règle 4]. Les légendes accompagnent
quatre illustrations dans le livret d'accueil des intérimaires, lu le premier jour.
Tâche : écris une légende par illustration.
Format : une phrase de douze mots au plus par légende, à l'impératif, qui reprend la
règle sans rien y ajouter.
```

RÉPONSE TYPE

Illustration 1 : [règle 1, à l'impératif, en douze mots au plus]
Illustration 2 : [règle 2, à l'impératif, en douze mots au plus]
Illustration 3 : [règle 3, à l'impératif, en douze mots au plus]
Illustration 4 : [règle 4, à l'impératif, en douze mots au plus]
Avec des règles courantes, cela donne par exemple : « Marchez toujours dans l'allée piétonne marquée au sol. »

> **Ce qui en a été fait.** Laurent pose les légendes lui-même dans Word, sous chaque illustration, et vérifie chacune face au plan de circulation affiché.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque geste dessiné validé par le chef d'entrepôt avant l'impression ; une posture fausse reste fausse, même dessinée.
- Les légendes comparées mot à mot aux règles du plan de circulation.
- Le ton et la cible : le livret relu par un intérimaire arrivé la semaine précédente, qui dit ce qu'il comprend de chaque scène.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une demi-journée pour quatre illustrations validées, au lieu d'une séance photo à organiser dans un entrepôt en activité.

Leçon 15 · 3 exemples

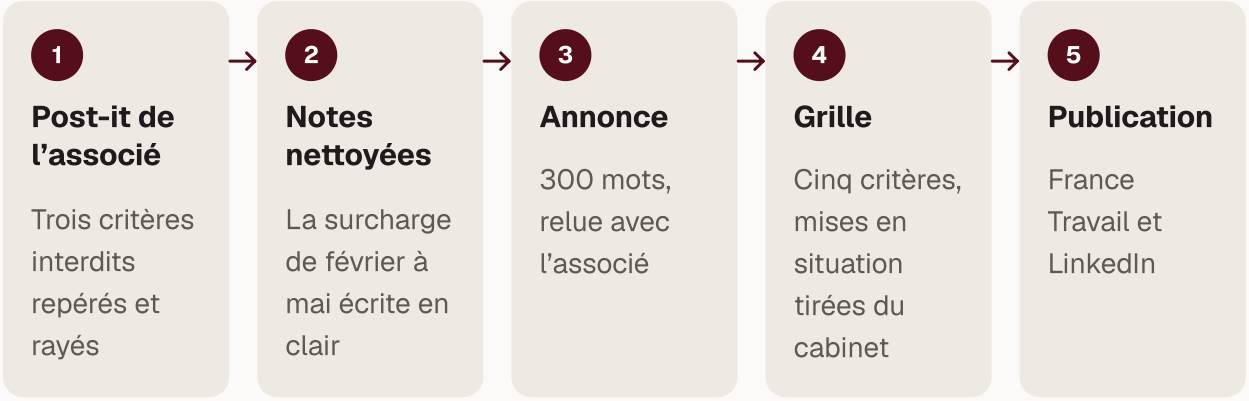
Exercice corrigé : une annonce d'emploi et sa grille d'entretien

Exemple 15.1

Une assistante comptable avant la saison fiscale

Marion est responsable administrative d'un cabinet d'expertise comptable de 12 salariés à Libourne. Un assistant comptable part en janvier, et l'associé lui a laissé ses besoins sur un post-it : « jeune diplômée de préférence, sans enfants en bas âge pour tenir les périodes fiscales, qui habite Libourne ». Marion veut une annonce publiable lundi sur France Travail et LinkedIn, et la grille des entretiens.

Du post-it à la grille



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargée de recrutement dans un cabinet d'expertise comptable de 12
salariés en Gironde.
Contexte : nous recrutons un assistant comptable (H/F) en CDI, 35 heures, du lundi au
vendredi, avec des heures supplémentaires payées de février à mai, période des clôtures
et des déclarations. Missions : saisie et révision des pièces d'une cinquantaine de
dossiers de TPE (commerçants, artisans, professions libérales), déclarations de TVA,
préparation des éléments du bilan pour le collaborateur confirmé, relances des clients
sur les pièces manquantes. Exigé : BTS comptabilité et gestion ou expérience
équivalente, pratique d'un logiciel comptable. Apprécié : connaissance de Pennylane ou
de Sage. Salaire : [fourchette brute annuelle], mutuelle, titres-restaurant, parking.
Lieu : centre de Libourne. Candidature : [adresse électronique], réponse sous dix jours
ouvrés.
```

```
Tâche : rédige l'annonce d'emploi.
Format : un titre, le cabinet en trois phrases, les missions en liste, le profil en distinguant exigé et apprécié, les conditions, la façon de postuler. 300 mots au plus. Aucun critère d'âge, de sexe, de situation de famille, de lieu de résidence ou d'apparence. Aucune mission ni aucun avantage absent de ces notes.
```

RÉPONSE TYPE

Assistant comptable (H/F), CDI, 35 h, Libourne

Le cabinet

Nous sommes un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes installé au centre de Libourne. Nous tenons les comptes de commerçants, d'artisans et de professions libérales du Libournais. Chaque dossier est suivi par un binôme : un collaborateur confirmé et un assistant.

Vos missions

- Saisir et réviser les pièces comptables d'une cinquantaine de dossiers de TPE
- Préparer et déposer les déclarations de TVA
- Préparer les éléments du bilan pour le collaborateur confirmé
- Relancer les clients sur les pièces manquantes, par courriel et par téléphone

Votre profil

Exigé : BTS comptabilité et gestion, ou expérience équivalente en cabinet ou en entreprise ; pratique d'un logiciel comptable.

Apprécié : connaissance de Pennylane ou de Sage.

Nos conditions

CDI, 35 heures, du lundi au vendredi. De février à mai, période des clôtures et des déclarations, des heures supplémentaires payées. Salaire : [fourchette brute annuelle]. Mutuelle, titres-restaurant, parking.

Postuler

Envoyez votre CV à [adresse électronique]. Nous répondons à chaque candidature sous dix jours ouvrés.

Ce qui en a été fait. Marion garde presque tout. Elle retire la phrase sur le binôme, que l'associé n'a jamais évoquée, et fait confirmer le délai de dix jours ouvrés : c'est un engagement pris envers chaque candidat.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es l'associé d'un cabinet d'expertise comptable et tu recrutes un assistant comptable (H/F).
Contexte : voici l'annonce validée : [collez l'annonce]. Les difficultés réelles du poste : des clients qui envoient leurs pièces en retard, des relevés bancaires qui ne correspondent pas aux factures, plusieurs échéances de TVA la même semaine.
Tâche : prépare une grille pour un entretien de 45 minutes, identique pour tous les candidats.
Format : cinq critères tirés de l'annonce ; pour chacun, une question ouverte, une mise en situation tirée des difficultés ci-dessus, les attendus en une phrase et une note de 1 à 4. Termine par la liste des questions à ne pas poser.
```

RÉPONSE TYPE

Grille d'entretien, assistant comptable (H/F), 45 minutes

1. Saisie et révision
Question : décrivez la façon dont vous organisez la saisie d'un dossier, du début à la fin.
Mise en situation : sur un relevé bancaire, trois paiements n'ont aucune facture. Que faites-vous ?
Attendus : cherche dans les pièces, liste les manques, interroge le client avant toute écriture d'attente.
Note : [ ] / 4

2. TVA
Question : quelles vérifications faites-vous avant de déposer une déclaration de TVA ?
Mise en situation : la TVA collectée du mois est deux fois plus élevée que d'habitude. Par quoi commencez-vous ?
Attendus : compare avec les mois précédents, vérifie les factures de ventes, en parle au collaborateur avant le dépôt.
Note : [ ] / 4

3. Relation avec les clients
Question : comment obtenez-vous les pièces d'un client qui ne répond pas ?
Mise en situation : écrivez en cinq minutes le courriel de relance à ce client.
Attendus : courriel court et poli, liste précise des pièces, date limite.
Note : [ ] / 4

4. Organisation en période chargée
Question : comment préparez-vous une semaine où trois échéances tombent en même temps ?
Mise en situation : un client réclame son bilan en urgence le jour d'une échéance de TVA. Que lui répondez-vous ?
Attendus : traite d'abord l'échéance déclarative, prévient le collaborateur, propose au client un délai réaliste.
Note : [ ] / 4

5. Outils
Question : quels logiciels comptables avez-vous utilisés, et pour quoi faire ?
Mise en situation : voici un export de compte client. Où voyez-vous les factures non lettrées ?
Attendus : sait lire un export, connaît le lettrage, montre comment il apprendrait un logiciel nouveau.
Note : [ ] / 4

Questions à ne pas poser : l'âge, les enfants ou le projet d'en avoir, la situation de couple, le lieu de résidence, l'origine, la santé, la religion, les opinions politiques ou syndicales.

Ce qui en a été fait. Pour la mise en situation 5, Marion prépare un vrai export, noms des clients remplacés par des codes. L'associé note les cinq candidats sur cette grille, dans le même ordre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le ton et la cible : les trois critères du post-it (âge, enfants, commune) n'apparaissent ni dans la demande, ni dans l'annonce, ni dans la grille ; les heures de février à mai sont écrites en clair à leur place.
- Les faits : chaque mission et chaque avantage relus avec l'associé ; la phrase sur le binôme, ajoutée par ChatGPT, est retirée.
- Les faits : le délai de réponse de dix jours ouvrés, qui engage le cabinet, est confirmé avant la publication.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure pour l'annonce et la grille, relectures comprises, là où Marion y passait une demi-journée.

Exemple 15.2

Un vendeur-réparateur pour la saison

Hugo est gérant d'un magasin de cycles de 6 salariés à Arcachon, qui vend, loue et répare des vélos. Il cherche un vendeur-réparateur en CDD d'avril à septembre. Ses notes disent : « bonne présentation, moins de 30 ans pour coller à la clientèle, quelqu'un du bassin ». Il veut l'annonce, des mises en situation pour l'atelier et le courriel aux candidats non retenus.

Un recrutement saisonnier

Février	Mars, semaine 1	Mars, semaine 2	Le lendemain	Avril
Annonce publiée	**Entretiens**	**Décision**	**Réponses**	**Arrivée**
France Travail, site du magasin et vitrine	30 minutes, dont 15 à l'atelier, mêmes situations pour tous	Notes comparées, choix du gérant	Courriel type, prénom ajouté dans Outlook	Prise de poste au début de la saison

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es gérant d'un magasin de cycles de 6 salariés sur le bassin d'Arcachon.
Contexte : nous recrutons un vendeur-réparateur (H/F) en CDD du [date] au [date], 35
heures, travail le week-end avec deux jours de repos consécutifs en semaine. Missions :
conseil et vente en magasin, location (préparer les vélos le matin, les contrôler au
retour), réparations courantes (crevaisons, freins, câbles, réglage des vitesses),
encaissement et planning des locations. Exigé : savoir faire les réparations courantes
d'un vélo, être à l'aise avec la clientèle en période d'affluence. Apprécié : vélos à
assistance électrique, notions d'anglais. Salaire : [taux horaire brut], prime de fin
de saison [montant]. Candidature : au magasin avec un CV, ou à [adresse électronique].
Tâche : rédige l'annonce pour France Travail, notre site et la vitrine.
Format : 220 mots au plus, missions en liste, exigé et apprécié séparés, conditions
dans un bloc à part. Aucun critère d'âge, de sexe, de lieu de résidence ou d'apparence.
```

RÉPONSE TYPE

Vendeur-réparateur cycles (H/F), CDD d'avril à septembre, Arcachon

Notre magasin vend, loue et répare des vélos classiques et à assistance électrique. L'équipe compte six personnes à l'année et s'agrandit pour la saison.

Vos missions

- Accueillir et conseiller les clients, à la vente comme à la location

- Préparer les vélos de location le matin et les contrôler au retour
- Réaliser les réparations courantes : crevaisons, freins, câbles, réglage des vitesses
- Encaisser et tenir le planning des locations

Votre profil

Exigé : savoir faire les réparations courantes d'un vélo ; être à l'aise avec la clientèle, y compris aux heures d'affluence.

Apprécié : connaissance des vélos à assistance électrique, notions d'anglais pour la clientèle de passage.

Nos conditions

CDD du [date] au [date], 35 heures. Travail le week-end, deux jours de repos consécutifs en semaine. Salaire : [taux horaire brut], prime de fin de saison de [montant].

Postuler

Passez au magasin avec votre CV, ou écrivez à [adresse électronique].

Ce qui en a été fait. Hugo publie l'annonce telle quelle. « Bonne présentation », « moins de 30 ans » et « quelqu'un du bassin » ont disparu avant même la demande ; le travail du week-end, lui, est écrit en clair.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable d'atelier dans un magasin de cycles.
Contexte : l'annonce ci-dessus est publiée. Chaque entretien dure 30 minutes, dont 15 à l'atelier.
Tâche : prépare trois mises en situation identiques pour tous les candidats : une réparation, un conseil de vente, un client mécontent.
Format : pour chacune, la consigne lue au candidat, ce qui est observé, et ce qui distingue une note de 2 d'une note de 4.
```

RÉPONSE TYPE

Mise en situation 1. La réparation (10 minutes)

Consigne : « Ce vélo de location revient avec la roue arrière crevée et un frein qui frotte. Remettez-le en état de louer. »

Observé : démonte et remonte la roue sans forcer, cherche la cause de la crevaison avant de changer la chambre, règle le frein, fait un essai.

Note 2 : la crevaison est réparée, le frein frotte encore.

Note 4 : tout est réglé, la cause est montrée, l'essai est fait.

Mise en situation 2. Le conseil de vente (5 minutes)

Consigne : « Je cherche un vélo pour aller travailler, dix kilomètres par jour, avec une côte. Que me conseillez-vous ? »

Observé : pose des questions avant de proposer (trajet, budget, rangement), présente deux modèles et leur différence.

Note 2 : propose un modèle sans poser de question.

Note 4 : trois questions, deux options comparées, un essai proposé.

Mise en situation 3. Le client mécontent (5 minutes)

Consigne : « Le vélo loué hier a déraillé trois fois. Je veux être remboursé. »

Observé : écoute sans couper, vérifie le vélo, propose une solution dans la règle du magasin, passe la main au gérant si la demande dépasse sa marge.

Note 2 : se justifie, ou promet un remboursement.

Note 4 : écoute, vérifie, propose un échange de vélo et appelle le gérant pour la question du remboursement.

Ce qui en a été fait. Hugo vérifie que la note 4 de la troisième situation suit la règle réelle du magasin : le vendeur échange le vélo, le gérant seul décide d'un remboursement. Les trois situations passent dans le même ordre pour les cinq candidats.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es gérant d'un magasin de cycles de 6 salariés.
Contexte : nous avons reçu cinq personnes en entretien pour le poste de vendeur-
réparateur saisonnier. Le poste est pourvu.
Tâche : écris le courriel aux candidats reçus et non retenus.
Format : six lignes au plus, vouvoiement, un merci pour le temps passé à l'atelier,
aucune raison détaillée, aucune promesse. Laisse [Prénom] et [Nom] à compléter dans
Outlook.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre candidature au poste de vendeur-réparateur

Bonjour [Prénom] [Nom],

Merci pour votre venue au magasin et pour le temps passé à l'atelier. Après les entretiens, nous avons retenu une autre candidature pour cette saison.
Si vous le souhaitez, répondez à ce message : nous garderons alors votre candidature pour la saison prochaine.

Belle saison à vous,
Hugo, gérant

Ce qui en a été fait. Le courriel part depuis Outlook, prénom et nom ajoutés à la main. Aucun nom de candidat n'est passé par ChatGPT.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le ton et la cible : les trois critères des notes (apparence, âge, lieu de résidence) sont retirés avant la demande, pas après.
- Les faits : dates du CDD, taux horaire et prime relus avec le contrat type du magasin.
- Le ton et la cible : le courriel de refus relu comme un candidat qui a passé un quart d'heure à l'atelier : aucun motif, aucun jugement.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : quarante minutes pour l'annonce, les trois mises en situation et le courriel type, au lieu de deux heures prises sur plusieurs soirées.

Exemple 15.3

Un animateur périscolaire pour une association de quartier

Valérie coordonne une association d'animation de quartier de 25 salariés à Cenon, qui accueille les enfants de trois écoles élémentaires avant et après la classe, le midi et le mercredi. Le bureau de

l'association lui a transmis ses souhaits : « un homme pour équilibrer l'équipe, du quartier si possible, pas trop âgé pour courir avec les enfants ». Elle doit publier l'annonce et préparer les entretiens à partir de parcours résumés.

Des souhaits du bureau à l'annonce

Souhaits du bureau

- Un homme pour équilibrer l'équipe
- Du quartier si possible
- Pas trop âgé pour courir avec les enfants
- Quelqu'un de motivé

Annonce publiée

- Animateur périscolaire (H/F)
- Horaires coupés décrits en clair
- Expérience auprès des 6-11 ans exigée
- Une activité à transmettre, appréciée

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es coordinatrice d'une association d'animation de quartier de 25 salariés en Gironde.
Contexte : nous recrutons un animateur périscolaire (H/F) en CDI à temps partiel, [nombre] heures par semaine en période scolaire : lundi, mardi, jeudi et vendredi de [horaires], mercredi de [horaires]. Nous accueillons les enfants de trois écoles élémentaires (6 à 11 ans) le matin, le midi, le soir et le mercredi. Missions : accueil des enfants et des familles, préparation et animation d'activités, sécurité pendant la cantine et la récréation, réunions d'équipe et projet d'animation de l'année. Exigé : BAFA ou diplôme d'animation équivalent, expérience auprès d'enfants de 6 à 11 ans. Apprécié : une activité à transmettre (sport, musique, théâtre, jardinage). Salaire : [taux horaire brut], selon la convention collective [nom]. Temps de préparation payé. Candidature : CV et quelques lignes sur une activité aimée, à [adresse électronique], avant le [date].
Tâche : rédige l'annonce.
Format : 250 mots au plus, l'association en deux phrases, missions en liste, exigé et apprécié séparés, conditions dans un bloc à part. Aucun critère d'âge, de sexe, de lieu de résidence ou d'apparence.
```

RÉPONSE TYPE

Animateur périscolaire (H/F), CDI à temps partiel, Cenon

L'association

Nous sommes une association d'animation de quartier de 25 salariés à Cenon. Nous accueillons les enfants de trois écoles élémentaires le matin, le midi, le soir et le mercredi.

Vos missions

- Accueillir les enfants et les familles aux heures périscolaires

- Préparer et animer des activités pour les 6-11 ans : jeux collectifs, activités manuelles, sorties
- Veiller à la sécurité des enfants pendant la cantine et la récréation
- Participer aux réunions d'équipe et au projet d'animation de l'année

Votre profil

Exigé : BAFA ou diplôme d'animation équivalent ; expérience auprès d'enfants de 6 à 11 ans.

Apprécié : une activité à transmettre, sport, musique, théâtre ou jardinage.

Nos conditions

CDI, [nombre] heures par semaine en période scolaire : lundi, mardi, jeudi et vendredi de [horaires], mercredi de [horaires]. Horaires coupés. Salaire : [taux horaire brut], selon la convention collective [nom]. Temps de préparation payé.

Postuler

Envoyez votre CV et quelques lignes sur une activité que vous aimez animer à [adresse électronique], avant le [date].

Ce qui en a été fait. Valérie garde l'annonce. Elle montre au bureau l'article L1132-1 cité dans la leçon : « un homme », « du quartier » et « pas trop âgé » ne passent pas, et les horaires coupés, vraie contrainte du poste, sont dits à la place.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es coordinatrice d'une équipe d'animation périscolaire.
Contexte : voici trois parcours de candidats, résumés par moi, sans nom, âge, adresse
ni photo. A : cinq étés d'animation en centre de loisirs, BAFA, aucune expérience en
périscolaire. B : diplôme professionnel de l'animation, deux ans dans une maison de
quartier avec des adolescents. C : BAFA, trois ans d'aide aux devoirs bénévole,
entraîneur de football pour des enfants de moins de 11 ans.
Tâche : pour chaque parcours, propose trois questions d'entretien qui vérifient ce
qu'il annonce et ce qui manque pour le poste.
Format : trois blocs, A, B et C, trois questions par bloc, puis deux questions à poser
à tous les candidats, dans le même ordre.
```

RÉPONSE TYPE

Parcours A

1. En centre de loisirs l'été, comment se passait une journée type ? Qu'est-ce qui changera avec des temps courts, le matin et le soir ?
2. Racontez un moment où un enfant refusait de participer. Qu'avez-vous fait ?
3. Un parent pressé arrive à la fermeture et veut savoir comment s'est passée la journée de son enfant. Que lui dites-vous ?

Parcours B

1. Vous avez surtout travaillé avec des adolescents. Qu'adaptez-vous pour des enfants de 6 à 11 ans ?
2. Quelle activité avez-vous montée de bout en bout ? Avec quels moyens, et quel résultat ?
3. Comment tenez-vous un groupe de vingt enfants pendant la récréation du midi ?

Parcours C

1. Qu'avez-vous appris en entraînant des enfants qui vous servira en périscolaire ?
2. L'aide aux devoirs était bénévole : qu'est-ce qui change pour vous dans un poste salarié, avec un projet d'animation à suivre sur l'année ?

3. Un enfant se blesse légèrement pendant un jeu. Que faites-vous, dans l'ordre ?

Pour tous les candidats, dans le même ordre

1. Les horaires sont coupés : matin, midi et soir. Ces horaires vous conviennent-ils ?
2. Présentez en deux minutes une activité que vous aimeriez animer avec un groupe de huit enfants.

Ce qui en a été fait. Les questions de parcours servent à vérifier ce que chacun annonce. La note, elle, se donne sur les critères de la grille commune, identiques pour les trois candidats.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le ton et la cible : les trois souhaits du bureau (sexe, quartier, âge) sont retirés avant la demande ; l'annonce porte « H/F » et décrit les horaires coupés.
- Les faits : heures, horaires et convention collective sont ceux du contrat type de l'association, tapés par Valérie.
- Les données : les parcours sont résumés par Valérie à partir des CV, qui restent dans sa boîte ; ni nom, ni âge, ni adresse ne passent par ChatGPT.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trente minutes pour l'annonce et les questions de parcours, au lieu d'une soirée de bénévole du bureau.

Leçon 16 · 3 exemples

Projets, mémoire et instructions : ne plus tout répéter

Exemple 16.1

Un projet pour réclamer les pièces de clôture

Aurélie est assistante dans un cabinet d'expertise comptable de 12 salariés à Libourne. De janvier à avril, elle écrit chaque semaine une quinzaine de courriels pour réclamer aux clients les pièces de leur clôture annuelle, et retape chaque fois le même contexte. Elle crée un projet « Clôtures » avec la liste des pièces et deux courriels modèles.

Un projet pour les clôtures

1. **Trois fichiers** — La liste des pièces et deux courriels modèles
2. **Les instructions** — Rôle, contexte, tâche, format, et les interdits en clair
3. **La demande du jour** — Un code client, les pièces reçues, les pièces manquantes
4. **Le courriel** — Dix lignes, le nom exact de chaque pièce
5. **L'envoi depuis Outlook** — Le nom du client et la date remis à la main

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à configurer un projet ChatGPT pour un cabinet d'expertise comptable
de 12 salariés à Libourne.
Contexte : chaque semaine de janvier à avril, je réclame aux clients (artisans,
commerçants, petites sociétés) les pièces manquantes de leur clôture annuelle. Le
projet contiendra trois fichiers : « Liste des pièces de clôture », « Courriel modèle
première demande », « Courriel modèle relance ». Les clients sont toujours désignés par
un code, [CLIENT_1], jamais par leur nom.
Tâche : rédige les instructions du projet.
```

```
Format : quatre paragraphes courts (rôle, contexte, tâche, format), à l'impératif, 150 mots au plus, avec les interdits en clair.
```

RÉPONSE TYPE

Rôle : tu es l'assistante d'un cabinet d'expertise comptable de 12 salariés à Libourne et tu écris aux clients du cabinet.

Contexte : les clients sont des artisans, des commerçants et de petites sociétés, désignés par un code ([CLIENT_1]). Le fichier « Liste des pièces de clôture » fait foi pour le nom des pièces. Les deux courriels modèles donnent le ton : vouvoiement, phrases courtes, aucun jargon comptable.

Tâche : à partir de la liste des pièces reçues et manquantes que je colle, rédige le courriel au client.

Format : dix lignes au plus, les pièces manquantes en liste à puces avec leur nom exact tiré du fichier, une date de retour [DATE], la signature [SIGNATURE]. N'ajoute aucune pièce absente de ma liste. N'écris jamais un nom de client, un montant ou une date que je n'ai pas donnés.

Ce qui en a été fait. Aurélie garde tout et ajoute une ligne : « Si le client a déjà reçu une première demande, reprends le courriel modèle de relance. » Elle colle le texte dans les instructions du projet, puis joint les trois fichiers.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Client [CLIENT_1], gérant d'une entreprise de plomberie. Pièces reçues : relevés bancaires de janvier à décembre, factures de ventes. Pièces manquantes : état du stock au 31 décembre, factures d'achat d'octobre à décembre, tableau des emprunts. Première demande. Date de retour souhaitée : [DATE].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Clôture de vos comptes, trois pièces à nous transmettre

Bonjour [CLIENT_1],

Nous avons bien reçu vos relevés bancaires de janvier à décembre et vos factures de ventes, merci.

Pour terminer la clôture de vos comptes, il nous manque trois pièces :

- l'état du stock au 31 décembre ;
- les factures d'achat d'octobre à décembre ;
- le tableau d'amortissement de vos emprunts.

Pouvez-vous nous les envoyer d'ici le [DATE], en réponse à ce courriel ou par votre espace de dépôt habituel ? Si l'une de ces pièces vous pose une difficulté, appelez-nous : nous chercherons ensemble comment la reconstituer.

Bien cordialement,
[SIGNATURE]

Ce qui en a été fait. « Tableau d'amortissement » ne figurait pas dans sa demande : Aurélie vérifie, c'est bien le nom de la pièce dans le fichier du projet, elle le garde. Dans Outlook, elle remplace [CLIENT_1], la date et la signature, puis envoie.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les trois pièces manquantes sont celles de sa liste, aucune n'a été ajoutée, et leurs noms correspondent au fichier du projet.
- Les sources : le seul mot nouveau, « tableau d'amortissement », est retrouvé dans la liste des pièces jointe au projet.
- Le ton et la cible : relu comme un plombier qui lit sur son téléphone, le courriel tient en un écran et ne contient aucun terme comptable.
- Les données : le projet ne contient ni nom de client ni montant ; la correspondance des codes reste dans le classeur du cabinet.

Ce que cela change. De l'ordre de dix minutes gagnées par courriel, soit deux heures et demie environ sur une semaine de quinze demandes : un ordre de grandeur, à mesurer au cabinet sur une saison.

Exemple 16.2

Les instructions personnalisées d'un couvreur

Vincent dirige une entreprise de couverture et de zinguerie de 6 salariés à La Teste-de-Buch. Il utilise ChatGPT sur son téléphone, entre deux chantiers, pour écrire aux particuliers et aux syndics, et commence chaque demande par trois lignes sur son entreprise. Il décide de les écrire une fois pour toutes dans les instructions personnalisées.

Avant et après les instructions

Avant

- Trois lignes de contexte tapées au téléphone à chaque demande
- Des réponses longues, avec une formule d'introduction
- De temps en temps, un délai inventé à corriger

Après

- La demande commence directement par la situation
- Huit lignes vouvoyées, une seule demande à la fin
- [À PRÉCISER] à la place de tout délai non donné

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à remplir les instructions personnalisées de ChatGPT.
Contexte : je dirige une entreprise de couverture et de zinguerie de 6 salariés à La
Teste-de-Buch. Mes interlocuteurs : des particuliers, des syndics de copropriété, des
architectes. J'écris surtout depuis mon téléphone. Je veux des courriels courts,
vouvoyés, sans formule toute faite, et jamais un prix ou un délai que je n'ai pas
```

```
donné.
Tâche : rédige les deux zones : ce que ChatGPT doit savoir de moi, et comment il doit
répondre.
Format : six lignes au plus par zone, des phrases simples, rien qui ne soit vrai que
pour un seul chantier.
```

RÉPONSE TYPE

Ce que tu dois savoir de moi :

Je dirige une entreprise de couverture et de zinguerie de 6 salariés à La Teste-de-Buch.

Je travaille pour des particuliers, des syndics de copropriété et des architectes du bassin d'Arcachon.

Nos travaux : réfection de toitures en tuiles et en ardoises, zinguerie, gouttières, recherche de fuites.

J'écris depuis mon téléphone, souvent entre deux chantiers.

Comment répondre :

Vouvoie toujours mes interlocuteurs.

Courriels de huit lignes au plus, sans formule d'introduction.

N'écris jamais un prix, un délai ou une date que je ne t'ai pas donnés : mets [À PRÉCISER].

Pour un syndic, termine par une demande claire : un accord, une date de visite, un accès.

Si un point technique ou réglementaire est incertain, dis-le.

Ce qui en a été fait. Vincent retire « et en ardoises » : il n'en pose presque plus. Il colle les deux zones dans Paramètres › Personnalisation, enregistre, puis ouvre une nouvelle conversation pour tester.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Un syndic me demande pourquoi la réfection de la toiture de la résidence est décalée.
Raison : trois jours de pluie et de vent la semaine dernière, l'échafaudage ne pouvait
pas être monté. Nouvelle date de démarrage : lundi [date]. Écris la réponse.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Résidence [nom de la résidence], démarrage de la toiture décalé au lundi [date]

Bonjour,

Les trois jours de pluie et de vent de la semaine dernière ne nous ont pas permis de monter l'échafaudage en sécurité. Le démarrage de la réfection de la toiture est donc décalé au lundi [date].

La durée des travaux reste celle prévue au devis : [À PRÉCISER].

Pouvez-vous prévenir les résidents et nous confirmer l'accès à la cour pour la livraison de l'échafaudage le vendredi précédent ?

Cordialement,
Vincent
[téléphone]

Ce qui en a été fait. Sans qu'il l'ait redemandé, le courriel est court, vouvoyé et finit par une demande claire, et la durée est marquée [À PRÉCISER] : les instructions jouent. Mais la livraison « le vendredi précédent » n'était pas dans sa demande. Vincent la remplace par la vraie date convenue avec le loueur.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la date de démarrage et la raison du report sont celles de sa demande ; le vendredi de livraison, ajouté, est corrigé.
- Le ton et la cible : relu comme le syndic, qui transmettra aux résidents, le courriel donne la raison en une phrase et pose une seule demande.
- La durée dans le temps : une semaine plus tard, Vincent relit trois courriels pour vérifier que la règle [À PRÉCISER] tient toujours.

Ce que cela change. Trois lignes de contexte en moins à chaque demande et moins de reprises : de l'ordre d'un quart d'heure par semaine pour une quinzaine de courriels écrits au téléphone, ordre de grandeur.

Exemple 16.3

Une mémoire nettoyée et un projet sans nom

Nathalie est responsable de l'accueil d'une association d'aide à domicile de 85 salariés à Périgueux. En relisant la mémoire de son compte, elle trouve un souvenir qui mentionne l'hospitalisation d'une personne aidée, tapée un jour pour rédiger un courrier. Elle l'efface et monte un projet « Courriers aux familles » où rien ne permet de reconnaître quelqu'un.

Du souvenir effacé au projet

Lundi 9 h

La mémoire relue

Un souvenir cite une hospitalisation : il est supprimé.

Lundi 10 h

Le projet créé

Des instructions et trois courriers modèles, repères à la place des noms

Mardi

Le premier courrier

Les repères gardés, des jours d'ouverture ajoutés et retirés

Chaque mois

La mémoire relue

Cinq minutes, aucun souvenir sur une personne

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à écrire les instructions d'un projet ChatGPT pour une association
d'aide à domicile de 85 salariés.
Contexte : le projet servira à rédiger les courriers et les courriels aux familles des
personnes aidées : changements d'horaires de l'accueil, remplacement d'une intervenante
pendant ses congés, rappel des documents à fournir. Les personnes ne sont jamais
nommées : j'utilise [PERSONNE_AIDEE], [FAMILLE], [INTERVENANTE]. Aucune information de
santé ne doit figurer dans une demande ni dans un courrier.
Tâche : rédige les instructions du projet.
```

```
Format : rôle, contexte, tâche, format, puis une liste « Ce que tu ne fais jamais »,
180 mots au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Rôle : tu rédiges les courriers de l'accueil d'une association d'aide à domicile de 85 salariés, adressés aux familles des personnes aidées.

Contexte : les personnes sont désignées par des repères : [PERSONNE_AIDEE], [FAMILLE], [INTERVENANTE], [DATE]. Garde ces repères tels quels, sans chercher à les compléter. Le fichier « Courriers modèles » donne le ton : chaleureux, simple, des phrases courtes, lisibles par une personne âgée.

Tâche : à partir de la situation que je décris, rédige le courrier ou le courriel.

Format : quinze lignes au plus, une seule information principale, ce que la famille doit faire et pour quand, le numéro de l'accueil [TELEPHONE_ACCUEIL].

Ce que tu ne fais jamais :

- écrire ou supposer une information sur la santé d'une personne ;
- inventer un horaire, un nom ou une date ;
- ajouter une promesse de service que je n'ai pas écrite.

Ce qui en a été fait. Nathalie colle le texte dans les instructions du projet et joint trois courriers déjà envoyés, repères à la place des noms. Dans Paramètres › Personnalisation, elle supprime le souvenir sur l'hospitalisation et vérifie qu'aucun autre ne cite une personne.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Situation : l'intervenante habituelle de [PERSONNE_AIDEE] est en congé du [DATE_1] au
[DATE_2]. Elle est remplacée par [INTERVENANTE], aux mêmes jours et aux mêmes heures.
Rédige le courrier à [FAMILLE].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Remplacement de votre intervenante du [DATE_1] au [DATE_2]

Madame, Monsieur,

L'intervenante qui accompagne habituellement [PERSONNE_AIDEE] sera en congé du [DATE_1] au [DATE_2].

Pendant cette période, [INTERVENANTE] assurera le remplacement, aux mêmes jours et aux mêmes heures. Elle disposera des consignes habituelles de l'association.

Vous n'avez rien à faire. Pour toute question ou demande particulière, appelez l'accueil au [TELEPHONE_ACCUEIL], du lundi au vendredi.

Avec nos salutations les meilleures,
L'accueil de l'association

Ce qui en a été fait. Nathalie retire « du lundi au vendredi » : les jours d'ouverture de l'accueil ne figuraient pas dans sa demande. Elle garde « Elle disposera des consignes habituelles » après l'avoir confirmé avec la responsable de secteur, puis remplace les repères dans Word.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les données : aucun nom, aucune adresse, aucune information de santé dans le projet ; la mémoire relue et nettoyée le jour même.
- Les faits : chaque phrase du courrier correspond à la situation donnée ; les jours d'ouverture, ajoutés, sont retirés.
- Le ton et la cible : relu comme une personne âgée qui reçoit le courrier, une seule information et aucune démarche à faire.

Ce que cela change. Un courrier de remplacement en cinq minutes au lieu de vingt, ordre de grandeur, et plus aucune donnée de santé dans le compte.

Leçon 17 · 3 exemples

Créer un GPT pour une tâche qui revient chaque semaine

Exemple 17.1

Le GPT des fiches produits d'une épicerie fine

Damien gère une épicerie fine de 5 salariés à Saint-Émilion, qui vend aussi en ligne des produits du Sud-Ouest. Chaque semaine, il ajoute huit à dix produits au site à partir des fiches techniques des producteurs, toujours au même plan. Il crée un GPT « Fiches produits » avec son offre Plus.

Le GPT des fiches produits



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à configurer un GPT dans l'onglet Configurer.
Contexte : je gère une épicerie fine de 5 salariés à Saint-Émilion qui vend en ligne
des produits du Sud-Ouest. Chaque semaine, j'ajoute huit à dix produits au site à
partir des fiches techniques des producteurs. Mes fiches suivent toujours le même plan
: titre, accroche de deux phrases, description, caractéristiques, prix, mots-clés. Je
joindrai en connaissances le fichier « Modèle de fiche » et trois fiches déjà publiées.
Tâche : rédige le nom, la description, les instructions en quatre lignes et trois
amorces de conversation.
Format : un bloc par champ, prêt à coller. Les instructions disent aussi ce que le GPT
ne doit jamais inventer.
```

RÉPONSE TYPE

Nom : Fiches produits

Description : Collez la fiche technique d'un producteur, obtenez la fiche produit du site au plan de la maison.

Instructions :

Rôle : tu rédiges les fiches produits du site d'une épicerie fine du Sud-Ouest, installée à Saint-Émilion.

Contexte : je colle la fiche technique ou les notes d'un producteur. Le fichier « Modèle de fiche » donne le plan ; les trois fiches publiées donnent le ton : précis, gourmand sans excès, vouvoiement.

Tâche : rédige la fiche produit complète.

Format : titre de 70 signes au plus, accroche de deux phrases, description de 80 à 120 mots, caractéristiques à puces (contenance, ingrédients, origine, conservation), prix, quatre mots-clés.

N'invente jamais un ingrédient, une origine, une durée de conservation ou un prix : écris [À COMPLÉTER] et liste à la fin les questions à poser au producteur.

Amorces :

« Voici la fiche technique d'un nouveau produit : »

« Corrige cette fiche avec ces précisions : »

« Liste ce qui manque dans ces notes pour faire une fiche »

Ce qui en a été fait. Damien colle chaque bloc dans son champ, lui-même, dans l'onglet Configurer. Il coche Canvas et décoche la recherche sur le web et la création d'image : les photos, il les prend en boutique.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici la fiche technique d'un nouveau produit :
Conserverie familiale, Landes. Cuisses de canard confites, 4 cuisses, boîte de 1,350
kg. Ingrédients : cuisses de canard, graisse de canard, sel, poivre. À consommer de
préférence dans les 4 ans après fabrication. Se réchauffe 20 minutes à la poêle ou au
four. Prix de vente : 24,90 €.
```

RÉPONSE TYPE

Titre : Cuisses de canard confites des Landes, boîte de 4

Accroche : Quatre cuisses confites dans leur graisse, préparées par une conserverie familiale des Landes. Vingt minutes de réchauffage suffisent pour les servir.

Description :

Ces cuisses de canard sont confites dans leur graisse, avec du sel et du poivre pour seul assaisonnement. Réchauffez-les à la poêle, côté peau, ou au four, une vingtaine de minutes, jusqu'à ce que la peau soit dorée. Gardez la graisse : elle sert à faire sauter des pommes de terre. Une boîte permet de servir quatre personnes.

Caractéristiques :

- Contenance : boîte de 1,350 kg, 4 cuisses
- Ingrédients : cuisses de canard, graisse de canard, sel, poivre
- Origine : conserverie familiale, Landes
- Conservation : à consommer de préférence dans les 4 ans suivant la fabrication, date sur la boîte

Prix : 24,90 €

Mots-clés : confit de canard, cuisses confites, conserve des Landes, épicerie fine Sud-Ouest

Ce qui en a été fait. Damien garde le plan et les chiffres, exacts. Il retire deux phrases absentes de la fiche du producteur : le conseil sur la graisse et « une boîte permet de servir quatre personnes ». Il ajoute aux instructions : « Aucun conseil d'usage ni nombre de parts absent des notes. »

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici la fiche technique d'un nouveau produit :
Moulin du Périgord. Huile de noix vierge, première pression à froid, bouteille de 50
cl. Prix de vente : 14,50 €.
```

RÉPONSE TYPE

Titre : Huile de noix vierge du Périgord, 50 cl

Accroche : Une huile de noix pressée à froid dans un moulin du Périgord. [À COMPLÉTER : usage conseillé par le producteur]

Description :

Cette huile de noix vierge est obtenue par une première pression à froid, dans un moulin du Périgord. [À COMPLÉTER : goût, mode de fabrication, conseils d'usage fournis par le producteur]

Caractéristiques :

- Contenance : bouteille de 50 cl
- Ingrédients : [À COMPLÉTER]
- Origine : moulin du Périgord
- Conservation : [À COMPLÉTER]

Prix : 14,50 €

Mots-clés : huile de noix, huile vierge, Périgord, épicerie fine

Questions à poser au producteur :

1. La liste des ingrédients telle qu'elle figure sur l'étiquette.
2. La durée de conservation et les conditions après ouverture.
3. Le goût et les usages que vous conseillez.

Ce qui en a été fait. C'est le test qui compte le plus : rien n'est deviné. Damien envoie les trois questions au moulin et garde la fiche en brouillon jusqu'à la réponse.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : prix, contenance et ingrédients comparés à la fiche du producteur, ligne par ligne, sur chaque test.
- Les ajouts : tout conseil ou toute affirmation absente des notes est retiré, puis interdit dans les instructions.
- Le ton et la cible : relue comme un client qui compare deux produits en ligne, la fiche donne vite la contenance et le prix.

Ce que cela change. Une fiche en cinq minutes, relecture comprise, au lieu d'un quart d'heure à vingt minutes : pour dix produits par semaine, de l'ordre de deux heures gagnées, ordre de grandeur à vérifier en chronométrant.

Exemple 17.2

Le GPT qui répond aux habitants sur la collecte

Léa est chargée d'accueil au service Déchets d'une communauté de communes de 120 agents en Sud-Gironde. Chaque semaine, l'accueil reçoit des dizaines de courriels d'habitants sur les jours de collecte, les bacs oubliés, les encombrants et les déchetteries. La collectivité a l'offre Business ; Léa crée un GPT à partager aux agents de l'accueil.

Quatre semaines avant l'équipe

Semaine 1

La configuration

Instructions, règlement, calendrier et liste des déchetteries

Semaine 2

Douze vraies questions

Simples, incomplètes, hors sujet, réponses comparées aux fichiers

Semaine 3

La relecture du chef de service

Une promesse retirée, deux règles ajoutées

Semaine 4

L'espace de travail

Le GPT partagé aux agents de l'accueil

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à configurer un GPT pour le service Déchets d'une communauté de communes de 120 agents, en Sud-Gironde.
Contexte : l'accueil reçoit chaque semaine des dizaines de questions d'habitants par courriel : jours de collecte, bacs non ramassés, encombrants, horaires des déchetteries. Les connaissances du GPT seront trois documents publics : le règlement de collecte, le calendrier des collectes par commune, la liste des déchetteries et de leurs horaires. Le GPT sera partagé aux agents de l'accueil dans l'espace de travail de notre offre Business.
Tâche : rédige les instructions du GPT et trois amorces.
Format : les instructions en quatre lignes, puis la liste de ce que le GPT ne fait jamais.
```

RÉPONSE TYPE

Instructions :

Rôle : tu prépares les réponses de l'accueil du service Déchets aux courriels des habitants de la communauté de communes.

Contexte : seuls les trois fichiers joints font foi : « Règlement de collecte », « Calendrier des collectes par commune », « Déchetteries et horaires ». L'agent qui t'utilise relit la réponse et l'envoie lui-même.

Tâche : à partir du courriel de l'habitant, rédige la réponse.

Format : douze lignes au plus, vouvoiement, une partie par question posée, dans l'ordre du courriel, signée « Le service Déchets de la communauté de communes ».
Ce que tu ne fais jamais :
- donner un jour, un horaire ou une règle absents des fichiers : écris [À VÉRIFIER] ;
- répondre sur un sujet hors des déchets (taxes, voirie, urbanisme) : indique que la question est transmise au service concerné ;
- reprendre dans ta réponse le nom, l'adresse ou le téléphone de l'habitant.

Amorces :
« Voici le courriel d'un habitant : »
« Raccourcis cette réponse à six lignes »
« Quels jours de collecte pour cette commune : »

Ce qui en a été fait. Léa colle le tout dans l'onglet Configurer. Elle écrit aussi dans la description, que les agents lisent en ouvrant le GPT : « Avant de coller, retirez du courriel le nom, l'adresse et le téléphone de l'habitant. » La règle vaut pour les personnes autant que pour le GPT.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici le courriel d'un habitant :
« Bonjour, mes bacs jaunes n'ont pas été ramassés mardi à [COMMUNE]. Et puis-je déposer un vieux canapé quelque part ? Merci. »
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre bac jaune et votre canapé

Bonjour,

Merci pour votre message.

Bac jaune : à [COMMUNE], la collecte des emballages a lieu le mardi, selon le calendrier des collectes. Si votre bac était sorti la veille au soir, couvercle fermé, comme le prévoit le règlement, nous signalons l'oubli au prestataire de collecte, qui repasse dans les meilleurs délais. Vous pouvez aussi le présenter à la collecte du mardi suivant.

Canapé : les meubles ne sont pas collectés avec les ordures ménagères. Vous pouvez le déposer à la déchetterie de [DECHETTERIE], ouverte [horaires tirés du fichier], ou demander un enlèvement des encombrants au [TELEPHONE_SERVICE].

Cordialement,
Le service Déchets de la communauté de communes

Ce qui en a été fait. Les deux réponses sont dans l'ordre du courriel et le jour de collecte est juste. Mais le règlement ne prévoit aucun repassage : « qui repasse dans les meilleurs délais » est une promesse inventée. Léa la retire et ajoute aux instructions : « Aucune promesse d'intervention absente du règlement. »

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici le courriel d'un habitant :
```

```
« Combien vais-je payer de taxe d'ordures ménagères l'an prochain ? »
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre question sur la taxe d'ordures ménagères

Bonjour,

Merci pour votre question. Le service Déchets ne peut pas vous indiquer ce montant : il ne figure pas dans les documents dont nous disposons.

Nous transmettons votre demande au service des finances de la communauté de communes, qui vous répondra directement.

Cordialement,
Le service Déchets de la communauté de communes

> **Ce qui en a été fait.** Le cas piège est réussi : aucun montant inventé, une orientation vers le bon service. Léa vérifie avec le service des finances qu'il accepte de recevoir ces transferts avant de partager le GPT.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque jour de collecte et chaque horaire de déchetterie se retrouve dans le calendrier et la liste joints au GPT, version de l'année.
- Les faits : la promesse de repassage, absente du règlement, est retirée et interdite dans les instructions.
- Le ton et la cible : relu comme un habitant agacé, le courriel répond aux deux questions dans l'ordre, sans jargon administratif.
- Le cas piège : le GPT ne donne aucun montant de taxe et oriente vers le service des finances.

Ce que cela change. Une réponse en trois à cinq minutes au lieu de dix à quinze, relecture comprise : pour une quarantaine de courriels par semaine, de l'ordre de cinq heures d'agent par semaine, ordre de grandeur à mesurer sur un mois.

Exemple 17.3

Le GPT du point sécurité du lundi

Stéphane est responsable d'exploitation chez un transporteur frigorifique de 45 salariés à Mont-de-Marsan. Chaque lundi à la prise de poste, il lit aux chauffeurs et aux caristes un point sécurité de deux minutes, tiré d'un incident de la semaine, qu'il écrit souvent le dimanche soir. Il crée un GPT pour garder le même plan chaque semaine.

Le point sécurité, avant et après

Avant le GPT

- Écrit le dimanche soir, de mémoire
- Long, parfois accusateur sans le vouloir
- Un plan différent chaque semaine

Avec le GPT

- Des notes anonymes collées le vendredi
- Quatre rubriques, lues en deux minutes
- Le même plan chaque lundi, et une version courte

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu m'aides à écrire les instructions d'un GPT.
Contexte : je suis responsable d'exploitation chez un transporteur frigorifique de 45 salariés à Mont-de-Marsan. Chaque lundi à la prise de poste, je lis aux chauffeurs et aux caristes un point sécurité de deux minutes, tiré d'un incident ou d'un presque-accident de la semaine. Je colle des notes sans aucun nom ni immatriculation.
Tâche : rédige les instructions du GPT en quatre lignes.
Format : 150 mots au plus, avec ce que le GPT ne doit jamais faire.
```

RÉPONSE TYPE

Rôle : tu rédiges le point sécurité du lundi d'un transporteur frigorifique de 45 salariés, lu à voix haute aux chauffeurs et aux caristes à la prise de poste.

Contexte : je colle les notes d'un incident ou d'un presque-accident de la semaine, sans nom ni immatriculation. Le fichier « Points sécurité publiés » donne le ton : direct, concret, jamais accusateur.

Tâche : rédige le point de la semaine.

Format : quatre rubriques (ce qui s'est passé, pourquoi c'est sérieux, ce que chacun fait cette semaine, la question à poser à l'équipe), lisibles en deux minutes, puis une version courte de trois lignes pour le message aux chauffeurs.

Ne cite jamais une personne, ni par son nom ni par un détail qui permet de la reconnaître. N'ajoute aucune règle ni aucun chiffre absent des notes ou du fichier.

Ce qui en a été fait. Stéphane colle le texte dans l'onglet Configurer et joint quatre anciens points sécurité, relus pour en retirer les prénoms. Il garde le partage sur « moi seul » : c'est lui qui lit le point, chaque lundi, pour des mois.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Notes de la semaine : mardi, quai 3, un chauffeur a reculé sans voir un cariste qui passait derrière la remorque. Pas de blessé. Le gilet du cariste était resté dans la
```

```
cabine du chariot. Rappels : klaxon de recul, regard dans les deux rétroviseurs,
personne derrière une remorque en manœuvre, gilet obligatoire sur le quai.
```

RÉPONSE TYPE

Point sécurité du lundi [date]

Ce qui s'est passé

Mardi, au quai 3, un camion a reculé alors qu'un cariste passait derrière la remorque. Personne n'a été blessé. Le cariste ne portait pas son gilet, resté dans la cabine du chariot.

Pourquoi c'est sérieux

Derrière une remorque, un piéton est invisible dans les rétroviseurs. Il suffit de quelques secondes.

Ce que chacun fait cette semaine

1. Chauffeurs : avant de reculer à quai, regardez dans les deux rétroviseurs ; au moindre doute, descendez voir.
2. Caristes et préparateurs : le gilet se porte sur le quai, toujours, même pour un passage rapide.
3. Tout le monde : personne ne passe derrière une remorque en manœuvre.

La question à poser à l'équipe

Qui a déjà dû s'arrêter pour un piéton derrière lui ? Qu'est-ce qui vous a alerté ?

Version courte pour le message aux chauffeurs

Rappel sécurité : avant de reculer à quai, les deux rétros, au moindre doute vous descendez. Personne derrière une remorque en manœuvre. Gilet obligatoire sur le quai.

Ce qui en a été fait. Le plan est tenu et personne n'est reconnaissable. Mais le klaxon de recul, présent dans ses notes, a disparu. Stéphane le remet au point 1 et ajoute aux instructions : « Reprends chacun des rappels des notes, sans en retirer aucun. » Puis il rejoue le test.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le quai, le jour, l'absence de blessé et le gilet correspondent au registre de l'incident ; aucun nom ni aucune immatriculation dans la demande.
- La complétude : chaque rappel des notes figure dans le message ; le klaxon de recul, oublié, est remis.
- Le ton et la cible : lu à voix haute devant les chauffeurs, le message tient en deux minutes, sans reproche adressé à une personne.

Ce que cela change. Le point du lundi prêt en dix minutes le vendredi au lieu de quarante le dimanche soir, ordre de grandeur, avec un plan identique que l'équipe reconnaît d'une semaine à l'autre.

Leçon 18 · 3 exemples

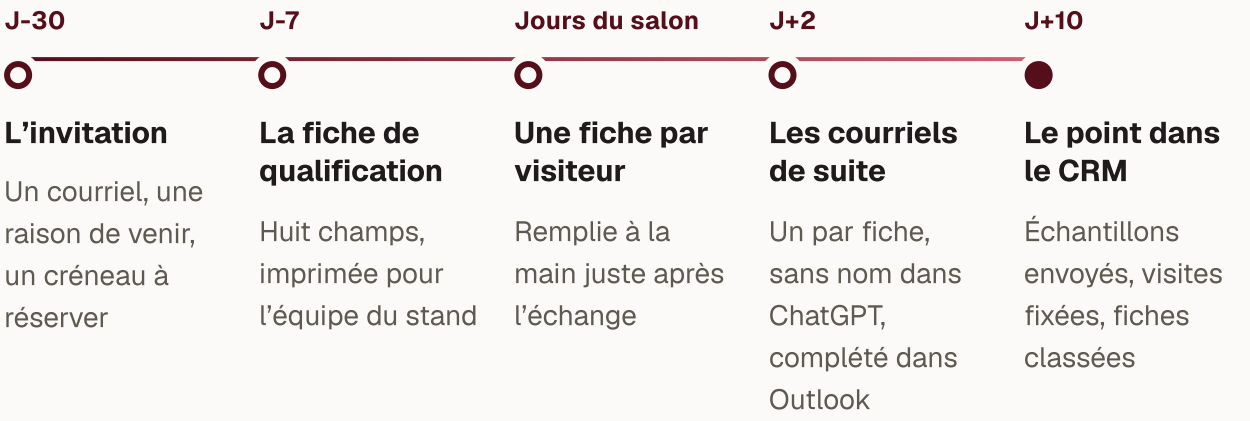
Commercial et relation client : préparer un rendez-vous, relancer, répondre à un appel d'offres

Exemple 18.1

Un salon professionnel, de l'invitation aux suites

Agnès est commerciale chez un fabricant d'emballages en carton de 45 salariés à Cestas. L'entreprise tient un stand de deux jours sur un salon régional de l'agroalimentaire dans un mois. L'an dernier, les cartes de visite récoltées sont restées dans un tiroir : cette année, elle veut inviter ses clients, qualifier chaque visiteur et relancer dans la semaine.

Un salon, de l'invitation aux suites



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es commerciale chez un fabricant d'emballages en carton de 45 salariés en
Gironde.
Contexte : nous tenons le stand [numéro] au salon [nom du salon], à [ville], les
[dates]. Nous y présentons des caisses fabriquées aux dimensions de chaque produit et
des calages en carton qui remplacent les mousses plastiques. Nos clients sont des
conserveries, des négociants en vins et des producteurs de fruits de la région.
Tâche : écris le courriel d'invitation à nos clients et prospects, avec une raison
concrète de passer sur le stand.
Format : six à huit lignes, un objet, une proposition de rendez-vous de vingt minutes à
réserver, signé [prénom, fonction, téléphone].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Salon [nom du salon], vingt minutes pour revoir vos calages

Bonjour,

Nous serons au salon [nom du salon] à [ville] les [dates], stand [numéro]. Nous y montrerons nos calages en carton, qui remplacent les mousses plastiques dans les caisses de bouteilles et de bocaux. Apportez un de vos produits : nous vous montrerons sur place la caisse et le calage que nous fabriquerions pour lui.

Pour éviter l'attente, réservez un créneau de vingt minutes en répondant à ce courriel avec le jour et l'heure qui vous conviennent.

À bientôt sur le stand,
[Prénom], [fonction]
[téléphone]

Ce qui en a été fait. Agnès garde l'idée d'apporter un produit, qui donne une vraie raison de venir. Elle retire le mot « nouveaux » que le premier jet avait glissé : les calages existent depuis un an, ils ne sont nouveaux que pour une partie des clients.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable commerciale et tu prépares l'équipe qui tiendra le stand.
Contexte : pendant deux jours, trois personnes vont parler à des visiteurs qu'elles ne
connaissent pas. Chaque échange dure cinq à dix minutes. Nous voulons relancer chacun
dans la semaine avec une proposition adaptée.
Tâche : prépare une fiche de qualification à remplir à la main après chaque échange.
Format : une demi-page, huit champs au plus, à cocher ou en quelques mots, et en bas
une case « suite à donner » en trois choix.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche visiteur · Salon [nom] · Stand [numéro]

1. Entreprise et ville : ……
2. Fonction de l'interlocuteur : ……
3. Activité : □ conserverie □ vins et spiritueux □ fruits et légumes □ autre : ……
4. Emballage actuel : □ carton standard □ caisse sur plan □ plastique ou mousse □ ne sait pas
5. Ce qui ne va pas aujourd'hui, en quelques mots : ……
6. Volume annuel approximatif : □ moins de 5 000 caisses □ 5 000 à 50 000 □ plus de 50 000
7. Échéance : □ projet en cours □ dans l'année □ pas de projet
8. Qui décide : □ la personne rencontrée □ un acheteur □ la direction

Suite à donner : □ envoyer un échantillon □ proposer une visite □ envoyer la documentation
Rencontré par : …… le …… à …… h

Ce qui en a été fait. Agnès agrafe la carte de visite du visiteur au dos de la fiche. Les noms et les coordonnées vont dans le CRM, jamais dans ChatGPT.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici une fiche visiteur remplie, sans nom ni coordonnées : conserverie du
[département], responsable qualité, caisses en carton standard avec intercalaires
plastique, casse en transport signalée par un distributeur, environ 20 000 caisses par
an, projet dans l'année, décision par la direction. Suite à donner : envoyer un
échantillon.
Écris le courriel de suite, envoyé deux jours après le salon : six lignes au plus, qui
rappelle notre échange et propose l'échantillon. Une seule question à la fin.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Suite à notre échange au salon [nom], un échantillon de calage

Bonjour,

Merci pour votre passage sur notre stand [jour]. Vous m'aviez parlé de la casse signalée par un de vos distributeurs avec les intercalaires actuels. Je peux vous envoyer cette semaine une caisse d'essai avec un calage en carton à vos dimensions, pour un test sur une palette.

Pouvez-vous me confirmer les dimensions de vos bocaux et l'adresse de livraison de l'échantillon ?

[Prénom], [fonction], [téléphone]

Ce qui en a été fait. Le nom du contact et le jour exact s'ajoutent dans Outlook au moment d'envoyer. Agnès prépare ainsi une trentaine de suites en une matinée, chacune à partir de sa fiche.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : l'ancienneté des calages, les dates et le numéro de stand relus sur le dossier de l'exposant
- Les faits : chaque courriel de suite ne reprend que ce qui figure sur la fiche, rien de déduit
- Le ton et la cible : relu comme un responsable qualité qui a vu vingt stands dans la journée, une seule demande à la fin
- Les données : noms et coordonnées ajoutés dans Outlook, jamais collés dans la conversation

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une demi-journée pour l'invitation, la fiche et une trentaine de suites, au lieu de deux jours de courriels écrits un à un, souvent abandonnés en route.

Exemple 18.2

Le client mécontent qui menace de partir

Mehdi est technico-commercial chez un distributeur de fournitures industrielles de 12 salariés à Agen. Le responsable maintenance d'une scierie cliente écrit que sa commande de roulements est arrivée incomplète pour la deuxième fois en un mois, la veille d'un arrêt technique, et qu'il « regarde ailleurs ». Mehdi a vérifié : deux références sur six manquaient chez le fabricant, et personne n'avait prévenu le client.

Répondre au client qui veut partir

Le premier réflexe

- Trois lignes d'excuses avant le moindre fait
- La faute rejetée sur le fabricant
- « Nous faisons le maximum », sans date
- Une remise improvisée pour calmer le client

La réponse envoyée

- L'erreur reconnue en une phrase
- La date et le moyen de livraison
- Le geste décidé par la direction, et lui seul
- Ce qui change pour les prochaines commandes

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es technico-commercial dans un distributeur de fournitures industrielles de
12 salariés, et tu tiens à garder ce client.
Contexte : voici le courriel du client, anonymisé : « Bonjour, deuxième commande
incomplète en un mois. Il manque [REF_1] et [REF_2] sur la commande [COMMANDE], et j'ai
un arrêt technique demain. Personne ne m'a prévenu. Je regarde ailleurs. [CLIENT_1] ».
Faits vérifiés : les deux références manquent chez le fabricant ; elles arrivent chez
nous le [date] ; un coursier peut les livrer le jour même ; aucune alerte n'a été
envoyée au client, c'est notre erreur. Geste décidé par la direction : la course est à
nos frais.
Tâche : écris la réponse.
Format : dix lignes au plus. L'erreur reconnue sans excuses à rallonge, la date et le
moyen de livraison, le geste, ce qui change pour la suite. Garde les repères entre
crochets tels quels.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Commande [COMMANDE], livraison des deux références manquantes le [date]

Bonjour [CLIENT_1],

Vous avez raison : vous auriez dû être prévenu dès que les références [REF_1] et [REF_2] ont manqué chez le fabricant. C'est notre erreur.

Les deux références arrivent chez nous le [date]. Un coursier vous les livre le jour même, à nos frais.

Pour la suite, chaque commande de votre compte sera contrôlée à son arrivée chez nous, et vous recevrez un message le jour même si une ligne manque, avec sa date de remplacement.

Je vous appelle demain matin pour faire le point avant votre arrêt technique.

[Prénom], technico-commercial, [téléphone]

> **Ce qui en a été fait.** Avant de laisser la phrase sur le contrôle des commandes, Mehdi vérifie avec le magasinier qu'elle est tenable. Une promesse non tenue la troisième fois ferait partir le client pour de bon.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Je l'appelle demain matin. Prépare l'appel : la première phrase, trois questions sur
son arrêt technique et ses besoins urgents, et ce que je réponds s'il redit qu'il
regarde ailleurs. Aucune remise, aucun délai autre que ceux que je t'ai donnés.
```

RÉPONSE TYPE

Première phrase : « Bonjour, c'est [prénom]. Je vous appelle comme promis pour votre arrêt technique : de quoi avez-vous besoin en priorité ? »

Trois questions :

1. Pour l'arrêt de demain, quelles pièces sont bloquantes, en dehors des deux références attendues ?
2. Avez-vous une solution de dépannage d'ici au [date], et pouvons-nous vous aider à la trouver ?
3. Quelles pièces ne pouvez-vous jamais vous permettre d'attendre ? Nous les suivrons en priorité sur votre compte.

S'il redit qu'il regarde ailleurs :

« Je le comprends : deux fois en un mois, c'est deux fois de trop. Je vous propose de juger sur les trois prochaines commandes. Chaque manque vous sera signalé le jour même, et vous me direz ensuite si nous continuons. »

> **Ce qui en a été fait.** La troisième question est celle qui sert le plus : elle donne à Mehdi la liste des pièces à garder en stock pour ce client, qu'il fait valider par son responsable.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la date d'arrivée des références et la course confirmées par le magasin avant l'envoi
- Les faits : le contrôle des commandes promis dans le courriel validé par le magasinier
- Le ton et la cible : relu comme un responsable maintenance pressé, la veille d'un arrêt, l'erreur reconnue en une phrase et la date en clair
- Les données : nom du client, références et numéro de commande remplacés par des repères avant de coller

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure pour le courriel et la préparation de l'appel, là où un courriel de crise prend souvent une heure, avec des excuses en trop et sans date.

Exemple 18.3

La revue annuelle d'un grand compte

Isabelle est responsable grands comptes dans une imprimerie de 80 salariés à Périgueux. Elle prépare la revue annuelle d'un client, un réseau de neuf agences immobilières de la région, qui commande brochures, flyers, panneaux et cartes de visite toute l'année. Elle dispose de l'export des commandes de l'année et veut arriver avec des chiffres justes et deux propositions.

Préparer une revue annuelle de compte

1 **L'export codé**
Commandes de l'année, client et agences en codes, sans marge

→ 2 **Les calculs en code**
Totaux, retards, mois chargés, lignes lues

→ 3 **Deux chiffres refaits**
Dans la gestion commerciale

→ 4 **Le déroulé d'une heure**
Bilan, difficultés, deux propositions validées

→ 5 **La revue**
Les retards dits en premier, par vous

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion dans une imprimerie de 80 salariés.
Contexte : le fichier joint est l'export des commandes de l'année d'un client, nom
remplacé par le code C112. Colonnes : Date, Agence (codes A01 à A09), Produit,
Quantite, Montant_HT, Delai_demande (jours), Delai_reel (jours). Les prix d'achat et
les marges ne figurent pas dans le fichier.
Tâche : en exécutant du code, calcule le chiffre d'affaires total et par produit, le
nombre de commandes par agence, la part des commandes livrées après le délai demandé et
les trois mois les plus chargés. Dis combien de lignes tu as lues.
Format : trois petits tableaux, puis cinq constats d'une phrase chacun, sans
interprétation commerciale.
```

RÉPONSE TYPE

Lignes lues : 214, aucune écartée.

Chiffre d'affaires par produit (€ HT)

Produit	Montant	Part
Brochures	48 600	41 %
Flyers	27 300	23 %
Panneaux	31 900	27 %
Cartes de visite	10 700	9 %
Total	118 500	100 %

Commandes par agence
A01 : 41 · A02 : 33 · A03 : 29 · A04 : 27 · A05 : 24 · A06 : 21 · A07 : 18 · A08 : 12 · A09 : 9

Retards

23 commandes livrées après le délai demandé, soit 11 % ; 17 d'entre elles en mars, avril et septembre.

Constats

1. Les brochures font 41 % du chiffre d'affaires.
2. Quatre agences sur neuf passent plus de la moitié des commandes.
3. Les retards se concentrent sur les trois mois les plus chargés : mars, avril et septembre.
4. Les agences A08 et A09 commandent peu, surtout des cartes de visite.
5. Les cartes de visite représentent beaucoup de commandes pour 9 % du chiffre d'affaires.

Ce qui en a été fait. Isabelle refait deux chiffres dans la gestion commerciale : le total de 118 500 € HT et les 41 commandes de l'agence A01. Les deux concordent, elle peut s'appuyer sur le reste.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable grands comptes et tu prépares la revue annuelle avec la
directrice marketing du client.
Contexte : voici les constats chiffrés de l'année : [collez les cinq constats].
Propositions validées en interne : un calendrier de commandes groupées avant les mois
chargés ; un portail de commande en ligne des cartes de visite, déjà utilisé par
d'autres clients. Aucune remise n'est prévue.
Tâche : prépare le déroulé d'une revue d'une heure.
Format : un ordre du jour en cinq points minutés, puis, pour chaque proposition, trois
phrases à dire et une question à poser.
```

RÉPONSE TYPE

Revue annuelle · une heure

1. Le bilan de l'année en chiffres (10 min) : chiffre d'affaires par produit, commandes par agence.
2. Ce qui n'a pas marché (15 min) : les retards de mars, avril et septembre, dits avant que le client les cite.
3. Proposition 1, le calendrier de commandes groupées (15 min).
4. Proposition 2, le portail des cartes de visite (10 min).
5. Les prochaines étapes et leurs dates (10 min).

Proposition 1 · le calendrier

À dire : « 11 % de vos commandes sont arrivées en retard, la plupart pendant vos trois mois les plus chargés. Ces mois-là, nos machines tournent aussi pour d'autres réseaux. Si vos brochures de printemps et de rentrée sont commandées quatre semaines avant, nous réservons la machine pour vous. »

Question : « Vos campagnes de printemps et de rentrée sont-elles connues dès janvier ? »

Proposition 2 · le portail

À dire : « Vos neuf agences commandent leurs cartes de visite chacune de leur côté, souvent par courriel. Un portail leur permet de commander seules, au modèle que vous avez validé. Vous recevez un récapitulatif chaque mois. »

Question : « Qui valide aujourd'hui une carte de visite avant impression ? »

Ce qui en a été fait. Isabelle garde le point 2 au début de la réunion : dire les retards avant le client change le ton de l'heure entière. Elle vérifie avec l'atelier que la réservation de machine est tenable avant de la promettre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : faits en code, puis le total et une ligne refaits dans la gestion commerciale
- Les faits : chaque chiffre de la revue vient du fichier, et aucune marge ni aucun prix d'achat n'a été joint
- Les calculs : les cinq durées de l'ordre du jour additionnées à la main, soixante minutes
- Le ton et la cible : relu comme la directrice marketing, qui découvre les chiffres de ses propres agences

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure de préparation au lieu d'une demi-journée de tableaux croisés et de mise en forme.

Leçon 19 · 3 exemples

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

Exemple 19.1

Le déménagement des bureaux annoncé à tous

Coralie est assistante de direction dans un cabinet d'architectes de 9 salariés à Bordeaux. Les bureaux déménagent dans un autre quartier de la ville le lundi 1er février ; le siège social, lui, ne change pas. Elle doit prévenir les clients, les entreprises de chantier et les fournisseurs, et ne rien oublier de ce qui porte l'ancienne adresse.

Un déménagement de bureaux, sans oubli

Six semaines av…	Un mois avant	Deux semaines …	Le 1er février	Fin février
Internet et téléphone	**Banque et assurance**	**L'annonce**	**Site, fiche, signature**	**Le contrôle**
Le transfert de la ligne commandé, le plus long à obtenir	Adresse de correspondance et assurance des nouveaux locaux	Le courriel aux clients, aux entreprises et aux fournisseurs	Toutes les mentions publiques changées le même jour	Le tableau relu ligne à ligne, chaque case cochée

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es assistante de direction dans un cabinet d'architectes de 9 salariés à
Bordeaux.
Contexte : nos bureaux déménagent le lundi 1er février, du [ancienne adresse] au
[nouvelle adresse]. Le cabinet sera fermé le vendredi 29 janvier pour le déménagement ;
les téléphones et les adresses électroniques ne changent pas. Les rendez-vous de
chantier sont maintenus. Le nouveau bureau a [accès : tram, parking, accessibilité].
Tâche : écris le courriel qui annonce le déménagement à nos clients, aux entreprises de
chantier et à nos fournisseurs.
Format : huit lignes au plus, un objet clair, la date et la nouvelle adresse dans la
première phrase, ce qui ne change pas, la journée de fermeture, l'accès. Signé par la
direction du cabinet.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Nos bureaux déménagent le lundi 1er février

Bonjour,

À partir du lundi 1er février, le cabinet vous accueille au [nouvelle adresse].

Ce qui ne change pas : nos numéros de téléphone, nos adresses électroniques et les rendez-vous de chantier déjà fixés.

Le cabinet sera fermé le vendredi 29 janvier pour le déménagement. Les courriers et les livraisons de ce jour-là sont à adresser au [nouvelle adresse].

Accès : [tram, parking, accessibilité].

À très bientôt dans nos nouveaux bureaux,
La direction du cabinet

Ce qui en a été fait. Coralie corrige une phrase : le premier jet adressait les livraisons du 29 janvier à la nouvelle adresse, alors que personne ne sera sur place pour les recevoir. Elle écrit à la place : « Aucune livraison ne pourra être reçue ce jour-là. »

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es office manager d'une petite entreprise de services.
Contexte : nos bureaux changent d'adresse ; le siège social ne change pas. Nous avons
un site internet, une fiche Google, du papier à en-tête, des modèles Word de notes
d'honoraires, une signature de courriel commune, un abonnement internet au bureau, une
banque, une assurance des locaux et une vingtaine de fournisseurs réguliers.
Tâche : dresse la liste de tout ce qui porte l'adresse des bureaux et doit être mis à
jour.
Format : un tableau (élément, qui s'en charge, quand, fait ou non), trié par date, avec
en fin de liste ce qui ne relève pas d'un changement d'adresse des bureaux et ne doit
pas être touché.
```

RÉPONSE TYPE

Élément	Qui	Quand	Fait
Abonnement internet et téléphone du bureau	Coralie	Six semaines avant	☐
Assurance des locaux	Direction	Un mois avant	☐
Banque, adresse de correspondance	Direction	Un mois avant	☐
Fournisseurs réguliers, adresse de livraison	Coralie	Deux semaines avant	☐
Modèles Word des notes d'honoraires	Coralie	Une semaine avant	☐
Papier à en-tête et cartes de visite	Coralie	Commande deux semaines avant	☐
Signature de courriel commune	Coralie	Le 1er février	☐
Site internet, page contact et mentions	Coralie	Le 1er février	☐

Élément	Qui	Quand	Fait
Fiche Google, adresse et horaires	Coralie	Le 1er février	☐
Courriel d'annonce aux clients et partenaires	Coralie	Deux semaines avant	☐

À ne pas toucher : les documents qui portent l'adresse du siège social (statuts, extrait d'immatriculation, mentions légales du siège), qui ne change pas.

Ce qui en a été fait. Coralie ajoute deux lignes que ChatGPT ne pouvait pas connaître : la plaque du cabinet chez l'ordre régional des architectes et le transfert du courrier par La Poste. Elle fait relire la ligne « à ne pas toucher » par l'expert-comptable du cabinet.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la date du 1er février, la fermeture du 29 janvier et la nouvelle adresse relues contre le bail
- Les faits : la phrase sur les livraisons du 29 janvier corrigée, personne n'étant sur place
- Le ton et la cible : relu comme une entreprise de chantier qui cherche seulement où envoyer ses factures
- Les sources : ce qui touche au siège social confirmé par l'expert-comptable, pas par ChatGPT

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois quarts d'heure pour le courriel et la liste complète, là où les oublis d'une adresse se découvrent d'habitude un par un pendant des mois.

Exemple 19.2

Les notes vocales du dirigeant mises en ordre

Antoine est assistant de direction dans un entrepôt logistique de 110 salariés à Ambarès-et-Lagrave. Le dirigeant lui laisse, entre deux trajets, des notes vocales de quelques minutes où tout se mélange : clients, salariés, fournisseurs, idées. Antoine les transcrit avec la dictée du téléphone et veut en tirer chaque lundi une liste d'actions et les courriels à préparer.

D’une note vocale à des actions

1 **La transcription**
Dictée du téléphone, relue en entier

→ 2 **Le nettoyage**
Noms remplacés par des fonctions, sujets sur des personnes retirés

→ 3 **Le tableau d’actions**
Qui, pour quand, ce qu’il faut décider

→ 4 **Le partage**
Ce que l’assistant fait seul, ce qui attend le dirigeant

→ 5 **Les courriels du jour**
Relances courtes, références tapées à la main

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu’elle a été écrite**

```
Rôle : tu es assistant de direction dans un entrepôt logistique de 110 salariés.
Contexte : voici la transcription d’une note vocale du dirigeant, relue par moi : les noms sont remplacés par des fonctions et j’ai retiré un passage qui concernait un salarié. « Bon, plusieurs choses. Le client de la grande distribution veut avancer l’inventaire de décembre d’une semaine, il faut voir avec le chef de quai si c’est jouable. Rappeler le transporteur pour les deux palettes abîmées, il a toujours pas répondu. Le prestataire du chariot électrique, la révision est en retard, ça fait trois semaines. Et puis il faudrait réfléchir au parking des intérimaires pour janvier, c’est la pagaille le matin. Ah, et réserve-moi la salle pour le point avec l’expert-comptable, plutôt fin de semaine prochaine. »
Tâche : transforme cette note en liste d’actions.
Format : un tableau (action, qui la fait, pour quand, ce qu’il faut décider ou savoir), puis la liste des actions que je peux faire seul et celles qui attendent le dirigeant.
```

RÉPONSE TYPE

Action	Qui	Pour quand	À décider ou à savoir
1. Vérifier si l’inventaire de décembre peut être avancé d’une semaine	Chef de quai	Avant de répondre au client	Effectif disponible cette semaine-là
2. Relancer le transporteur pour les deux palettes abîmées	Assistant	Aujourd’hui	Référence de la livraison et photos des palettes
3. Relancer le prestataire pour la révision du chariot électrique	Assistant	Aujourd’hui	Date ferme d’intervention
4. Organiser le parking des intérimaires à partir de janvier	Dirigeant, avec le chef de quai	Avant la mi-décembre	Places disponibles, horaires d’arrivée

Action	Qui	Pour quand	À décider ou à savoir
5. Réserver la salle pour le point avec l'expert-comptable	Assistant	Fin de la semaine prochaine	Créneau à confirmer avec le cabinet

Ce que vous pouvez faire seul : 2, 3 et 5.
Ce qui attend le dirigeant : 1, après la réponse du chef de quai, et 4.

Ce qui en a été fait. Antoine garde le tableau tel quel. Il corrige une échéance : « avant la mi-décembre » pour le parking vient de ChatGPT, pas du dirigeant ; il la marque « à confirmer ».

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris les deux relances que je peux envoyer aujourd'hui : au transporteur pour les deux palettes abîmées de la livraison [référence] du [date], photos jointes, sans réponse à mon courriel du [date] ; au prestataire de maintenance pour la révision du chariot électrique, prévue le [date] et non faite. Ton ferme et courtois, cinq lignes chacune, une date de réponse attendue.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Livraison [référence] du [date], deux palettes abîmées

Bonjour,

Je reviens vers vous au sujet des deux palettes arrivées abîmées lors de la livraison [référence] du [date]. Les photos étaient jointes à mon courriel du [date], resté sans réponse. Pouvez-vous me dire d'ici au [date] comment vous comptez traiter ce dommage ?

Cordialement,
[Prénom], assistant de direction

Deuxième courriel

Objet : Révision du chariot électrique, prévue le [date]

Bonjour,

La révision de notre chariot électrique était prévue le [date] et n'a pas eu lieu. Nous en avons besoin pour travailler en sécurité. Merci de me proposer une date d'intervention ferme avant le [date].

Cordialement,
[Prénom], assistant de direction

Ce qui en a été fait. Antoine ajoute au deuxième courriel le numéro du contrat de maintenance, qu'il tape lui-même. Les deux relances partent avant 10 h ; le tableau est collé dans le classeur de suivi du dirigeant.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les données : noms remplacés par des fonctions, et le passage sur un salarié retiré avant de coller
- Les faits : chaque échéance du tableau vient de la note, ou porte « à confirmer »
- Les faits : références, dates et numéro de contrat des relances tapés à partir des courriels d'origine
- Le ton et la cible : relu comme le transporteur, ferme sans menace qu'aucune décision ne prévoit

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes chaque lundi pour une note de cinq minutes, au lieu d'une heure à réécouter, trier et rédiger.

Exemple 19.3

Un séminaire d'équipe d'une journée

Fabrice est office manager dans une association d'aide à domicile de 35 salariés à Libourne. La directrice veut réunir toute l'équipe une journée en janvier, hors des locaux, autour de deux sujets : l'organisation des plannings et l'accueil des nouvelles recrues. Fabrice a le lieu, la date et un budget ; il lui faut le programme, l'invitation et la liste de ce qu'il ne doit pas oublier.

Le programme du séminaire, avant, après

Demandé en une ligne

- Des tables rondes d'une heure et demie
- Des ateliers aux noms flatteurs, sans résultat attendu
- Aucune pause l'après-midi
- Une conclusion « échanges libres »

Demandé en quatre lignes

- Des séquences de 45 minutes au plus
- Pour chacune, ce qui doit en sortir
- Le public décrit : peu habitué aux réunions longues
- Une fin qui fixe des propositions datées

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es office manager dans une association d'aide à domicile de 35 salariés.
Contexte : séminaire d'équipe le [date], de 9 h à 17 h, à [lieu], salle louée avec
déjeuner sur place. Participants : 35 salariés, intervenantes à domicile en grande
majorité, peu habituées aux réunions longues. Deux sujets choisis par la directrice :
l'organisation des plannings et l'accueil des nouvelles recrues. Aucun cas de
bénéficiaire ne doit être cité nommément pendant la journée.
Tâche : propose le programme minuté de la journée.
Format : un tableau (horaire, séquence, format, animateur, ce qui en sort), avec des
séquences de 45 minutes au plus, des travaux en petits groupes, deux pauses, et une
dernière séquence qui fixe trois décisions.
```

RÉPONSE TYPE

Horaire	Séquence	Format	Animateur	Ce qui en sort
9 h 00	Accueil, café	Libre	Office manager	

Horaire	Séquence	Format	Animateur	Ce qui en sort
9 h 30	Le mot de la directrice, le programme	Plénière	Directrice	Les deux questions de la journée
9 h 45	Plannings : ce qui marche, ce qui coince	Groupes de 6	Responsables de secteur	Trois difficultés par groupe
10 h 30	Pause			
10 h 45	Plannings : mise en commun	Plénière	Directrice	Les cinq difficultés les plus citées
11 h 30	Plannings : une solution par difficulté	Groupes de 6	Responsables de secteur	Une proposition par groupe
12 h 15	Déjeuner			
13 h 30	Accueil des recrues : la première semaine racontée	Groupes de 6	Salariées arrivées dans l'année	Ce qui a manqué
14 h 15	Accueil des recrues : le livret idéal	Groupes de 6	Responsables de secteur	Le sommaire d'un livret d'accueil
15 h 00	Pause			
15 h 15	Mise en commun des deux sujets	Plénière	Directrice	Les propositions retenues
16 h 00	Trois décisions et leurs responsables	Plénière	Directrice	Trois décisions datées
16 h 45	Clôture	Plénière	Directrice	

Ce qui en a été fait. Fabrice vérifie les horaires : chaque séquence finit là où la suivante commence, et aucune ne dépasse 45 minutes. Il demande à la directrice si elle accepte d'annoncer trois décisions le jour même ; elle préfère « trois propositions, décidées sous quinze jours ». Il corrige la ligne de 16 h.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris l'invitation à envoyer à toute l'équipe, en tenant compte que beaucoup la liront sur leur téléphone entre deux interventions : la date, les horaires, le lieu [adresse], le déjeuner offert, le fait que la journée est du temps de travail, le covoiturage à organiser [comment], et une seule chose à préparer : une situation de planning difficile vécue cette année, sans nom de bénéficiaire. Huit lignes au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Journée d'équipe le [date], toute l'association réunie

Bonjour à toutes et à tous,

Le [date], de 9 h à 17 h, nous nous retrouvons au [adresse] pour une journée consacrée à nos plannings et à l'accueil des nouvelles recrues. C'est une journée de travail, déjeuner offert sur place.

Pour venir : [modalités du covoiturage].

> Une seule chose à préparer : une situation de planning difficile que vous avez vécue cette année, sans le nom du bénéficiaire.
>
> À bientôt,
> [Prénom de la directrice], directrice

> **Ce qui en a été fait.** Fabrice ajoute à la main le téléphone de la salle pour le matin même, copié depuis la confirmation de réservation. Il envoie l'invitation par courriel et la fait aussi afficher au local des plannings.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : horaires du programme refaits à la main, de 9 h à 17 h, pauses comprises
- Les faits : adresse, téléphone et horaires d'ouverture de la salle copiés depuis la confirmation du lieu, pas depuis une réponse
- Le ton et la cible : relu comme une intervenante qui lit sur son téléphone entre deux visites, une seule chose à préparer
- Les données : aucune situation de bénéficiaire nommée, ni dans la demande ni dans l'invitation

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure pour le programme, l'invitation et la liste, au lieu d'une demi-journée de brouillons et d'allers-retours avec la direction.

Leçon 20 · 3 exemples

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

Exemple 20.1

Préparer la clôture avec l'expert-comptable

Pascal est responsable administratif d'une entreprise de paysagisme de 18 salariés à Pessac, dont l'exercice se clôt le 31 décembre. Chaque année, la clôture tourne aux allers-retours avec le cabinet : une pièce manque, une question arrive en janvier. Mi-novembre, il veut envoyer d'un coup ses questions et la liste des pièces qu'il prépare.

Une clôture préparée en avance

Mi-novembre
Questions envoyées
Le courriel numéroté et la liste des pièces

Début décembre
Réponses du cabinet
Chaque question tranchée par l'expert-comptable

31 décembre
Inventaire
Comptage du dépôt, quantités notées

2 janvier
Inventaire transmis
Valorisé aux prix des dernières factures

15 janvier
Toutes les pièces
Tableau de suivi entièrement coché

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable administratif dans une entreprise de paysagisme de 18 salariés en Gironde.
Contexte : notre exercice se clôt le 31 décembre. Mes notes en vrac : achat d'une tondeuse autoportée en mars, 18 000 € HT ; achat d'un camion benne d'occasion en juin, 32 000 € HT ; trois chantiers commencés en décembre et facturés en janvier ; un stock de plants, de terreau et de dalles au dépôt ; des factures de fournisseurs de décembre qui arriveront en janvier ; un avoir de 1 200 € HT promis par un fournisseur et pas encore reçu ; un contrat d'entretien annuel facturé d'avance en octobre.
Tâche : rédige le courriel à notre expert-comptable : une question par point, puis la liste des pièces que je prépare. Ne donne aucune règle comptable ou fiscale : pose les questions, c'est lui qui répond.
```

```
Format : un courriel de 25 lignes au plus, questions numérotées, pièces sous forme de cases à cocher, puis une proposition de rendez-vous le [date].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : préparation de la clôture au 31 décembre

Bonjour,

Pour préparer la clôture de notre exercice au 31 décembre, voici nos questions et la liste des pièces que nous rassemblons.

Nos questions

1. Tondeuse autoportée achetée en mars (18 000 € HT) et camion benne d'occasion acheté en juin (32 000 € HT) : quelles pièces vous faut-il pour les enregistrer, et sur quelle durée les amortir ?
2. Trois chantiers commencés en décembre et facturés en janvier : comment les traiter au 31 décembre, et quel état d'avancement attendez-vous de nous ?
3. Stock du dépôt (plants, terreau, dalles) : sous quelle forme voulez-vous l'inventaire, et à quelle valeur ?
4. Factures de fournisseurs de décembre reçues en janvier : faut-il vous en faire la liste dès maintenant ?
5. Avoir de 1 200 € HT promis par un fournisseur et non reçu : comment le prendre en compte ?
6. Contrat d'entretien annuel facturé d'avance en octobre : faut-il isoler la part qui concerne l'année prochaine ?

Les pièces que nous préparons

[ ] Factures d'achat de la tondeuse et du camion, certificat d'immatriculation du camion
[ ] État d'avancement des trois chantiers au 31 décembre
[ ] Inventaire du dépôt au 31 décembre, quantités et prix d'achat
[ ] Liste des bons de livraison de décembre sans facture
[ ] Courriel du fournisseur qui annonce l'avoir
[ ] Contrat d'entretien et facture d'octobre

Pouvons-nous faire le point le [date] ?

Cordialement,
Pascal, responsable administratif

Ce qui en a été fait. Pascal garde le courriel. Il ajoute une septième question oubliée dans ses notes, sur les congés payés restant à prendre au 31 décembre, et l'envoie le jour même.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Transforme la liste des pièces en tableau de suivi à coller dans Excel : pièce, qui la fournit (fonction), date limite, statut, commentaire. L'inventaire est à rendre le [2 janvier], tout le reste le [15 janvier]. Trie par date limite.
```

RÉPONSE TYPE

Pièce	Qui la fournit	Date limite	Statut	Commentaire
Inventaire du dépôt au 31 décembre	Chef de dépôt	[2 janvier]	À faire	Quantités comptées le 31, prix des dernières factures d'achat

Pièce	Qui la fournit	Date limite	Statut	Commentaire
Factures de la tondeuse et du camion, certificat d'immatriculation	Responsable administratif	[15 janvier]	À faire	
État d'avancement des trois chantiers	Conducteur de travaux	[15 janvier]	À faire	Part réalisée de chaque chantier, en pourcentage
Bons de livraison de décembre sans facture	Comptabilité	[15 janvier]	À faire	
Courriel annonçant l'avoir	Responsable administratif	[15 janvier]	À faire	
Contrat d'entretien et facture d'octobre	Comptabilité	[15 janvier]	À faire	

Ce qui en a été fait. Le tableau part dans le classeur partagé de l'équipe. Chaque responsable coche sa ligne ; Pascal ne relance plus de mémoire.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 18 000 € et 32 000 € HT, l'avoir de 1 200 € HT et les mois d'achat relus sur les factures.
- Les sources : aucune règle comptable ou fiscale dans le courriel ; les réponses viendront de l'expert-comptable, par écrit.
- Le ton et la cible : relu comme l'expert-comptable, qui doit pouvoir répondre point par point, numéro par numéro.

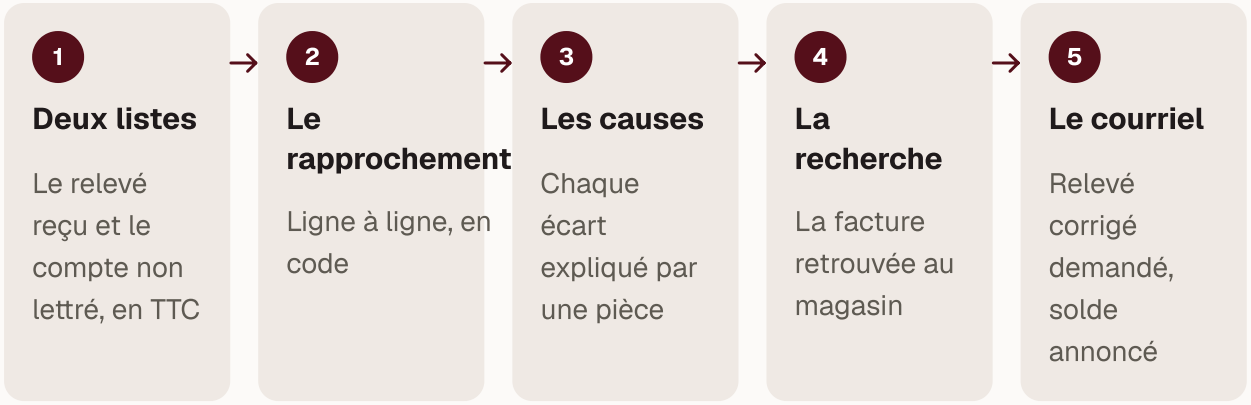
Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt-cinq minutes pour le courriel et le tableau, là où Pascal passait une matinée en allers-retours avec le cabinet.

Exemple 20.2

Un relevé fournisseur qui ne tombe pas juste

Émilie est comptable fournisseurs chez un distributeur de matériel agricole de 55 salariés à Marmande. Un fabricant de pièces lui envoie un relevé de compte qui réclame 18 640 € TTC, alors que sa comptabilité indique 15 700 € TTC. Elle veut comprendre l'écart avant de payer quoi que ce soit, et répondre au fournisseur dans la journée.

Rapprocher un relevé fournisseur



Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es comptable fournisseurs dans une entreprise de distribution de matériel
agricole de 55 salariés.
Contexte : le fournisseur F112 nous envoie un relevé de compte au 15 novembre et nous
réclame 18 640,00 € TTC. Notre comptabilité indique 15 700,00 € TTC. Tous les montants
sont en TTC. Relevé du fournisseur : F-5512 du 03/09, 4 200,00 ; F-5580 du 17/09, 3
960,00 ; F-5634 du 02/10, 5 140,00 ; F-5701 du 21/10, 2 340,00 ; F-5733 du 05/11, 3
000,00. Notre compte fournisseur, lignes non lettrées : F-5512, 4 200,00 ; F-5580, 3
960,00 ; F-5634, 5 140,00 ; F-5733, 3 000,00 ; avoir AV-221 du 28/10, -600,00.
Tâche : en exécutant du code, rapproche les deux listes ligne à ligne, calcule les deux
totaux et l'écart, et explique l'écart pièce par pièce.
Format : un tableau (pièce, montant du relevé, montant de notre comptabilité, écart),
les deux totaux, puis une phrase par cause d'écart.
```

RÉPONSE TYPE

Pièce	Relevé fournisseur	Notre comptabilité	Écart
F-5512	4 200,00	4 200,00	0,00
F-5580	3 960,00	3 960,00	0,00
F-5634	5 140,00	5 140,00	0,00
F-5701	2 340,00	absente	2 340,00
F-5733	3 000,00	3 000,00	0,00
AV-221	absent	-600,00	600,00
Total	18 640,00	15 700,00	2 940,00

Cause 1. La facture F-5701 du 21/10, 2 340,00 € TTC, figure sur le relevé mais pas dans votre comptabilité : elle n'a pas été reçue, ou elle attend une validation.

Cause 2. L'avoir AV-221 du 28/10, 600,00 € TTC, est enregistré chez vous mais n'apparaît pas sur le relevé du fournisseur.
Les deux causes expliquent tout l'écart : 2 340,00 + 600,00 = 2 940,00 €.

Ce qui en a été fait. Émilie cherche F-5701 : la facture était arrivée au magasin avec la livraison et n'avait jamais été transmise à la comptabilité. L'avoir, lui, est bien reçu : c'est au fournisseur de le passer.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es comptable fournisseurs et tu écris au service comptable d'un fournisseur
avec qui la relation est bonne.
Contexte : rapprochement de son relevé au 15 novembre. La facture F-5701 du 21/10, 2
340,00 € TTC, était bien chez nous et sera réglée à son échéance. L'avoir AV-221 du
28/10, 600,00 € TTC, qu'il nous a envoyé, n'apparaît pas sur son relevé.
Tâche : écris le courriel au fournisseur.
Format : dix lignes au plus, les deux points numérotés, le solde attendu après
correction, la demande d'un relevé corrigé, signé Émilie, comptabilité fournisseurs.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre relevé de compte au 15 novembre

Bonjour,

Nous avons rapproché votre relevé au 15 novembre de notre comptabilité.

1. Facture F-5701 du 21/10, 2 340,00 € TTC : nous l'avons bien, elle sera réglée à son échéance.
2. Avoir AV-221 du 28/10, 600,00 € TTC : il ne figure pas sur votre relevé. Pouvez-vous l'imputer sur notre compte ?

Après imputation de l'avoir, le solde de notre compte chez vous serait de 18 040,00 € TTC, montant identique à notre comptabilité. Merci de nous adresser un relevé corrigé.

Cordialement,

Émilie, comptabilité fournisseurs

Ce qui en a été fait. Émilie refait les deux soldes à la calculette : 18 640 – 600 = 18 040, et 15 700 + 2 340 = 18 040. Les deux côtés tombent juste ; elle remet le nom du fournisseur dans Outlook et envoie.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les deux totaux et l'écart refaits dans Excel, les deux soldes corrigés refaits à la calculette.
- Les faits et les chiffres : numéros, dates et montants de F-5701 et de AV-221 retrouvés sur les pièces.
- Les données : le fournisseur est désigné par son code ; aucune coordonnée bancaire dans la conversation.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure pour ce relevé, au lieu d'une demi-heure à cocher deux listes imprimées ; sur un relevé de quarante lignes, l'écart sort en quelques minutes au lieu d'une heure.

Exemple 20.3

Un client qui conteste une facture

Jérôme est gérant d'une agence de communication de 4 salariés à Bordeaux. Un client professionnel refuse de payer 600 € HT de corrections supplémentaires sur la facture de son site, soit 3 600 € HT au total. Jérôme sent monter l'agacement et veut une réponse factuelle, décidée avant d'être écrite.

Répondre à une facture contestée

Réponse à chaud

- « Vous avez signé le devis, vous devez payer »
- Aucune date, aucune pièce jointe
- La décision prise en écrivant
- Un geste lâché pour clore la discussion

Réponse préparée

- Les faits datés, devis et courriels à l'appui
- Le détail des heures en pièce jointe
- La décision prise avant d'écrire
- Un appel proposé, aucun geste non décidé

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es gérant d'une agence de communication de 4 salariés et tu analyses une
contestation de facture avant d'y répondre.
Contexte : client professionnel [CLIENT_1]. Devis signé le 8 septembre : site vitrine
de cinq pages, 3 000 € HT, « deux allers-retours de corrections inclus ; au-delà, 150 €
HT de l'heure ». Facture F-2026-087 du 3 novembre : 3 600 € HT, dont 600 € pour quatre
heures de corrections supplémentaires. Les deux allers-retours inclus ont été livrés le
2 et le 9 octobre. Le client a demandé un troisième puis un quatrième tour par courriel
le 14 et le 21 octobre ; nous les avons faits sans lui rappeler le tarif horaire. Il
écrit : « Ces heures n'ont jamais été acceptées, nous ne paierons que le devis. »
Tâche : sépare ce qui appuie notre facture et ce qui appuie la position du client,
uniquement à partir de ces faits. Ne tranche pas.
Format : deux listes, puis les questions à me poser avant de répondre.
```

RÉPONSE TYPE

Ce qui appuie la facture

- Le devis signé le 8 septembre prévoit deux allers-retours inclus et 150 € HT de l'heure au-delà.
- Les deux allers-retours inclus ont été livrés le 2 et le 9 octobre.
- Le troisième et le quatrième tour ont été demandés par écrit par le client, le 14 et le 21 octobre.
- Le montant facturé suit le tarif du devis : 4 heures × 150 € = 600 € HT.

Ce qui appuie la position du client

- Le tarif horaire n'a pas été rappelé au moment des troisième et quatrième demandes.
- Le client n'a pas été prévenu du nombre d'heures avant leur réalisation.

- Le devis ne dit pas comment les heures sont décomptées ni justifiées.

Questions avant de répondre

1. Pouvez-vous justifier les quatre heures : dates et contenu des corrections ?
2. Quelle importance a ce client pour l'agence ?
3. Maintenez-vous la facture entière, une partie, ou proposez-vous un geste ?
4. Sous quel délai répondez-vous, et sous quelle signature ?

Ce qui en a été fait. Jérôme décide de maintenir la facture : le devis est clair et les demandes sont écrites. Il joindra le détail des heures. Pour la suite, il ajoute à ses devis une ligne : « chaque tour au-delà du deuxième est confirmé par écrit avant d'être réalisé ».

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es gérant d'une agence de communication et tu réponds à un client
professionnel qui conteste une facture. Ton cordial, ferme et factuel.
Contexte : les faits sont ceux de l'échange précédent. Décision : nous maintenons la
facture F-2026-087 de 3 600 € HT, soit 4 320 € TTC. Nous joignons le devis signé et le
détail des quatre heures : 1 h 30 le 15 octobre, 1 h le 16 octobre, 1 h 30 le 22
octobre. Nous proposons un appel de quinze minutes cette semaine si le client le
souhaite.
Tâche : écris la réponse.
Format : douze lignes au plus, un objet explicite, les faits datés, la décision en une
phrase, aucun reproche, signé Jérôme, gérant.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre facture F-2026-087 du 3 novembre

Bonjour,

Merci pour votre message. Voici le détail de cette facture.

Le devis signé le 8 septembre prévoit deux allers-retours de corrections, livrés le 2 et le 9 octobre, puis un tarif de 150 € HT de l'heure au-delà. Vos demandes de troisième et de quatrième tours nous sont parvenues par courriel le 14 et le 21 octobre. Elles ont représenté quatre heures de travail : 1 h 30 le 15 octobre, 1 h le 16 octobre et 1 h 30 le 22 octobre.

Nous maintenons donc la facture de 3 600 € HT, soit 4 320 € TTC. Si vous le souhaitez, je vous propose un appel de quinze minutes cette semaine pour en parler.

Bien cordialement,

Jérôme, gérant

Pièces jointes : devis signé, détail des heures

Ce qui en a été fait. Jérôme remet le nom du client et de son interlocuteur dans Outlook, refait le calcul de TVA à la calculette et envoie le lendemain matin, à froid.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : dates des livraisons et des demandes retrouvées dans la boîte de réception ; les quatre heures justifiées par le relevé de temps.
- Les calculs : 4 × 150 = 600 € HT, 1 h 30 + 1 h + 1 h 30 = 4 h, 3 600 € HT × 1,2 = 4 320 € TTC, refaits à la calculette.
- Le ton et la cible : relu comme le client, qui doit trouver les faits et la décision, sans reproche.
- La décision : prise par Jérôme avant la rédaction ; ChatGPT a présenté les deux positions sans trancher.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes pour l'analyse et la réponse, au lieu d'une heure d'hésitation et d'un premier jet écrit à chaud.

Leçon 21 · 3 exemples

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

Exemple 21.1

Le plan de formation d'un autocariste, à partir d'un questionnaire anonyme

Gaëlle est assistante RH dans une entreprise de transport de voyageurs par autocar de 120 salariés, à Saint-André-de-Cubzac. Le questionnaire annuel de besoins de formation a reçu 74 réponses anonymes, et le comité de direction attend jeudi un plan priorisé. Elle dispose d'un décompte par thème et par service, sans aucun nom.

Du questionnaire au comité



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable formation dans une entreprise de transport de voyageurs par
autocar de 120 salariés, en Gironde.
Contexte : nous avons recueilli 74 réponses anonymes à notre questionnaire de besoins
de formation. Voici le décompte par thème et par service, sans aucun nom :
Conduite économique : conducteurs 31, atelier 0, bureaux 0
Gestion des situations conflictuelles avec les passagers : conducteurs 27, atelier 0,
bureaux 4
Accueil des personnes à mobilité réduite : conducteurs 18, atelier 0, bureaux 2
Diagnostic des pannes électroniques : conducteurs 0, atelier 9, bureaux 0
Excel intermédiaire : conducteurs 0, atelier 1, bureaux 8
Anglais oral pour les excursions : conducteurs 6, atelier 0, bureaux 3
```

```
Budget formation de l'année : 38 000 € HT, hors formations obligatoires des
conducteurs, déjà planifiées à part.
Tâche : regroupe ces besoins en un plan de formation priorisé.
Format : un tableau (thème, public, nombre de demandes, priorité de 1 à 3 avec sa
raison en une ligne, format conseillé : interne, intra ou inter), puis trois questions
que je dois trancher avec la direction. Ne propose aucun prix de formation : je les
demanderai aux organismes.
```

RÉPONSE TYPE

Plan de formation proposé, à valider

Thème	Public	Demandes	Priorité	Raison	Format conseillé
Conduite économique	Conducteurs	31	1	Le besoin le plus cité, avec un effet direct sur la consommation de carburant	Intra, par groupes de 6 à 8, sur un véhicule de la flotte
Situations conflictuelles avec les passagers	Conducteurs, bureaux	31	1	Autant de demandes, et un sujet de sécurité pour les équipes	Intra, une journée avec mises en situation
Accueil des personnes à mobilité réduite	Conducteurs, bureaux	20	2	Un besoin réel, qui se traite bien à la suite du module précédent	Intra, une demi-journée accolée au module précédent
Diagnostic des pannes électroniques	Atelier	9	2	Peu de demandes, mais tout l'atelier est concerné	Inter, chez un organisme ou chez le constructeur
Excel intermédiaire	Bureaux, atelier	9	3	Utile, faisable en interne	Interne, deux sessions de deux heures
Anglais oral	Conducteurs, bureaux	9	3	Lié à l'activité excursions, à confirmer avec le service commercial	Inter ou cours à distance

Total : 109 demandes pour 74 répondants (une personne a pu cocher plusieurs thèmes).

Trois questions à trancher avec la direction

1. Les deux modules conducteurs de priorité 1 tiennent-ils dans le budget de 38 000 € HT, une fois les devis reçus ?
2. Les formations des conducteurs ont-elles lieu sur le temps de service, et comment les lignes sont-elles assurées pendant ce temps ?
3. L'anglais oral sert-il une activité excursions que l'entreprise veut développer, ou un besoin ponctuel ?

Ce qui en a été fait. Gaëlle refait les totaux dans Excel à partir de son export : 31, 31, 20, 9, 9, 9, soit 109. Elle garde le tableau et remplace « carburant » par « gazole », le mot de l'entreprise.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige maintenant la note d'une page pour le comité de direction de jeudi : le constat
en trois lignes, le plan en priorité 1 et 2, puis ce que je demande au comité (valider
les priorités, autoriser la demande de devis à trois organismes, trancher les trois
questions). Ton factuel, vouvoiement, aucun nom de salarié.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : plan de formation de l'année, propositions à valider

Le constat

Le questionnaire de besoins a reçu 74 réponses sur 120 salariés, soit 62 %. Les demandes portent d'abord sur la conduite : conduite économique et gestion des situations conflictuelles, 31 demandes chacune. L'atelier demande une formation au diagnostic électronique.

Le plan proposé

Priorité 1 : la conduite économique pour les conducteurs, en intra, par groupes de 6 à 8 ; la gestion des situations conflictuelles pour les conducteurs et l'accueil, une journée avec mises en situation.

Priorité 2 : l'accueil des personnes à mobilité réduite, une demi-journée accolée au module précédent ; le diagnostic des pannes électroniques pour l'atelier, en inter.

Priorité 3, si le budget le permet : Excel intermédiaire en interne, et l'anglais oral selon la décision sur les excursions.

Ce que nous vous demandons jeudi

1. Valider l'ordre des priorités.
2. Autoriser la demande de devis à trois organismes pour les modules de priorité 1 et 2.
3. Décider si les formations des conducteurs ont lieu sur le temps de service, et comment les lignes sont assurées.
4. Dire si l'anglais oral répond à un projet de développement des excursions.

Budget disponible : 38 000 € HT, hors formations obligatoires. Les coûts seront présentés au comité suivant, devis à l'appui.

Gaëlle [nom], assistante RH

Ce qui en a été fait. Elle vérifie le taux de réponse (74 divisé par 120, 61,7 %, arrondi à 62 %) et envoie la note telle quelle, avec le tableau en annexe.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les totaux par thème et le taux de réponse refaits dans Excel à partir de l'export du questionnaire.
- Les faits : aucun prix de formation dans la note, et le budget recopié du budget voté, pas de mémoire.
- Les données : un questionnaire anonyme, un décompte sans nom ; aucun service de moins de trois personnes n'est isolé dans le tableau.
- Le ton et la cible : la note relue comme le directeur, chaque demande au comité appelle un oui ou un non.

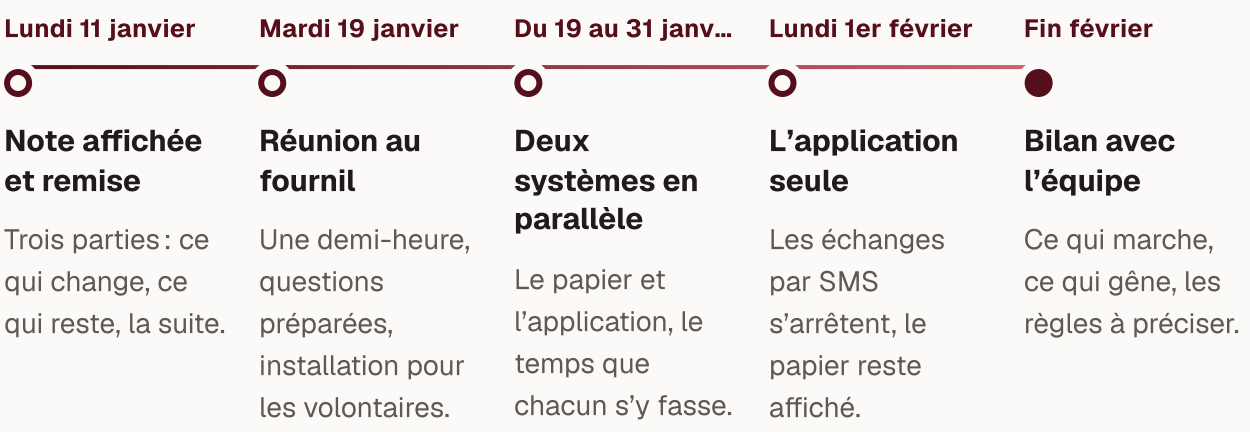
Ce que cela change. Une heure et demie au lieu d'une demi-journée pour le tableau et la note, ordre de grandeur d'usage pour ce type de synthèse.

Exemple 21.2

Annoncer un nouvel outil de planning dans une boulangerie de deux boutiques

Bastien dirige une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés à Lormont, avec deux boutiques et un fournil. Les plannings tiennent sur un tableau papier et les échanges de créneaux se font par SMS, avec des oublis. Au lundi 1er février, l'équipe passe à une application de planning sur téléphone, et il veut l'annoncer sans inquiéter personne.

L'annonce du nouveau planning



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es le gérant d'une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés, avec deux boutiques et un fournil, et tu écris à ton équipe avec simplicité.
Contexte : à partir du lundi 1er février, les plannings passent du tableau papier à une application de planning sur téléphone, [nom de l'application]. Ce qui change : chacun voit son planning trois semaines à l'avance et demande un échange de créneau dans l'application ; la responsable de boutique valide l'échange. Ce qui ne change pas : les horaires d'ouverture, les contrats, la façon de poser les congés. Ceux qui n'ont pas de téléphone adapté gardent le planning papier affiché. Réunion d'équipe le mardi 19 janvier à 14 h 30 au fournil. Du 19 au 31 janvier, les deux systèmes fonctionnent ensemble.
Tâche : rédige la note d'information affichée et remise à chacun.
Format : une demi-page en trois parties (ce qui change, ce qui ne change pas, ce qui se passe ensuite), phrases courtes, vouvoiement.
```

RÉPONSE TYPE

À toute l'équipe

À partir du lundi 1er février, les plannings passent sur téléphone

Ce qui change

Votre planning sera disponible dans l'application [nom], trois semaines à l'avance. Vous le consultez quand vous voulez, sans passer au fournil.

Pour échanger un créneau avec un collègue, vous faites la demande dans l'application. La responsable de votre boutique la valide, et le planning se met à jour pour tout le monde.

Les échanges de créneaux par SMS s'arrêtent le 1er février.

Ce qui ne change pas

Les horaires d'ouverture des deux boutiques et du fournil.

Vos contrats et vos heures.

La façon de poser vos congés.

Le planning papier reste affiché au fournil et dans chaque boutique, pour ceux qui le préfèrent ou n'ont pas de téléphone adapté.

Ce qui se passe ensuite

Mardi 19 janvier à 14 h 30, au fournil : réunion de présentation d'une demi-heure. Nous installons l'application ensemble sur les téléphones de ceux qui le souhaitent.

Du 19 au 31 janvier, le papier et l'application fonctionnent en parallèle.

Une question d'ici là : venez me voir, ou demandez à votre responsable de boutique.

Bastien

Ce qui en a été fait. Bastien ajoute un paragraphe que sa demande avait oublié : ce que l'application enregistre (nom, numéro de téléphone, créneaux) et qui y a accès. Il le tire du contrat de l'éditeur, pas de ChatGPT.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Liste les huit questions que l'équipe risque de poser en réunion, avec une réponse courte pour chacune, à partir des seuls faits de ma note. Quand la réponse dépend d'une décision que je n'ai pas prise, écris [À DÉCIDER] au lieu d'inventer une règle.
```

RÉPONSE TYPE

1. Suis-je obligé d'installer l'application sur mon téléphone personnel ?

Non. Le planning papier reste affiché au fournil et dans chaque boutique.

2. Qui voit mon planning ?

L'équipe de votre boutique. [À DÉCIDER : les responsables voient-elles les deux boutiques ?]

3. Que devient mon numéro de téléphone ?

Il sert à vous connecter à l'application. [À DÉCIDER : préciser ce que l'éditeur conserve, d'après son contrat.]

4. Puis-je demander un échange la veille pour le lendemain ?

[À DÉCIDER : délai minimum d'une demande d'échange.]

5. Que se passe-t-il si la responsable ne valide pas l'échange ?

Le créneau reste à la personne prévue au planning.

6. Mes congés se posent-ils dans l'application ?

Non, la façon de poser les congés ne change pas.

7. Et si l'application ne fonctionne pas un matin ?

[À DÉCIDER : le planning papier fait-il foi ce jour-là ?]

8. Le temps passé à consulter le planning compte-t-il comme du temps de travail ?
[À DÉCIDER, après avis de votre organisation professionnelle ou de votre conseil.]

Ce qui en a été fait. Bastien tranche les questions 2, 4 et 7 avant la réunion, demande l'avis de son organisation professionnelle pour la 8, et garde la liste sous les yeux le 19 janvier.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque réponse renvoie à une phrase de la note ; aucune règle inventée, les points ouverts restent marqués [À DÉCIDER].
- Les données : l'application traite des données personnelles des salariés ; l'équipe en est informée par écrit et le contrat de l'éditeur a été lu.
- Le ton et la cible : la note relue comme un vendeur qui craint d'être surveillé, aucune phrase ne parle de contrôle des horaires.

Ce que cela change. Trente-cinq minutes au lieu de deux heures pour la note et la préparation de la réunion.

Exemple 21.3

Préparer le départ d'un chargé d'affaires dans un bureau d'études

Corinne est directrice administrative d'un bureau d'études thermiques et fluides de 32 salariés, au Haillan. Un ingénieur chargé d'affaires quitte l'entreprise le vendredi 29 janvier, avec sept dossiers clients en cours. Au dernier départ, ses accès Microsoft 365 étaient restés ouverts une semaine et une licence avait été payée trois mois pour rien.

Un départ subi, un départ préparé

Sans liste

- Accès Microsoft 365 ouverts une semaine de plus
- Licence payée trois mois pour rien
- Clients prévenus par hasard
- Matériel rendu sans fiche

Avec la liste

- Accès coupés le dernier jour
- Licence réattribuée la semaine suivante
- Clients prévenus par le repreneur
- Fiche de restitution signée

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es directrice administrative d'un bureau d'études thermiques et fluides de 32
salariés, attentive aux accès informatiques.
Contexte : un ingénieur chargé d'affaires quitte l'entreprise ; son dernier jour est le
```

```
vendredi 29 janvier. Il suit sept dossiers clients en cours. Nos outils : Microsoft 365
(Outlook, Teams, SharePoint), un logiciel de calcul thermique avec licence nominative,
ChatGPT Business, un téléphone et un ordinateur portable de l'entreprise, un badge
d'accès, une carte carburant.
Tâche : établis la liste de tout ce qui doit être fait avant et après son départ.
Format : trois temps (trois semaines avant, dernier jour, semaine suivante), une action
par ligne avec une case à cocher et le responsable (manager, administration,
prestataire informatique). Aucune étape juridique : notre cabinet social s'en charge.
```

RÉPONSE TYPE

Départ d'un chargé d'affaires, liste des actions

Trois semaines avant (à partir du lundi 11 janvier)

[ ] Lister les sept dossiers en cours : état, prochaine échéance, repreneur proposé. Manager

[ ] Planifier une demi-journée de passation par dossier important. Manager

[ ] Prévenir les clients concernés, par le repreneur, avec un message validé. Manager

[ ] Prévoir la réattribution de la licence du logiciel de calcul thermique. Administration

[ ] Fixer la date de l'entretien de départ. Administration

Le dernier jour (vendredi 29 janvier)

[ ] Récupérer l'ordinateur, le téléphone, le badge et la carte carburant, contre une fiche de restitution signée. Administration

[ ] Vérifier que les fichiers de travail sont sur SharePoint, pas sur l'ordinateur. Manager

[ ] Désactiver le compte ChatGPT Business et ses applications connectées. Administration

[ ] Bloquer la connexion au compte Microsoft 365 en fin de journée. Prestataire informatique

[ ] Mettre en place la réponse automatique d'Outlook qui indique le nouveau contact. Prestataire informatique

La semaine suivante

[ ] Rediriger les nouveaux courriels vers le repreneur, pour une durée [À DÉCIDER]. Prestataire informatique

[ ] Réattribuer la licence du logiciel de calcul. Administration

[ ] Retirer son nom de l'organigramme, des signatures types et du site. Administration

[ ] Faire le point avec chaque repreneur sur les dossiers transmis. Manager

Ce qui en a été fait. Corinne ajoute deux lignes propres au cabinet, que ChatGPT ne pouvait pas connaître : le coffre-fort de mots de passe partagé et l'accès à l'extranet d'un client. Elle enregistre la liste comme modèle pour les prochains départs.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Prépare la trame d'un entretien de départ de trente minutes, mené par moi. Objectif :
comprendre ce que l'entreprise peut améliorer, pas faire changer d'avis. Huit questions
ouvertes au plus, aucune sur la vie privée, la santé ou le futur employeur. Termine par
la phrase qui dit au salarié ce que je fais de ses réponses.
```

RÉPONSE TYPE

Entretien de départ, trente minutes

Ouverture (2 minutes)

Merci d'avoir accepté cet échange. Il est facultatif et il sert à améliorer le fonctionnement du bureau d'études. Vous pouvez ne pas répondre à une question.

Questions

1. Qu'est-ce qui vous a le plus plu dans votre poste ici ?
2. Qu'est-ce qui vous a le plus gêné dans l'organisation du travail au quotidien ?
3. Les moyens dont vous disposiez (logiciels, matériel, temps) étaient-ils à la hauteur de vos dossiers ?
4. Comment décririez-vous la charge de travail des derniers mois ?
5. Qu'auriez-vous attendu de votre manager que vous n'avez pas eu ?
6. Si vous pouviez changer une seule chose dans l'entreprise, laquelle serait-ce ?
7. Que faut-il dire au prochain chargé d'affaires le jour de son arrivée ?
8. Y a-t-il un point que nous n'avons pas abordé et qui compte pour vous ?

Clôture (2 minutes)

Je résume vos réponses sans votre nom, avec celles des autres départs de l'année, pour un point annuel avec la direction. Elles ne figurent pas dans votre dossier.

Ce qui en a été fait. Corinne garde la trame telle quelle. Le compte rendu de l'entretien, lui, s'écrit dans Word et ne passe pas par ChatGPT : il contient l'avis d'une personne nommée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la liste comparée à l'inventaire réel des outils et du matériel, deux lignes ajoutées à la main.
- Les données : aucune demande ne contient de nom ; le compte rendu de l'entretien reste hors de ChatGPT.
- Le ton et la cible : la trame relue comme le salarié qui part, aucune question ne sonne comme un reproche.
- Le cadre : la redirection des courriels et le solde de tout compte sont validés par le cabinet social, pas par la liste.

Ce que cela change. Quarante minutes au lieu d'une demi-journée pour la liste et la trame, réutilisables à chaque départ.

Leçon 22 · 3 exemples

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

Exemple 22.1

Le communiqué de presse d'une cave coopérative qui inaugure son chai

Fabienne est chargée de communication d'une cave coopérative de l'Entre-deux-Mers, 45 salariés et 180 viticulteurs adhérents, près de Créon. Le chai de vinification rénové est inauguré le samedi 5 décembre à 11 h, et la presse locale n'a encore rien reçu. Elle a les faits du chantier, la liste des invités et dix jours devant elle.

Dix jours avant l'inauguration

J-10	J-9	J-7	J-3	Jour J
Communiqué rédigé	**Invitations envoyées**	**Communiqué à la presse**	**Président préparé**	**Inauguration**
Les faits du chantier, la citation validée par le président.	Élus et partenaires, réponse demandée avant le 30 novembre.	Avec deux photos du chai et le contact presse.	Les cinq questions probables et leurs chiffres sous la main.	Photos prises pour la lettre d'information et LinkedIn.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es attachée de presse d'une cave coopérative viticole et tu écris pour la
presse quotidienne régionale.
Contexte : la cave regroupe 180 viticulteurs adhérents et emploie 45 salariés, dans
l'Entre-deux-Mers. Le chai de vinification a été rénové en 14 mois, sans arrêter deux
vendanges. Ce qui change : 40 cuves thermorégulées remplacées, une toiture équipée de
panneaux solaires qui couvre une partie des besoins du chai, un parcours de visite
ouvert au public au printemps. Inauguration le samedi 5 décembre à 11 h, en présence du
président de la cave, [élus invités, à confirmer]. Citation du président : « Nos
adhérents ont voté ce chantier en assemblée générale : c'est leur outil, pour les vingt
ans qui viennent. »
Tâche : rédige le communiqué de presse.
Format : un titre informatif, un chapeau de trois lignes qui répond à qui, quoi, où,
```

```
quand, trois paragraphes courts, la citation, puis un encadré « Contact presse ». Une
page au plus. Aucun chiffre que je ne t'ai pas donné.
```

RÉPONSE TYPE

Communiqué de presse, le [date d'envoi]

La cave coopérative [nom] inaugure son chai de vinification rénové le 5 décembre

Après quatorze mois de travaux menés sans interrompre deux vendanges, la cave coopérative [nom], qui réunit 180 viticulteurs de l'Entre-deux-Mers, inaugure son chai rénové le samedi 5 décembre à 11 h, à [commune].

Le chantier a remplacé 40 cuves par des cuves thermorégulées, qui permettent de piloter la température de chaque cuve pendant la vinification. La toiture du chai porte désormais des panneaux solaires, qui couvrent une partie de ses besoins en électricité.

Le chai s'ouvre aussi au public : un parcours de visite accueillera les visiteurs à partir du printemps, pour montrer le chemin du raisin, de la réception de la vendange jusqu'à la cuve.

La cave emploie 45 salariés. Ses adhérents ont décidé et financé ce chantier en assemblée générale.

« Nos adhérents ont voté ce chantier en assemblée générale : c'est leur outil, pour les vingt ans qui viennent », souligne [prénom et nom], président de la cave.

Inauguration le samedi 5 décembre à 11 h, en présence de [élus, à confirmer].

Contact presse
Fabienne [nom], chargée de communication
[téléphone] · [adresse électronique]
Photos du chai disponibles sur demande.

> **Ce qui en a été fait.** Fabienne supprime « et financé » : sa demande ne disait pas comment le chantier avait été financé, et ChatGPT l'a déduit. Elle garde le reste.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige maintenant le courriel d'invitation aux élus et aux partenaires (banque,
fournisseurs de cuves, entreprises du chantier). Cinq lignes, une réponse demandée
avant le lundi 30 novembre, et le programme : accueil à 11 h, visite du chai à 11 h 15,
prise de parole à 12 h, verre de l'amitié.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : inauguration du chai rénové, samedi 5 décembre à 11 h

Madame, Monsieur,

Le président et les adhérents de la cave coopérative [nom] ont le plaisir de vous inviter à l'inauguration du chai de vinification rénové, le samedi 5 décembre à [adresse].

11 h : accueil
11 h 15 : visite du chai
12 h : prise de parole du président
Puis verre de l'amitié

Merci de nous confirmer votre présence avant le lundi 30 novembre, en réponse à ce courriel.

Bien cordialement,

Fabienne [nom], pour le président de la cave

Ce qui en a été fait. Elle garde le courriel tel quel et l'envoie depuis Outlook, liste des invités en copie cachée.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Quelles sont les cinq questions qu'un journaliste local risque de poser au président
pendant l'inauguration ? Pour chacune, indique ce que le président doit avoir sous la
main pour répondre. N'écris pas les réponses à sa place.
```

RÉPONSE TYPE

1. Combien a coûté le chantier, et qui l'a payé ? Le montant total et la part de chaque financeur, validés par le conseil d'administration.
2. Qu'est-ce que les cuves thermorégulées changent pour le vin ? Une explication simple, préparée avec le maître de chai.
3. Quelle part de l'électricité du chai les panneaux couvrent-ils ? Le chiffre de l'installateur, sur une année.
4. Combien de visiteurs attendez-vous au printemps, et à quel prix ? L'objectif et les tarifs, s'ils sont décidés ; sinon, la date à laquelle ils le seront.
5. Comment se portent les adhérents, et la cave recrute-t-elle ? Le nombre d'adhérents, son évolution, les postes ouverts.

Ce qui en a été fait. Le président découvre qu'il ne connaît pas le chiffre de la question 3. Fabienne le demande à l'installateur avant le 5 décembre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque chiffre du communiqué (180, 45, 40, 14 mois) comparé à la note du directeur ; « et financé » supprimé, faute de source.
- La citation : relue et validée par le président par écrit avant l'envoi.
- Le ton et la cible : le communiqué relu comme un journaliste pressé ; le chapeau seul suffit à écrire une brève.

Ce que cela change. Une heure au lieu d'une demi-journée pour le communiqué, l'invitation et la préparation du président.

Exemple 22.2

Un escalier en acier, raconté sur le site, sur Instagram et en vidéo

Romain dirige une métallerie-ferronnerie de 6 salariés à Floirac. Il vient de poser un escalier hélicoïdal en acier dans une maison rénovée, et les clients acceptent que leur intérieur soit montré, sans leur nom ni leur commune. Il veut une page « réalisation » pour son site, une légende Instagram et le texte d'une vidéo de trente secondes, à partir d'un seul récit.

Un chantier, trois formats

1. **Le récit du chantier** — Faits, chiffres, difficulté, accord des clients
2. **La page réalisation** — 200 mots, chiffres clés, appel au devis
3. **La légende Instagram** — 400 signes, première ligne forte
4. **La vidéo de 30 secondes** — Cinq plans, huit mots à l'écran
5. **Les inventions retirées** — Chaque chiffre comparé au relevé

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es rédacteur pour une métallerie-ferronnerie de 6 salariés, près de Bordeaux,
qui fabrique escaliers, garde-corps et verrières à la pièce, dans son atelier, pour des
particuliers.
Contexte : la réalisation : un escalier hélicoïdal en acier thermolaqué noir, marches
en chêne massif, pour une maison des années 1930 rénovée. Diamètre 1,60 m, 14 marches,
hauteur 2,75 m. Fabrication en 3 semaines à l'atelier, pose en 2 jours. La difficulté :
la trémie existante, plus petite que prévu, a obligé à redessiner le noyau central
après le relevé. Les clients acceptent les photos, sans leur nom ni leur commune.
Tâche : rédige la page « réalisation » du site.
Format : un titre qui dit ce que c'est, un paragraphe sur la demande des clients, un
sur la difficulté et la solution, un sur les chiffres clés en liste, et une phrase
finale qui invite à demander un devis. 200 mots au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Escalier hélicoïdal en acier et chêne pour une maison des années 1930

Les propriétaires voulaient relier le séjour à l'étage sans perdre de place au sol, avec un escalier qui s'accorde au parquet ancien de la maison. Nous avons proposé un escalier hélicoïdal en acier thermolaqué noir, avec des marches en chêne massif.

Au relevé, la trémie existante s'est révélée plus petite que prévu. Plutôt que de l'agrandir, nous avons redessiné le noyau central pour garder un passage confortable dans l'ouverture d'origine.

Les chiffres clés

- Diamètre : 1,60 m
- 14 marches pour 2,75 m de hauteur
- Fabrication : 3 semaines à l'atelier
- Pose : 2 jours

Vous avez un projet d'escalier, de garde-corps ou de verrière ? Envoyez-nous une photo de l'endroit et ses dimensions : nous revenons vers vous avec une première idée et un rendez-vous de relevé.

> **Ce qui en a été fait.** Romain retire « sans perdre de place au sol » : ce n'est pas ce que les clients ont dit, ils voulaient surtout un bel objet. Il le remplace par leur vraie phrase, notée le jour de la signature.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
À partir de la page corrigée, écris :
1. la légende Instagram : 400 signes au plus, une première ligne qui donne envie de
lire la suite, cinq hashtags précis à la fin ;
2. le texte d'une vidéo verticale de 30 secondes : cinq plans, pour chacun ce que
montre l'image et le texte affiché à l'écran (huit mots au plus), sans voix off.
```

RÉPONSE TYPE

1. Légende Instagram

La trémie faisait 10 cm de moins que prévu. Nous avons redessiné l'escalier plutôt que de casser le plancher.

Acier thermolaqué noir, marches en chêne massif, 14 marches pour 2,75 m. Trois semaines à l'atelier, deux jours de pose, dans une maison des années 1930.

#escalierhelicoidal #metallerie #escalieracier #renovationmaison #artisanbordeaux

2. Vidéo de 30 secondes

Plan 1 (0 à 5 s) : la trémie vide, vue d'en bas. Texte : « Une ouverture plus petite que prévu »

Plan 2 (5 à 11 s) : le noyau central à la soudure, à l'atelier. Texte : « Le noyau redessiné à l'atelier »

Plan 3 (11 à 17 s) : les marches en chêne alignées avant la pose. Texte : « Quatorze marches en chêne massif »

Plan 4 (17 à 24 s) : la pose, accéléré. Texte : « Deux jours de pose »

Plan 5 (24 à 30 s) : l'escalier fini, travelling de bas en haut. Texte : « Votre projet ? Lien en bio »

> **Ce qui en a été fait.** « 10 cm de moins » : ChatGPT a inventé l'écart, la demande disait seulement « plus petite que prévu ». Romain vérifie dans son relevé : c'était 12 cm. Il corrige et garde le reste.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les deux inventions repérées (la place au sol, les 10 cm) et remplacées par les vrais mots et la vraie cote du relevé.
- L'accord : celui des clients gardé par courriel ; aucune photo ne montre la façade, la rue ou un objet personnel reconnaissable.
- Le ton et la cible : les trois textes relus comme un particulier qui cherche un escalier, chacun finit par ce qu'il peut faire ensuite.

Ce que cela change. Trois textes en quarante minutes au lieu d'une soirée, à partir d'un seul récit de chantier.

Exemple 22.3

Préparer un salon professionnel chez un fabricant d'emballages

Nathalie est responsable marketing d'un fabricant d'emballages en carton ondulé de 110 salariés, à Bassens. L'entreprise expose en mars sur un salon professionnel de l'emballage à Lyon, stand B42. Il lui

faut l'invitation des clients et prospects, les trois lignes du kakémono et une fiche pour noter les contacts sur le stand.

Un salon préparé, un salon subi

Sans préparation

- Invitation envoyée la semaine du salon
- Kakémono avec le seul nom de l'entreprise
- Cartes de visite en vrac au retour
- Relances faites trois semaines après

Avec la méthode

- Invitation six semaines avant, rendez-vous réservés
- Trois lignes : ce que vous faites, la preuve
- Une fiche par rendez-vous, saisie sur place
- Relance le lundi qui suit, selon la suite convenue

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable marketing d'un fabricant d'emballages en carton ondulé de 110 salariés, qui vend à des industriels de l'agroalimentaire, du vin et de la cosmétique.
Contexte : nous exposons du mardi 16 au jeudi 18 mars sur un salon professionnel de l'emballage à Lyon, stand B42. Ce que nous montrons : une gamme de caisses pour bouteilles sans calage plastique, et un service de prototypes livrés en 5 jours ouvrés. Nos commerciaux prennent des rendez-vous de 20 minutes sur le stand. Badge gratuit avec notre code invitation [code].
Tâche : rédige le courriel d'invitation envoyé à nos clients et prospects depuis notre outil d'envoi.
Format : un objet de moins de 60 signes, 120 mots au plus, un seul lien (prise de rendez-vous), aucun superlatif.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : stand B42, nos caisses sans calage plastique

Bonjour [prénom],

Nous serons au salon [nom du salon] à Lyon du mardi 16 au jeudi 18 mars, stand B42.

Nous y présentons deux nouveautés :
- une gamme de caisses pour bouteilles qui se passe de calage plastique ;
- un service de prototypes livrés en 5 jours ouvrés, pour tester un emballage avant de lancer une série.

Pour en parler avec votre commercial, réservez un rendez-vous de 20 minutes sur le stand : [lien de prise de rendez-vous].

Votre badge est gratuit avec le code [code].

À bientôt à Lyon,
[prénom, nom, fonction]

Ce qui en a été fait. Nathalie garde le texte. Elle teste le lien et le code invitation sur le site du salon avant l'envoi.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Propose trois versions des trois lignes du kakémono du stand : une ligne de titre de six mots au plus, une ligne qui dit ce que nous faisons, une ligne de preuve chiffrée tirée uniquement des faits ci-dessus. Puis rédige la fiche contact que les commerciaux remplissent sur une tablette après chaque rendez-vous : huit champs au plus, sans donnée inutile.
```

RÉPONSE TYPE

Kakémono
Version 1
Le carton qui remplace le plastique
Caisses et emballages en carton ondulé pour l'industrie
Prototype livré en 5 jours ouvrés

Version 2
Vos bouteilles, sans calage plastique
Fabricant d'emballages en carton ondulé, près de Bordeaux
Un prototype en 5 jours ouvrés

Version 3
Testez votre emballage en 5 jours
Carton ondulé pour le vin, l'agroalimentaire et la cosmétique
Caisses bouteilles sans calage plastique

Fiche contact du stand
1. Entreprise
2. Secteur (vin, agroalimentaire, cosmétique, autre)
3. Fonction de l'interlocuteur
4. Besoin exprimé, en une phrase
5. Volume annuel estimé, s'il a été donné
6. Échéance du projet (moins de 3 mois, 3 à 12 mois, plus tard)
7. Suite convenue (prototype, devis, visite, rien)
8. Accord pour recevoir notre lettre d'information (oui ou non)

Ce qui en a été fait. Nathalie retient la version 2. Elle ajoute au champ 3 le nom et l'adresse de l'interlocuteur, saisis directement dans HubSpot depuis la tablette : ils ne passent pas par ChatGPT.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : « 5 jours ouvrés » et « sans calage plastique » validés par la production avant d'être imprimés sur un kakémono qui servira plusieurs salons.
- Les liens : prise de rendez-vous et code invitation testés depuis un ordinateur extérieur à l'entreprise.
- Les données : la liste d'envoi reste dans l'outil d'envoi ; la fiche contact demande l'accord avant toute lettre d'information.

Ce que cela change. Deux heures au lieu d'une journée pour l'invitation, le kakémono et la fiche, avec trois versions du kakémono à soumettre à la direction.

Leçon 23 · 3 exemples

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

Exemple 23.1

La commande de matériel dictée sur le chantier par un plombier

Ludovic dirige une entreprise de plomberie-chauffage de 4 salariés à Langon. Il chiffre et commande lui-même, souvent le soir. Vendredi, sur le chantier d'une salle de bains, il dicte la liste du matériel à commander pour lundi au négoce : il veut éviter le troisième aller-retour du mois pour une pièce oubliée.

De la dictée à la commande

1. **Dictée sur le chantier** — En vrac, dans l'ordre où les pièces viennent
2. **Tableau et calculs** — Couronnes et barres comptées, calcul affiché
3. **Lignes à compléter** — Références et diamètres repris des factures
4. **Courriel au négoce** — Envoyé du chantier, une question
5. **Stock confirmé** — Avant lundi, pas au comptoir

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es l'assistant d'un plombier chauffagiste.
Contexte : voici ma dictée, faite sur le chantier, pour la commande de lundi au négoce.
Elle est en vrac : « Alors il me faut du multicouche de 16, à peu près 22 mètres, les
raccords à sertir, coudes il en faut 10, tés 4, et des manchons je sais pas, mets 6.
Pour l'évacuation du PVC de 40, 6 mètres, deux coudes à 45 et deux à 87 et demi. Un
mitigeur thermostatique de douche, la référence je l'ai pas, celui que je prends
d'habitude. Des colliers, une boîte. Et le receveur extraplat 90 par 120, blanc. Ah et
la bonde qui va avec. »
Tâche : mets cette commande au propre.
Format : un tableau (désignation, dimension, quantité, unité, remarque), en signalant «
À COMPLÉTER » chaque ligne où il manque une information pour commander. Le multicouche
se vend en couronnes de 25 mètres et le PVC en barres de 4 mètres : calcule le nombre
de couronnes et de barres, et montre le calcul.
```

RÉPONSE TYPE

Commande négoce pour lundi

Désignation	Dimension	Quantité	Unité	Remarque
Tube multicouche	16 mm	1	couronne de 25 m	Besoin 22 m : 22 ÷ 25 = 0,88, arrondi à 1 couronne
Coude à sertir multicouche	16 mm	10	pièce |	
Té à sertir multicouche	16 mm	4	pièce |	
Manchon à sertir multicouche	16 mm	6	pièce	Quantité estimée par vous
Tube PVC évacuation	40 mm	2	barre de 4 m	Besoin 6 m : 6 ÷ 4 = 1,5, arrondi à 2 barres
Coude PVC 45°	40 mm	2	pièce |	
Coude PVC 87°30	40 mm	2	pièce |	
Mitigeur thermostatique de douche	| 1	pièce	À COMPLÉTER : référence habituelle	
Colliers de fixation	à préciser	1	boîte	À COMPLÉTER : diamètre (16 ou 40 mm ?)
Receveur de douche extraplat	90 × 120 cm	1	pièce	Blanc. À COMPLÉTER : matériau et référence
Bonde de receveur	à préciser	1	pièce	À COMPLÉTER : diamètre compatible avec le receveur

Quatre lignes à compléter avant l'envoi : mitigeur, colliers, receveur, bonde.

Ce qui en a été fait. Ludovic retrouve la référence du mitigeur sur sa dernière facture, choisit le receveur dans le catalogue du négoce et prend deux boîtes de colliers, une par diamètre. La bonde, il la fait confirmer par le comptoir.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel de commande au comptoir du négoce, à partir du tableau corrigé que
voici : [collez le tableau corrigé]. Livraison souhaitée lundi avant 8 h au dépôt, ou
retrait au comptoir à 7 h 30. Demande la confirmation des disponibilités aujourd'hui,
en particulier pour le receveur, et la bonde compatible. Court, sans formule de
politesse longue.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : commande pour lundi matin, [entreprise], compte client [numéro]

Bonjour,

> Voici notre commande pour lundi. Livraison au dépôt avant 8 h si possible ; sinon, retrait au comptoir à 7 h 30.
>
> [tableau de commande corrigé]
>
> Pouvez-vous me confirmer aujourd'hui la disponibilité de chaque article, en particulier le receveur 90 × 120 ? Merci aussi de me proposer la bonde compatible avec ce receveur.
>
> Merci,
> Ludovic [nom]
> [téléphone]

> **Ce qui en a été fait.** Il l'envoie depuis le téléphone, avant de quitter le chantier.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : couronnes et barres recalculées de tête (22 m pour 25, 6 m pour 8) ; 3 m de marge sur le multicouche suffisent pour les chutes.
- Les faits : chaque ligne « À COMPLÉTER » remplie depuis une facture ou le catalogue, jamais par ChatGPT.
- Le ton et la cible : le courriel relu comme le comptoir, un tableau et une seule question claire.

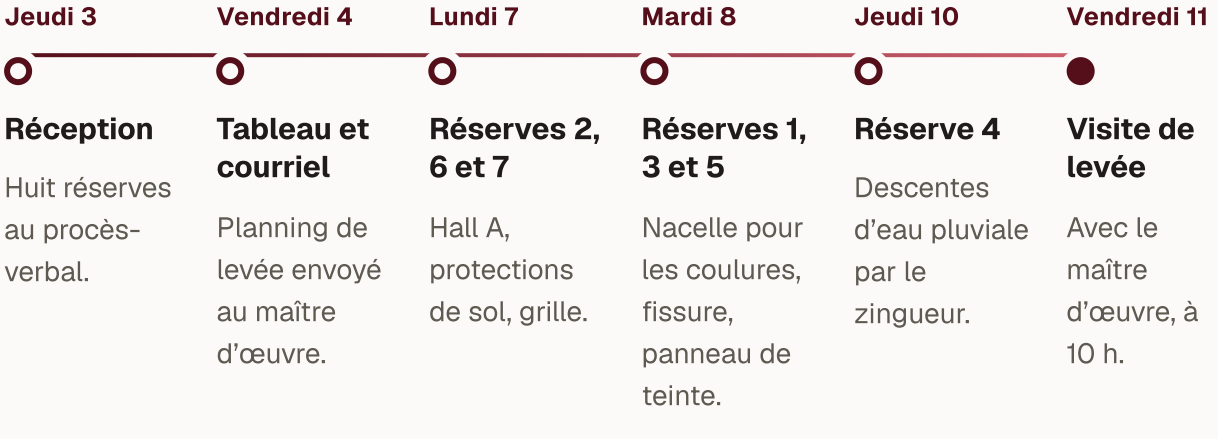
Ce que cela change. Dix minutes au lieu d'une demi-heure le soir, et surtout la bonde et les colliers repérés avant la commande plutôt qu'au déballage.

Exemple 23.2

Huit réserves à lever après la réception d'un ravalement

Céline est conductrice de travaux dans une entreprise de peinture et ravalement de 25 salariés à Lormont. Le jeudi 3 décembre, le maître d'œuvre a réceptionné le ravalement d'une résidence de trois bâtiments avec huit réserves. Elle doit organiser leur levée en une semaine et répondre au maître d'œuvre dès le lendemain.

Huit réserves en huit jours



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es conductrice de travaux dans une entreprise de peinture et ravalement de 25
salariés.
Contexte : réception d'un ravalement de façades d'une résidence de trois bâtiments, le
jeudi 3 décembre. Voici les réserves du procès-verbal, recopiées sans nom ni adresse :
1. Bâtiment A, façade nord : coulures sous l'appui de fenêtre du 2e étage, à gauche.
2. Bâtiment A, hall : raccord de peinture visible sur le soubassement.
3. Bâtiment B, façade sud : fissure non traitée en pied de façade, environ 1 m.
4. Bâtiment B : deux descentes d'eau pluviale non remontées après travaux.
5. Bâtiment B, façade est : teinte différente sur un panneau d'environ 4 m².
6. Bâtiment C : protections de sol non retirées au pied de l'escalier extérieur.
7. Bâtiment C, façade ouest : grille de ventilation peinte, à dégager.
8. Ensemble : taches de peinture sur trois véhicules, signalées par le syndic.
Nos moyens : une équipe de deux peintres le lundi 7 et le mardi 8 décembre ; le
zingueur sous-traitant, à appeler.
Tâche : prépare le tableau de levée des réserves.
Format : un tableau (numéro, bâtiment, réserve, travaux à faire, qui, date prévue,
matériel), puis la liste des points que je dois trancher moi-même.
```

RÉPONSE TYPE

Levée des réserves, réception du 3 décembre

N°	Bât.	Réserve	Travaux à faire	Qui	Date	Matériel
1	A	Coulures sous appui, 2e étage gauche	Nettoyer, égrener, reprendre la peinture sur la zone	Équipe peinture	Lundi 7	Nacelle ou échafaudage roulant
2	A	Raccord visible sur soubassement du hall	Reprendre le soubassement d'angle à angle	Équipe peinture	Lundi 7	Peinture de la même référence
3	B	Fissure non traitée, 1 m en pied de façade	Ouvrir, traiter, reprendre la finition	Équipe peinture	Mardi 8	Produit de traitement à choisir par vous
4	B	Deux descentes non remontées	Remonter et fixer les descentes	Zingueur	À fixer avec lui	Colliers à vérifier
5	B	Teinte différente, panneau de 4 m²	Reprendre le panneau entier, d'arête à arête	Équipe peinture	Mardi 8	Peinture du même lot si possible
6	C	Protections de sol non retirées	Retirer et évacuer	Équipe peinture	Lundi 7	Sacs à gravats
7	C	Grille de ventilation peinte	Dégager ou remplacer la grille	Équipe peinture	Lundi 7	Grille de rechange si besoin
8	Ensemble	Taches sur trois véhicules	Ne relève pas des travaux de façade : à traiter à part	Vous	Avant toute intervention	Aucun

Points à trancher par vous

- Réserve 3 : le produit et la méthode, selon la nature de la fissure constatée sur place.
- Réserve 4 : la date du zingueur ; la levée de cette réserve dépend de lui.
- Réserve 5 : la teinte vient-elle d'un autre lot de peinture ? Le panneau entier se reprend dans les deux cas.
- Réserve 8 : le constat des taches, l'avis de votre assureur, le contact avec le syndic. Aucun nettoyage de véhicule sans l'accord écrit de son propriétaire.

Ce qui en a été fait. Céline valide le tableau, mais la nacelle n'est libre que le mardi : elle déplace la réserve 1. Le zingueur, joint au téléphone, passe le jeudi 10.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rédige le courriel au maître d'œuvre qui lui transmet le planning de levée, avec ces
corrections : réserve 1 le mardi 8, réserve 4 le jeudi 10 décembre par notre zingueur.
Propose une visite de levée des réserves le vendredi 11 décembre à 10 h. Pour la
réserve 8, dis seulement que nous prenons contact avec le syndic. Ton professionnel,
court.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : résidence [nom], levée des réserves de la réception du 3 décembre

Bonjour Monsieur [nom],

Suite à la réception du 3 décembre, voici notre planning de levée des huit réserves :
- lundi 7 décembre : réserves 2, 6 et 7 (soubassement du hall A, protections de sol du bâtiment C, grille de ventilation) ;
- mardi 8 décembre : réserves 1, 3 et 5 (coulures du bâtiment A, fissure en pied de façade et panneau de teinte du bâtiment B) ;
- jeudi 10 décembre : réserve 4, remontage des deux descentes d'eau pluviale par notre zingueur ;
- réserve 8 : nous prenons contact avec le syndic au sujet des véhicules.

Je vous propose une visite de levée des réserves le vendredi 11 décembre à 10 h. Pouvez-vous me confirmer ce créneau ?

Cordialement,
Céline [nom]
Conductrice de travaux, [entreprise]
[téléphone]

Ce qui en a été fait. Envoyé tel quel le vendredi 4 au matin, le procès-verbal en pièce jointe.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les huit réserves du tableau comparées une à une au procès-verbal, aucune oubliée, aucune reformulée au point d'en changer le sens.
- Les dates : chaque date confrontée au planning des équipes, de la nacelle et du zingueur.
- Le ton et la cible : la réserve 8 traitée sans reconnaître de responsabilité par écrit, le temps d'en parler à l'assureur.
- Les données : aucun nom de copropriétaire ni aucune immatriculation dans la conversation.

Ce que cela change. Vingt-cinq minutes au lieu d'une heure et quart pour le tableau et le courriel, avec la réserve 8 repérée comme un sujet à part.

Exemple 23.3

Le planning de cinq équipes d'électriciens, et un message par équipe

Aurélien est planificateur dans une entreprise d'électricité générale de 70 salariés à Saint-Médard-en-Jalles. Chaque vendredi, il répartit cinq équipes sur les chantiers de la semaine suivante, avec des habilitations, des absences et des rendez-vous fixes. Il veut un planning sans conflit, puis un SMS clair pour chaque chef d'équipe.

Le planning du vendredi

1. **Besoins des chantiers** — Équipes par jour, rendez-vous fixes
2. **Contraintes des équipes** — Habilitations, formations, temps partiels
3. **Planning proposé** — Trous et conflits signalés, pas cachés
4. **Contrôle case par case** — Au crayon, sur le tableau imprimé
5. **Un SMS par chef d'équipe** — 300 signes, sans mise en forme

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es planificateur dans une entreprise d'électricité générale de 70 salariés.
Contexte : semaine du lundi 14 au vendredi 18 décembre. Cinq équipes de deux
électriciens (E1 à E5). Chantiers et besoins :
- C1, groupe scolaire, tirage de câbles : 2 équipes chaque jour, toute la semaine.
- C2, bureaux, raccordement du tableau général : 1 équipe lundi et mardi, bureau de
contrôle sur place mardi à 14 h.
- C3, logements neufs, appareillage : 1 équipe du mercredi au vendredi.
- C4, dépannage récurrent chez un industriel : 1 équipe lundi matin.
- C5, maison individuelle, mise en service : 1 équipe vendredi.
Contraintes : E3 est la seule équipe habilitée pour le raccordement du tableau général.
E5 est en formation le jeudi. E2 ne travaille pas le vendredi (temps partiel).
Tâche : propose un planning qui respecte toutes les contraintes.
Format : un tableau, équipes en lignes et jours en colonnes, puis chaque contrainte
avec l'endroit où elle est respectée. Signale tout trou ou tout conflit au lieu de le
résoudre en silence, et compte les journées d'équipe libres.
```

RÉPONSE TYPE

Planning, semaine du 14 au 18 décembre

Équipe	Lundi 14	Mardi 15	Mercredi 16	Jeudi 17	Vendredi 18
E1	C1	C1	C1	C1	C1
E2	C1	C1	C1	C1	Absente (temps partiel)
E3	C2	C2 (contrôle 14 h)	Libre	Libre	C5
E4	C4 le matin, libre l'après-midi	Libre	C3	C3	C3
E5	Libre	Libre	Libre	Formation	C1

Contraintes

- C1, deux équipes chaque jour : E1 et E2 du lundi au jeudi, E1 et E5 le vendredi. Respectée.
- C2 par E3, seule équipe habilitée, lundi et mardi : respectée.
- C3, une équipe du mercredi au vendredi : E4. Respectée.
- C4, lundi matin : E4. Respectée.
- C5, vendredi : E3. Respectée.
- E5 en formation jeudi, E2 absente vendredi : respectées.

À signaler

- Capacité libre : six journées d'équipe et une demi-journée (E5 lundi, mardi et mercredi ; E4 mardi ; E3 mercredi et jeudi ; E4 lundi après-midi).
- Sur C1, l'équipe change le vendredi (E5 remplace E2) : prévoir une passation le jeudi soir.

Ce qui en a été fait. Aurélien vérifie chaque case contre les contraintes, au crayon, sur le tableau imprimé. Les journées libres, il les placera lundi sur un chantier en retard que ChatGPT ne connaissait pas.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le message de la semaine pour chaque chef d'équipe, envoyé par SMS : son
planning jour par jour, l'arrivée à 7 h 30 partout, et une consigne propre à son
planning quand il y en a une. 300 signes au plus par message, vouvoiement, aucune mise
en forme (ni astérisque, ni dièse). Pour les journées libres, écris « affectation
communiquée lundi ».
```

RÉPONSE TYPE

E1 : Semaine du 14/12 : C1 groupe scolaire du lundi au vendredi, arrivée 7 h 30. Vendredi, E5 remplace E2 à vos côtés : merci de faire le point avec eux jeudi soir.

E2 : Semaine du 14/12 : C1 groupe scolaire du lundi au jeudi, arrivée 7 h 30. Jeudi soir, passation à E5 sur l'avancement du tirage. Vendredi non travaillé.

E3 : Semaine du 14/12 : lundi et mardi C2 bureaux, raccordement du tableau général, bureau de contrôle mardi 14 h. Mercredi et jeudi : affectation communiquée lundi. Vendredi C5, mise en service. Arrivée 7 h 30.

E4 : Semaine du 14/12 : lundi matin C4 dépannage industriel, lundi après-midi et mardi : affectation communiquée lundi. Mercredi à vendredi C3 logements, appareillage. Arrivée 7 h 30.

> E5 : Semaine du 14/12 : lundi à mercredi, affectation communiquée lundi. Jeudi formation. Vendredi C1 groupe scolaire avec E1, passation jeudi soir par E2. Arrivée 7 h 30.

> **Ce qui en a été fait.** Il ajoute à la main l'adresse du chantier C5, une maison de particulier : elle part du logiciel de planning, pas de la conversation.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les besoins de chaque jour recomptés (C1 deux équipes, cinq jours) et les six journées libres retrouvées sur le tableau.
- Les faits : l'habilitation de E3 vérifiée dans le registre des habilitations de l'entreprise, pas dans la conversation.
- Le ton et la cible : chaque SMS relu comme le chef d'équipe à 7 h, sans tableau ni astérisque, sous 300 signes.
- Les données : aucun nom d'électricien ni adresse de particulier dans ChatGPT, seulement E1 à E5 et C1 à C5.

Ce que cela change. Vingt minutes au lieu d'une heure le vendredi après-midi, ordre de grandeur pour une semaine de cinq équipes.

Leçon 24 · 3 exemples

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

Exemple 24.1

Préparer le rendez-vous d'une entreprise de nettoyage avec un centre hospitalier

Nadège est responsable commerciale d'une entreprise de nettoyage industriel et tertiaire de 60 salariés, à Eysines. Dans dix jours, elle rencontre le responsable logistique d'un centre hospitalier de taille moyenne de la région, qui achète par marchés publics. Elle veut arriver en connaissant l'établissement, ses marchés passés et ses projets, sans y passer deux soirées.

De la question à la fiche de rendez-vous



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Recherche approfondie.
Contexte : je suis responsable commerciale d'une entreprise de nettoyage industriel et
tertiaire de 60 salariés, près de Bordeaux. Je rencontre dans dix jours le responsable
logistique de [nom de l'établissement], centre hospitalier public de [ville]. Le
rapport doit m'aider à préparer ce rendez-vous et à savoir si un prochain marché de
nettoyage est probable.
Périmètre : l'établissement (sites, taille, projets de travaux ou d'extension
annoncés), ses marchés de nettoyage et de bionettoyage des cinq dernières années (avis
de marché, avis d'attribution, durée, titulaire quand il est publié), ses publications
```

```
officielles (rapport d'activité, communiqués).
Exclus : les données sur les patients, les avis d'internautes, les offres d'emploi.
Sources : sites officiels de l'établissement et de l'agence régionale de santé,
plateformes publiques d'annonces de marchés, presse régionale. Chaque affirmation avec
son lien et la date de la page.
Format : trois pages au plus. Une synthèse de cinq lignes, puis trois parties
(l'établissement, ses marchés de nettoyage, ses projets), puis la liste des points que
tu n'as pas pu vérifier.
```

RÉPONSE TYPE

Avant de commencer, trois questions pour cadrer la recherche :

1. Le marché qui vous intéresse porte-t-il sur tous les sites de l'établissement, ou sur un site en particulier ?
2. Faut-il inclure les groupements d'achat dont l'établissement fait peut-être partie, qui peuvent passer les marchés à sa place ?
3. Souhaitez-vous que je relève aussi les critères d'attribution des marchés passés (prix, valeur technique, part de chacun), quand ils sont publiés ?

Ce qui en a été fait. La question 2 n'avait pas traversé l'esprit de Nadège : si le marché est passé par un groupement, son interlocuteur n'est pas le bon. Elle répond oui aux trois questions, en une réponse numérotée.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici mes réponses :
1. Tous les sites, avec une attention particulière au site principal de [ville].
2. Oui, inclus les groupements d'achat, et dis clairement qui passe le marché.
3. Oui, relève les critères d'attribution quand ils sont publiés.
Rappel : trois pages au plus, et chaque affirmation avec son lien et sa date.
```

RÉPONSE TYPE

Rapport : [nom de l'établissement], préparation de rendez-vous

Synthèse

L'établissement compte [nombre] sites, dont le site principal de [ville] (source : site de l'établissement, page « Nos sites », consultée le [date]). Son dernier marché de nettoyage connu a été [passé directement ou par le groupement [nom]], pour une durée de [durée], attribué en [année] (avis d'attribution, [lien]). Une échéance autour de [année] est donc possible, à confirmer. Un projet d'extension est annoncé pour [année] ([lien]).

1. L'établissement

Sites, nombre de lits ou de places quand il est publié, organisation des achats, avec une source par ligne.

2. Ses marchés de nettoyage

Tableau : objet du marché, acheteur (établissement ou groupement), date de l'avis, durée, titulaire, critères d'attribution et leur poids, lien de l'avis.

3. Ses projets

Travaux, extensions, regroupements de services annoncés, avec la date et le lien de chaque annonce.

Points non vérifiés

- [Affirmation] : une seule source, un article de presse de [année].
- [Affirmation] : page réservée aux abonnés, contenu non lu.

- Titulaire actuel du marché : non publié dans l'avis d'attribution.

Ce qui en a été fait. Les crochets montrent ce que le rapport remplit avec ses sources : ces chiffres-là ne viennent pas de Nadège, ils sont donc à vérifier un par un. Elle ouvre chaque lien du tableau des marchés et retrouve la date de l'avis.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
À partir du rapport, que j'ai vérifié et corrigé ([collez le rapport corrigé]), prépare ma fiche de rendez-vous : une demi-page, avec ce que je dois savoir en arrivant, puis six questions ouvertes à poser au responsable logistique pour comprendre ses besoins, sans jamais lui demander une information publiée que j'aurais dû lire.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de rendez-vous

Ce que je sais en arrivant

- [Nombre] sites, dont le site principal de [ville].
- Dernier marché de nettoyage attribué en [année], pour [durée], par [l'établissement ou le groupement].
- Critères d'attribution du dernier marché : [prix et valeur technique, avec leur poids].
- Projet d'extension annoncé pour [année].

Six questions à poser

1. Qu'est-ce qui fonctionne bien aujourd'hui dans l'organisation du nettoyage, et qu'est-ce qui vous pose problème au quotidien ?
2. Comment se partagent les tâches entre vos équipes internes et le prestataire ?
3. L'extension annoncée va-t-elle changer vos besoins, et à partir de quand ?
4. Quels indicateurs suivez-vous pour juger la qualité de la prestation ?
5. Le prochain marché sera-t-il passé par l'établissement ou par le groupement, et comment pouvons-nous connaître son calendrier ?
6. Qu'attendez-vous d'un prestataire que vous n'avez pas trouvé jusqu'ici ?

Ce qui en a été fait. Nadège imprime la fiche, ajoute le prénom de son interlocuteur à la main et garde le rapport complet dans le projet « Prospects publics ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque avis de marché ouvert, sa date et son acheteur retrouvés sur la plateforme publique d'annonces.
- Les faits : le nombre de sites et le projet d'extension vérifiés sur le site de l'établissement, la ligne tirée d'un seul article de presse mise de côté.
- Le ton et la cible : les six questions relues comme l'acheteur ; aucune ne trahit une lecture paresseuse de ses publications.

Ce que cela change. Une heure, recherche et vérification comprises, au lieu de deux soirées à ouvrir des dizaines d'onglets.

Exemple 24.2

Choisir un logiciel de gestion pour un cabinet d’architectes

Solène est architecte associée d’un cabinet de 7 personnes au Bouscat. Les temps passés par projet se suivent dans un tableau Excel que plus personne ne met à jour, et les honoraires se facturent dans Word. Elle veut une liste courte de logiciels de gestion pour agences d’architecture avant de rencontrer des éditeurs, sans passer un mois à lire des brochures.

Choisir sur brochure, choisir sur grille

Sans méthode

- Le logiciel d’un confrère, sans comparaison
- Des présentations qui suivent le discours de l’éditeur
- Un tarif mensuel retenu, le coût total ignoré
- La sortie des données découverte au départ

Avec la recherche approfondie

- Six logiciels comparés, sources datées
- Douze questions identiques pour trois éditeurs
- Un coût sur trois ans, mise en route comprise
- La récupération des données posée avant de signer

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Recherche approfondie.
Contexte : je suis associée d’un cabinet d’architectes de 7 personnes, en France. Je
cherche un logiciel de gestion d’agence : suivi des temps passés par projet et par
phase de mission, facturation des honoraires par phase, tableau de bord de rentabilité.
Budget à ne pas dépasser : [montant] € HT par utilisateur et par mois. Le rapport doit
me permettre de retenir trois éditeurs à rencontrer.
Périmètre : les logiciels proposés en France, en ligne, pour les agences d’architecture
ou de maîtrise d’œuvre de moins de vingt personnes.
Exclus : les logiciels de dessin et de modélisation, les outils de gestion de projet
généralistes non adaptés aux phases de mission.
Sources : sites des éditeurs (pages fonctionnalités et tarifs), avec la date de
consultation. Les avis d’utilisateurs seulement s’ils sont signés et datés, et signalés
comme tels.
Format : un tableau comparatif de six logiciels au plus, puis trois lignes par logiciel
sur ses limites, puis les points non vérifiés.
```

RÉPONSE TYPE

Comparatif des logiciels de gestion d’agence

Logiciel	Temps par phase	Facturation par phase	Tableau de bord	Tarif publié	Source et date
[Logiciel 1]	Oui	Oui	Oui	[tarif] € HT par utilisateur et par mois	[lien], consulté le [date]
[Logiciel 2]	Oui	Oui, export vers la comptabilité	Partiel	Sur devis	[lien], consulté le [date]
[Logiciel 3]	Oui	Non	Oui	[tarif] € HT	[lien], consulté le [date]

…

Limites, logiciel par logiciel

[Logiciel 2] : tarif non publié ; la reprise des projets en cours n'est pas décrite sur le site.

…

Points non vérifiés

- Les tarifs affichés sans mention HT ou TTC.
- Deux fonctionnalités annoncées dans un article de 2023, absentes de la page actuelle de l'éditeur.

Ce qui en a été fait. Solène ouvre les six pages tarifs. Pour un logiciel, le tarif du rapport est celui d'une ancienne offre : elle le corrige et note la date de sa propre consultation.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
J'ai retenu trois logiciels : [logiciel 1], [logiciel 2], [logiciel 4]. Prépare la grille de questions que je poserai à chaque éditeur lors de sa présentation, pour les comparer sur les mêmes points : douze questions au plus, regroupées par thème (usage au quotidien, reprise de l'existant, données et contrat, coût total sur trois ans). Ajoute une colonne vide pour noter la réponse de chacun.
```

RÉPONSE TYPE

Grille de questions aux éditeurs

Thème	Question	[Logiciel 1]	[Logiciel 2]	[Logiciel 4]
Usage au quotidien	Combien de temps faut-il pour saisir une semaine de temps passés, depuis un téléphone ?			
Usage au quotidien	Comment se facture une phase de mission partiellement réalisée ?			
Usage au quotidien	Le tableau de bord montre-t-il le temps vendu et le temps passé par projet ?			
Reprise de l'existant	Pouvez-vous importer nos projets en cours depuis un fichier Excel ? Qui fait l'import ?			
Reprise de l'existant	Combien de temps de formation faut-il pour une équipe de 7 personnes ?			

Thème	Question	[Logiciel 1]	[Logiciel 2]	[Logiciel 4]
Reprise de l'existant	Pouvons-nous faire un essai sur deux projets réels avant de signer ?	| |		
Données et contrat	Où sont hébergées nos données, et par quel prestataire ?	| |		
Données et contrat	Pouvons-nous récupérer toutes nos données, dans quel format, si nous partons ?	| |		
Données et contrat	Quelle est la durée d'engagement, et le préavis de résiliation ?	| |		
Coût sur trois ans	Quel est le coût total sur trois ans pour 7 utilisateurs, mise en route comprise ?	| |		
Coût sur trois ans	Qu'est-ce qui est facturé en plus (modules, assistance, mises à jour) ?	| |		
Coût sur trois ans	Comment le prix a-t-il évolué ces dernières années pour vos clients existants ?	| |		

> **Ce qui en a été fait.** Solène garde la grille telle quelle et l'imprime en trois exemplaires, un par rendez-vous.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : les six pages tarifs ouvertes, une erreur corrigée, la date de consultation notée sur chaque ligne.
- Les faits : les fonctionnalités annoncées vérifiées sur la page actuelle de chaque éditeur, pas dans un article ancien.
- Les calculs : le coût sur trois ans recalculé dans Excel après chaque rendez-vous, à partir des devis reçus.

Ce que cela change. Une demi-journée au lieu de deux à trois semaines de recherches éparses, pour arriver aux rendez-vous avec la même grille pour tous.

Exemple 24.3

Ce que font d'autres structures pour garder leurs aides à domicile

Annick dirige une association d'aide à domicile de 150 salariés à Langon. Les départs d'intervenantes se multiplient et le conseil d'administration lui demande, pour sa séance de janvier, ce que font d'autres structures du secteur. Elle veut des pratiques publiées et sourcées, pas des idées générales.

Du conseil de novembre à celui de mars

Novembre

Question du conseil

Que font les autres structures pour garder leurs intervenantes ?

Décembre

Recherche et vérification

Sept pratiques sourcées, une écartée faute de source fiable.

Janvier

Note au conseil

Trois pistes, ce qu'elles demandent, une décision attendue.

Mars

Pistes chiffrées

Coût et calendrier des pistes retenues, présentés par la direction.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Recherche approfondie.
Contexte : je dirige une association d'aide à domicile de 150 salariés en zone rurale, en Gironde. Le rapport doit aider le conseil d'administration à choisir deux ou trois actions pour fidéliser les intervenantes.
Périmètre : les pratiques de fidélisation publiées par des structures d'aide à domicile en France (associations, services publics, entreprises du secteur) depuis trois ans : organisation des plannings, tutorat, mobilité, formation, reconnaissance. Pour chaque pratique : qui la met en place, ce qu'elle consiste à faire, le résultat annoncé s'il est publié.
Exclus : les grilles de salaires et les accords de branche, qui relèvent d'un autre travail ; les offres commerciales de cabinets de conseil.
Sources : rapports et articles des fédérations du secteur, sites des structures, presse spécialisée et régionale. Chaque pratique avec son lien et sa date. Un résultat chiffré seulement s'il est publié par la structure elle-même.
Format : quatre pages au plus. Un tableau des pratiques, puis les trois pratiques qui te paraissent les plus faciles à appliquer en zone rurale, avec la raison.
```

RÉPONSE TYPE

Pratiques de fidélisation des intervenantes à domicile

Pratique	Qui la met en place	En quoi elle consiste	Résultat annoncé	Source et date
Plannings fixés plusieurs semaines à l'avance	[structure, région]	Les tournées sont connues [durée] à l'avance, les changements limités	[résultat publié, ou « non publié »]	[lien], [date]
Tutorat des nouvelles intervenantes	[structure]	Une intervenante expérimentée accompagne la nouvelle sur ses premières interventions	[résultat]	[lien], [date]
Véhicules de service	[structure]	[description]	[résultat]	[lien], [date]

Pratique	Qui la met en place	En quoi elle consiste	Résultat annoncé	Source et date
Temps d'équipe réguliers	[structure]	[description]	[résultat]	[lien], [date]

…

Les trois pratiques les plus faciles à appliquer en zone rurale

1. [Pratique] : [raison, liée aux distances et aux tournées].
2. [Pratique] : [raison].
3. [Pratique] : [raison].

Points non vérifiés

- [Résultat chiffré] : annoncé par un cabinet de conseil, pas par la structure.
- [Pratique] : article de 2022, la structure ne la mentionne plus sur son site.

Ce qui en a été fait. Annick ouvre chaque lien. Elle écarte une pratique dont le seul résultat chiffré vient de la brochure d'un cabinet, et en garde sept, toutes datées de moins de trois ans.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
À partir du tableau vérifié ([collez le tableau corrigé]), rédige la note d'une page pour le conseil d'administration : le constat en deux lignes, trois pistes avec pour chacune ce qu'elle demanderait à l'association (temps, organisation, budget à chiffrer), et la décision attendue du conseil. N'ajoute aucun chiffre qui ne soit pas dans le tableau.
```

RÉPONSE TYPE

Note au conseil d'administration : fidéliser les intervenantes

Le constat

Les départs d'intervenantes se multiplient. D'autres structures du secteur ont publié des pratiques qui leur ont permis d'en limiter le nombre ; sept ont été vérifiées, sources à l'appui.

Trois pistes

1. Fixer les plannings plus tôt. Ce que cela demande : revoir l'organisation du service planning et prévenir les bénéficiaires des changements de règle. Budget : [à chiffrer].
2. Mettre en place un tutorat pour chaque nouvelle intervenante. Ce que cela demande : désigner et former des tutrices, prévoir du temps d'accompagnement payé. Budget : [à chiffrer].
3. Réunir les équipes une fois par mois. Ce que cela demande : un créneau commun dans les tournées, un lieu par secteur. Budget : [à chiffrer].

La décision attendue

Choisir une ou deux pistes, pour que la direction en chiffre le coût et le calendrier pour la séance de mars.

En annexe : le tableau des sept pratiques, avec leurs sources.

Ce qui en a été fait. Annick ajoute le nombre de départs de l'année, tiré de son propre tableau de bord : c'est le chiffre qui manquait au constat, et ChatGPT ne pouvait pas le connaître.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque pratique du tableau rattachée à un lien ouvert et daté de moins de trois ans.
- Les faits : un seul résultat chiffré conservé, publié par la structure elle-même ; celui du cabinet de conseil écarté.
- Le ton et la cible : la note relue comme un administrateur bénévole ; elle demande une décision, pas une approbation de principe.

Ce que cela change. Une matinée au lieu de deux jours de lecture pour un tableau sourcé et une note prête pour le conseil.

Leçon 25 · 3 exemples

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

Exemple 25.1

Trois visites dictées dans la voiture, trois fiches pour le CRM

Aurore est commerciale terrain chez un distributeur de produits d'hygiène professionnelle de 80 salariés, à Cestas. Elle voit cinq à six clients par jour et saisit ses comptes rendus dans HubSpot le soir, quand elle a le temps. Mardi, à l'arrêt sur un parking, elle dicte ses trois visites de l'après-midi.

Le compte rendu du soir, avant et après

Avant

- Saisie dans HubSpot à 20 h, de mémoire
- Un détail oublié sur deux visites
- Le devis promis envoyé en retard

Avec la dictée

- Dictée à l'arrêt, en sortant de chaque visite
- Six lignes par fiche, chiffres signalés
- Tâches datées dans le CRM le jour même

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es l'assistant d'une commerciale terrain qui vend des produits d'hygiène
professionnelle.
Contexte : voici ma dictée de fin d'après-midi, sans nom de client ni de personne. La
transcription peut contenir des erreurs : « Visite un, la cuisine centrale, le chef
veut tester le nouveau dégraissant, il prend un bidon d'essai, je repasse le 3 décembre
pour son avis. Visite deux, l'hôtel de quarante chambres, la gouvernante se plaint des
distributeurs de savon qui fuient, elle en a huit, je dois envoyer le devis de
remplacement avant vendredi. Visite trois, le club de sport, pas intéressé pour
l'instant, contrat en cours avec un concurrent jusqu'en juin, à rappeler en avril. »
Tâche : fais une fiche par visite, prête à recopier dans le CRM, puis la liste de mes
tâches.
Format : pour chaque fiche, six lignes (type de client, interlocuteur, besoin, suite
convenue, échéance, à vérifier). Puis les tâches, classées par échéance. Signale tout
chiffre ou mot que la dictée a pu déformer.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche 1

Type de client : cuisine centrale

Interlocuteur : le chef de cuisine

Besoin : tester le nouveau dégraissant

Suite convenue : bidon d'essai laissé, retour sur son avis

Échéance : visite le 3 décembre

À vérifier : la date du 3 décembre

Fiche 2

Type de client : hôtel de quarante chambres

Interlocuteur : la gouvernante

Besoin : remplacer huit distributeurs de savon qui fuient

Suite convenue : devis de remplacement

Échéance : avant vendredi

À vérifier : « quarante » chambres et « huit » distributeurs, deux nombres que la dictée peut déformer (quatorze, dix-huit)

Fiche 3

Type de client : club de sport

Interlocuteur : non précisé

Besoin : aucun pour l'instant ; contrat en cours avec un concurrent jusqu'en juin

Suite convenue : rappel

Échéance : avril

À vérifier : l'interlocuteur à rappeler

Tâches

1. Avant vendredi : envoyer le devis de huit distributeurs à l'hôtel.
2. 3 décembre : repasser à la cuisine centrale, recueillir l'avis sur le dégraissant.
3. Début avril : rappeler le club de sport, avant l'échéance du contrat concurrent.

> **Ce qui en a été fait.** Aurore confirme « quarante » et « huit » de mémoire, ajoute le nom de la gouvernante directement dans HubSpot et crée les trois tâches dans le CRM avec leurs dates.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel à la gouvernante de l'hôtel qui accompagne le devis : rappel de sa demande, ce que le devis propose (remplacement des huit distributeurs par le modèle [référence], pose comprise), la durée de validité du devis [durée], et une proposition de passage pour la pose. Huit lignes au plus, vouvoiement.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre devis pour le remplacement des distributeurs de savon

Bonjour Madame [nom],

Suite à ma visite de mardi, vous trouverez ci-joint le devis pour le remplacement de vos huit distributeurs de savon qui fuient, par le modèle [référence], pose comprise.

Ce devis est valable [durée].

Dès votre accord, je vous propose de passer pour la pose à un moment calme pour l'hôtel, en matinée par exemple, selon vos disponibilités.

Bien cordialement,
Aurore [nom]
[téléphone]

Ce qui en a été fait. Elle relit le courriel au bureau le jeudi, joint le devis édité depuis le logiciel de gestion et l'envoie.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les deux nombres signalés par la fiche (quarante, huit) confirmés avant le devis.
- Les dates : le 3 décembre et « avant vendredi » reportés dans le CRM avec une date exacte.
- Les données : aucun nom de client ni de personne dans la dictée ; ils sont saisis dans HubSpot, à leur place.

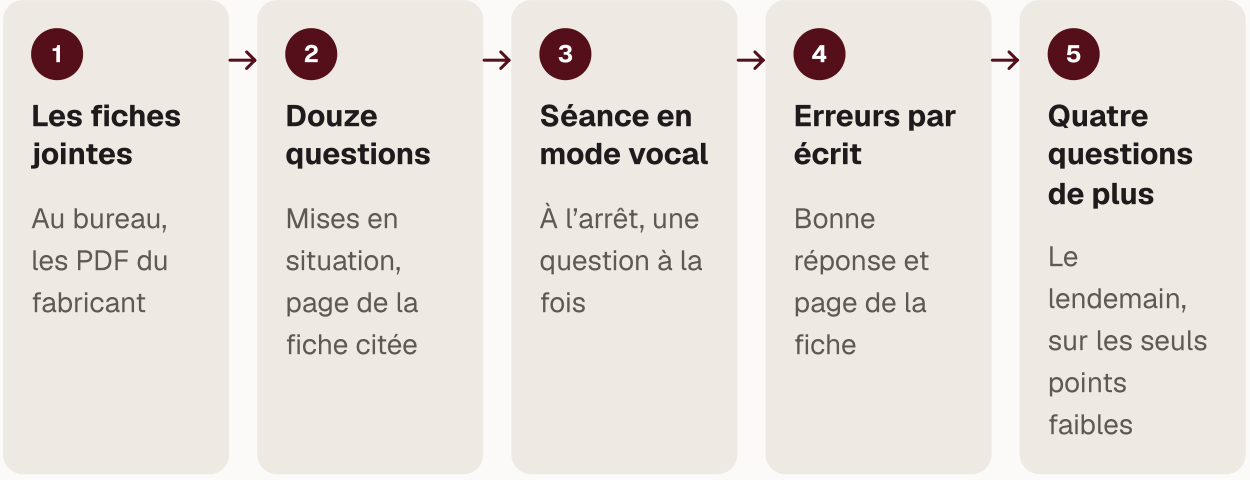
Ce que cela change. Cinq minutes par soir au lieu de trente, et des fiches écrites pendant que la visite est fraîche.

Exemple 25.2

Réviser un nouveau catalogue à voix haute avant la saison

Patrice est technicien-vendeur dans une concession de motoculture de 9 salariés à Bazas. Le fabricant a renouvelé sa gamme de robots de tonte, et les premiers clients arrivent en mars. Il a les quatre fiches techniques en PDF et peu de temps assis : il veut réviser en voiture, à l'arrêt, et à l'atelier pendant la pause.

Réviser à voix haute



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es formateur produit pour une concession de motoculture.
Contexte : voici les fiches techniques des quatre robots de tonte de la nouvelle gamme, en pièces jointes, publiées par le fabricant. Je suis technicien-vendeur ; je dois savoir conseiller un client selon son terrain.
Tâche : prépare douze questions de révision, sous forme de mises en situation de clients, pour une séance en mode vocal.
Format : une question par ligne, du type « Un client a… que lui proposez-vous ? ». Pour chaque question, la bonne réponse attendue et la page de la fiche où elle se trouve.
N'utilise que les fiches jointes.
```

RÉPONSE TYPE

Douze questions de révision

1. Un client a un terrain plat de 600 m² sans obstacle. Quel modèle lui proposez-vous, et pourquoi ? Réponse attendue : [modèle], d'après la surface maximale indiquée. Fiche [modèle], page 1.
2. Une cliente a un terrain en pente, avec un passage étroit entre deux massifs. Quel critère regardez-vous en premier ? Réponse attendue : la pente maximale et la largeur de passage minimale. Fiche [modèle], page 2.
3. Un client veut piloter le robot depuis son téléphone. Quels modèles le permettent ? Réponse attendue : [modèles]. Fiches, page 2.
4. Un client demande s'il faut poser un fil périmétrique. Que répondez-vous pour chaque modèle ? Réponse attendue : [réponse par modèle]. Fiches, page 1.

…

12. Un client hésite entre les deux modèles les plus proches. Quelles sont les deux différences à lui donner ? Réponse attendue : [différences]. Fiches, page 3.

Ce qui en a été fait. Patrice garde les douze questions et ouvre lui-même chaque page citée : une réponse attendue renvoyait à la mauvaise fiche, il la corrige dans la conversation avant la séance.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Lancement en mode vocal : pose-moi les douze questions une par une. Attends ma réponse avant de passer à la suivante. Après chaque réponse, dis-moi si elle est juste en citant la fiche, en une phrase. Ne me donne jamais la réponse avant que j'aie répondu.
À la fin, dis-moi mon score sur douze.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la séance : « Question 1 sur 12. Un client a un terrain plat de 600 mètres carrés sans obstacle. Quel modèle lui proposez-vous, et pourquoi ? » Puis, après la réponse de Patrice : « C'est juste pour le modèle. La fiche indique aussi la surface maximale, que vous n'avez pas citée : c'est l'argument à donner au client. Question 2 sur 12… » La séance dure une dizaine de minutes ; la transcription reste dans la conversation.

Ce qui en a été fait. Il fait la séance garé, moteur coupé, avant sa première visite. Score : huit sur douze.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Fais la liste écrite de mes erreurs de la séance : la question, ce que j'ai répondu, la bonne réponse et la page de la fiche. Puis prépare quatre nouvelles questions sur les seuls points où je me suis trompé, pour demain.
```

RÉPONSE TYPE

Mes erreurs

Question	Votre réponse	Bonne réponse	Fiche et page
2	La surface	La pente maximale et la largeur de passage	[modèle], page 2
5	[réponse donnée]	[bonne réponse]	[modèle], page 3
8	[réponse donnée]	[bonne réponse]	[modèle], page 1
11	[réponse donnée]	[bonne réponse]	[modèle], page 2

Quatre questions pour demain

1. Une cliente a un jardin en pente forte avec une allée étroite. Quel chiffre de la fiche vérifiez-vous en premier, puis en second ?

2. …

> **Ce qui en a été fait.** Le lendemain, quatre questions sur quatre. Il range la conversation dans un projet « Gamme printemps » pour ses collègues.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque réponse attendue retrouvée dans la fiche du fabricant, à la page citée ; une erreur de renvoi corrigée.
- Les faits : la séance ne s'appuie que sur les fiches jointes, pas sur ce que ChatGPT croit savoir des robots de tonte.
- La sécurité : la séance se fait à l'arrêt, jamais en conduisant.

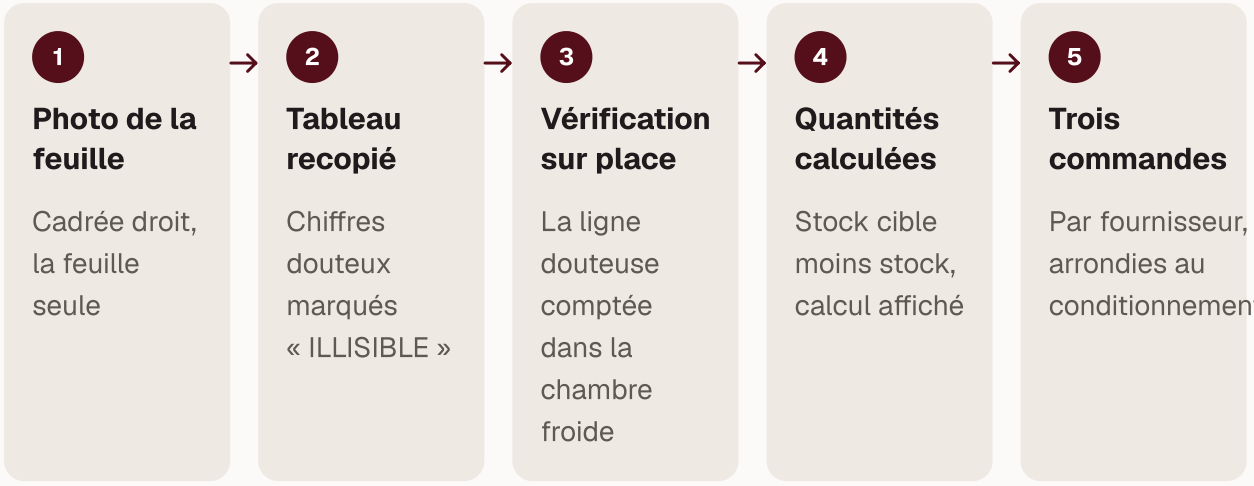
Ce que cela change. Deux séances de dix minutes au lieu d'une soirée à relire des fiches, et des erreurs repérées avant le premier client.

Exemple 25.3

L'inventaire manuscrit de la chambre froide, photographié puis commandé

Sabrina est cheffe de cuisine d'un restaurant de 22 salariés à La Teste-de-Buch. Chaque jeudi, un commis fait l'inventaire de la chambre froide sur une feuille, au stylo, et elle passe les commandes du week-end le soir même. La feuille est souvent tachée, et les quantités mal lues font manquer un produit le samedi.

De la feuille tachée à trois commandes



Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu aides une cheffe de cuisine à passer ses commandes.
Contexte : la photo jointe montre l'inventaire manuscrit de la chambre froide, fait ce
jeudi par un commis.
Tâche : recopie l'inventaire dans un tableau.
Format : produit, quantité lue, unité, remarque. Quand un chiffre est difficile à lire,
n'en choisis pas un : écris les deux lectures possibles et « ILLISIBLE » dans la
remarque.
```

RÉPONSE TYPE

Inventaire chambre froide, jeudi

Produit	Quantité lue	Unité	Remarque
Beurre doux	6	kg |	
Crème liquide	8	L |	
Œufs	9	plateaux |	
Filets de bar	4	kg |	
Moules	12 ou 17	kg	ILLISIBLE : le deuxième chiffre est taché
Huîtres	5	douzaines |	
Échalotes	3	kg |	
Citrons	2	kg |	

Ce qui en a été fait. Sabrina va voir dans la chambre froide : 12 kg de moules. Elle corrige la ligne.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici mon stock cible pour le week-end : beurre 10 kg, crème 12 L, œufs 12 plateaux,
filets de bar 8 kg, moules 25 kg, huîtres 20 douzaines, échalotes 5 kg, citrons 5 kg.
Les moules sont à 12 kg. Calcule pour chaque produit la quantité à commander (stock
cible moins stock), en montrant le calcul, puis regroupe la commande par fournisseur :
crémerie (beurre, crème, œufs), marée (bar, moules, huîtres), primeur (échalotes,
citrons).
```

RÉPONSE TYPE

Quantités à commander

Produit	Stock cible	Stock	À commander
Beurre doux	10 kg	6 kg	10 - 6 = 4 kg
Crème liquide	12 L	8 L	12 - 8 = 4 L
Œufs	12 plateaux	9 plateaux	12 - 9 = 3 plateaux
Filets de bar	8 kg	4 kg	8 - 4 = 4 kg
Moules	25 kg	12 kg	25 - 12 = 13 kg
Huîtres	20 douzaines	5 douzaines	20 - 5 = 15 douzaines
Échalotes	5 kg	3 kg	5 - 3 = 2 kg
Citrons	5 kg	2 kg	5 - 2 = 3 kg

Commande par fournisseur

Crémerie : beurre doux 4 kg, crème liquide 4 L, œufs 3 plateaux.

Marée : filets de bar 4 kg, moules 13 kg, huîtres 15 douzaines.

Primeur : échalotes 2 kg, citrons 3 kg.

Ce qui en a été fait. Sabrina arrondit les moules à 15 kg, le conditionnement de son mareyeur, et envoie les trois commandes depuis son téléphone avant de quitter la cuisine.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la seule ligne illisible vérifiée dans la chambre froide, pas devinée.
- Les calculs : les huit soustractions relues de tête, et le conditionnement réel de chaque fournisseur appliqué à la main.
- Le cadrage de la photo : la feuille seule, sans le planning de l'équipe affiché à côté.

Ce que cela change. Dix minutes au lieu de vingt-cinq pour la commande du jeudi soir, et plus de produit manquant pour un chiffre mal lu.

Leçon 26 · 3 exemples

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

Exemple 26.1

La veille hebdomadaire des appels d'offres d'un bureau d'études VRD

Damien est chargé d'affaires dans un bureau d'études en voirie et réseaux divers de 18 salariés, à Villenave-d'Ornon. Chaque lundi, il passe une heure à parcourir deux plateformes publiques d'annonces de marchés pour repérer les consultations qui les concernent. Il confie ce relevé au mode agent, avec un point d'arrêt avant toute création de compte ou tout téléchargement.

La veille du lundi, par l'agent

1. **Consigne et limites** — Critères, deux plateformes, aucun compte
2. **Navigation de l'agent** — Pages parcourues sous vos yeux
3. **Tableau trié** — Par date limite, avec les liens
4. **Liens vérifiés** — Doublon retiré, page réservée lue
5. **Décision en réunion** — Répondre ou non, par l'équipe

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Mode agent.
Rôle : tu es assistant de veille pour un bureau d'études en voirie et réseaux divers de
18 salariés, en Gironde.
Contexte : nous répondons aux consultations de maîtrise d'œuvre en voirie,
assainissement, eaux pluviales et aménagement d'espaces publics, en Gironde et dans les
départements voisins, pour des travaux de moins de [montant] € HT.
Tâche : sur [adresse de la plateforme 1] et [adresse de la plateforme 2], relève les
consultations publiées depuis le lundi [date] qui correspondent à ces critères.
Limites : ne crée aucun compte, ne télécharge aucun dossier de consultation, ne remplis
aucun formulaire, n'accepte aucune condition d'utilisation. Si une page demande une
connexion, note-la et passe à la suivante.
```

```
Point d'arrêt : rends-moi le tableau dès que les deux plateformes sont parcourues.
Format : un tableau (acheteur, objet, lieu, date limite de remise, montant estimé s'il
est publié, lien de l'annonce), trié par date limite.
```

RÉPONSE TYPE

Consultations relevées depuis le lundi [date]

Acheteur	Objet	Lieu	Date limite	Montant estimé	Lien
Commune de [nom]	Maîtrise d'œuvre pour l'aménagement d'une place et de ses abords	[commune], Gironde	[date]	Non publié	[lien]
Communauté de communes [nom]	Maîtrise d'œuvre, réhabilitation du réseau d'eaux pluviales d'un bourg	[commune], Gironde	[date]	[montant] € HT	[lien]
Syndicat [nom]	Étude et maîtrise d'œuvre, extension d'un réseau d'assainissement	[commune], Landes	[date]	[montant] € HT	[lien]

Pages non lues

- Une consultation de [acheteur] demande une connexion pour afficher le détail : [lien].

Aucun compte créé, aucun dossier téléchargé.

Ce qui en a été fait. Damien ouvre les trois liens. Une annonce date de la semaine précédente, déjà vue : il la retire. Il se connecte lui-même pour lire la page réservée.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour les consultations restantes, prépare la fiche de décision « répondre ou non » pour
notre réunion du lundi : pour chacune, nos critères (zone, montant, type de mission,
date limite tenable avec notre charge actuelle de [charge]), un avis en une ligne, et
la question à poser à l'acheteur avant de décider. Ne tranche pas à notre place.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de décision, réunion du lundi

Consultation	Zone	Montant	Mission	Délai	Avis	Question à l'acheteur
Place et abords, commune de [nom]	Dans la zone	Non publié	Cœur de métier	3 semaines	À étudier si le montant est dans nos critères	Quel est le montant prévisionnel des travaux ?
Eaux pluviales, communauté de communes [nom]	Dans la zone	Dans nos critères	Cœur de métier	4 semaines	Favorable	Des relevés topographiques existent-ils déjà ?

Consultation	Zone	Montant	Mission	Délai	Avis	Question à l'acheteur
Assainissement, syndicat [nom]	Hors Gironde, département voisin	Dans nos critères	Cœur de métier	2 semaines	À peser avec la charge actuelle	Une visite du site est-elle prévue ?

La décision vous revient en réunion.

> **Ce qui en a été fait.** En réunion, l'équipe retient la consultation des eaux pluviales et pose la question des relevés via la plateforme, par Damien.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque annonce ouverte sur la plateforme, date de publication et date limite comparées au tableau.
- Les faits : un doublon de la semaine précédente retiré ; la page réservée lue par Damien, connecté lui-même.
- Les limites : aucun compte créé, aucun dossier téléchargé, comme demandé ; le téléchargement et la candidature restent des gestes de Damien.

Ce que cela change. Un quart d'heure de relecture au lieu d'une heure de navigation chaque lundi.

Exemple 26.2

Mettre à jour l'adresse d'une auto-école sur cinq sites après un déménagement

Martine dirige une auto-école de 7 salariés qui déménage de Bordeaux à Talence le lundi 4 janvier. L'adresse, les horaires et le téléphone doivent changer sur cinq sites : annuaires professionnels, plateforme de réservation, page de la chambre de métiers, réseau social. Elle confie le remplissage à l'agent et garde pour elle les connexions et les validations.

Ce que fait l'agent, ce que fait Martine

L'agent

- Ouvre les pages de modification
- Remplit adresse et horaires
- S'arrête avant chaque connexion
- Signale ce qu'il n'a pas pu faire

Martine

- Se connecte elle-même à chaque site
- Relit chaque formulaire rempli
- Clique sur Enregistrer
- Prépare le justificatif demandé

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Mode agent.
Rôle : tu es l'assistante administrative d'une auto-école de 7 salariés.
Contexte : à partir du lundi 4 janvier, notre adresse devient [nouvelle adresse], 33400
Talence. Nouveaux horaires d'accueil : du lundi au vendredi, 9 h à 12 h et 14 h à 19 h
; samedi, 9 h à 12 h. Le téléphone ne change pas : [téléphone].
Tâche : sur chacun des cinq sites suivants, ouvre la page de modification de notre
fiche et remplis les champs adresse et horaires : [site 1], [site 2], [site 3], [site
4], [site 5].
Limites : quand un site demande une connexion, arrête-toi et laisse-moi prendre la main
; je me connecte moi-même. Ne modifie aucun autre champ. Ne valide aucune modification
: c'est moi qui clique sur Enregistrer.
Point d'arrêt : à chaque site, le formulaire rempli, avant l'enregistrement.
Format : à la fin, un récapitulatif par site (champs remplis, ce que tu n'as pas pu
faire).
```

RÉPONSE TYPE

Récapitulatif

Site 1 : adresse et horaires remplis, en attente de votre enregistrement.

Site 2 : connexion demandée, vous avez pris la main puis me l'avez rendue ; adresse et horaires remplis, en attente de votre enregistrement.

Site 3 : adresse remplie. Le champ horaires n'accepte qu'une plage par jour : j'ai saisi 9 h à 19 h du lundi au vendredi, à corriger par vous si la pause doit apparaître.

Site 4 : la modification de l'adresse passe par un formulaire de demande au service du site, avec un justificatif. Rien n'a été rempli.

Site 5 : adresse et horaires remplis. Le site propose aussi de modifier la description : je n'y ai pas touché.

Aucune modification n'a été enregistrée par moi.

Ce qui en a été fait. Martine relit chaque formulaire, enregistre les sites 1, 2 et 5, corrige le site 3 en ajoutant une mention « fermé de 12 h à 14 h » dans le champ prévu, et prépare elle-même le justificatif du site 4.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le message court à envoyer aux élèves inscrits, par l'outil de messagerie de
l'auto-école : la nouvelle adresse à partir du lundi 4 janvier, les nouveaux horaires,
et le fait que les leçons de conduite démarrent désormais devant le nouveau local. 400
signes au plus, sans mise en forme.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, à partir du lundi 4 janvier, l'auto-école vous accueille dans ses nouveaux locaux : [nouvelle adresse], à Talence. Horaires d'accueil : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h, le samedi de 9 h à 12 h. Vos leçons de conduite démarrent désormais devant le nouveau local. Le téléphone ne change pas : [téléphone]. À bientôt, l'équipe de l'auto-école.

> **Ce qui en a été fait.** Martine programme l'envoi pour le lundi 28 décembre, depuis l'outil de messagerie, qui contient les coordonnées des élèves.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque formulaire relu avant l'enregistrement, adresse et horaires comparés au bail et au planning d'accueil.
- Les limites : les connexions faites par Martine, aucune modification enregistrée par l'agent, aucun autre champ touché.
- Le suivi : une semaine après, les cinq fiches vérifiées en ligne, depuis un téléphone non connecté.

Ce que cela change. Quarante minutes au lieu de deux heures pour cinq sites, avec une liste claire de ce qui reste à faire à la main.

Exemple 26.3

Préparer la réunion commerciale du lundi depuis l'agenda et la messagerie

Véronique est directrice commerciale d'un négoce de fournitures et de mobilier de bureau de 65 salariés, à Canéjan. L'entreprise travaille sous ChatGPT Business, et Outlook y est connecté pour l'équipe de direction. Chaque vendredi, ses cinq commerciaux lui envoient un « point hebdo » par courriel ; elle passe une heure à les relire pour préparer la réunion du lundi.

Du point hebdo à l'ordre du jour



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dans Outlook, trouve les courriels reçus depuis lundi dernier dont l'objet contient «
point hebdo », envoyés par les commerciaux de mon équipe.
```

```
Rôle : tu es l'assistante d'une directrice commerciale.
Tâche : prépare l'ordre du jour de la réunion commerciale de lundi à partir de ces courriels.
Format : 1. un tableau par commercial (affaires signées, affaires en cours avec leur échéance, difficultés signalées), avec pour chaque ligne le courriel source et sa date ; 2. l'ordre du jour en cinq points au plus, d'une heure en tout ; 3. les points pour lesquels un commercial demande une décision de ma part. Ne reprends aucun montant qui ne figure pas dans les courriels.
```

RÉPONSE TYPE

1. Les points hebdo

Commercial	Signé	En cours (échéance)	Difficultés	Source
[Commercial 1]	Aménagement d'un plateau de bureaux, [montant] € HT	Renouvellement du contrat de fournitures d'une clinique (fin du mois)	Délai de livraison des fauteuils chez le fabricant	Courriel du vendredi [date]
[Commercial 2]	Aucun	Appel d'offres d'une mairie (remise le [date])	Prix demandé par la mairie inférieur à notre prix d'achat sur deux articles	Courriel du jeudi [date]
[Commercial 3]	…	…	…	…

2. Ordre du jour, lundi, 1 h

1. Tour des signatures de la semaine (10 min)
2. Appel d'offres de la mairie : réponse ou non sur les deux articles à perte (15 min)
3. Délais fabricant sur les fauteuils : ce que nous disons aux clients (15 min)
4. Affaires à échéance ce mois-ci (15 min)
5. Points divers (5 min)

3. Décisions attendues de votre part

- Répondre ou non à l'appel d'offres de la mairie avec deux articles sous le prix d'achat.
- Autoriser un geste commercial sur les délais de livraison des fauteuils.

> **Ce qui en a été fait.** Véronique ouvre les deux courriels qui portent les décisions et vérifie les montants. Un commercial n'a pas envoyé son point : le tableau n'en dit rien, elle le note.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel d'invitation à la réunion de lundi pour les cinq commerciaux, avec l'ordre du jour. Demande à [commercial 2] d'apporter le détail des deux articles de l'appel d'offres, et à celui qui n'a pas envoyé son point de le faire avant lundi 9 h. Prépare-le comme un brouillon, sans l'envoyer.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : réunion commerciale, lundi 9 h 30

> Bonjour à tous,
>
> Voici l'ordre du jour de lundi, 9 h 30 à 10 h 30 :
> 1. Les signatures de la semaine
> 2. L'appel d'offres de la mairie : [commercial 2], merci d'apporter le détail des deux articles concernés
> 3. Les délais du fabricant sur les fauteuils
> 4. Les affaires à échéance ce mois-ci
> 5. Points divers
>
> [Commercial 5], je n'ai pas reçu ton point hebdo : merci de me l'envoyer avant lundi 9 h.
>
> À lundi,
> Véronique

Ce qui en a été fait. Le brouillon apparaît dans Outlook. Véronique passe au vouvoiement pour le commercial arrivé le mois dernier, puis l'envoie elle-même.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : les courriels cités ouverts depuis Outlook, montants et échéances vérifiés.
- Les faits : le point hebdo manquant repéré par Véronique ; une absence ne se voit pas dans un tableau qui ne liste que ce qu'il a trouvé.
- Les données : l'usage, qui touche des courriels de clients nommés, est inscrit au registre ; Outlook n'est connecté que pour l'équipe de direction, sur ChatGPT Business.
- L'envoi : un brouillon, relu et envoyé par Véronique.

Ce que cela change. Quinze minutes au lieu d'une heure le vendredi soir, avec les décisions à prendre rassemblées en tête.

Leçon 27 · 3 exemples

Préparer une présentation, un document Word ou un tableau Excel

Exemple 27.1

Le dossier de demande de prêt d'un garage, structuré pour Word

Fabrice dirige un garage automobile indépendant de 7 salariés à Blaye. Il veut s'équiper pour entretenir les véhicules électriques et hybrides, et son banquier lui demande « un dossier » avant le rendez-vous de jeudi. Il a ses chiffres, un devis par équipement, et aucune idée de la forme attendue.

Du devis au dossier de la banque



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es conseiller en financement de petites entreprises et tu aides le gérant
d'un garage automobile indépendant de 7 salariés à préparer un dossier pour sa banque.
Contexte : chiffre d'affaires 2025 : 610 000 € HT. Projet : s'équiper pour l'entretien
des véhicules électriques et hybrides. Investissement : deux ponts élévateurs, 18 400 €
HT ; un équipement de diagnostic pour véhicules électriques, 12 600 € HT ; la formation
à l'habilitation électrique de deux mécaniciens, 3 000 € HT. Financement envisagé : 6
000 € d'apport, et un prêt de 28 000 € sur 5 ans. Pourquoi maintenant : de plus en plus
de clients du garage roulent en hybride et partent chez le concessionnaire pour
l'entretien.
Tâche : rédige le dossier.
Format : quatre pages au plus, avec des titres de niveau 1 et 2 que je mettrai aux
styles Titre 1 et Titre 2 de Word : 1. le garage, 2. le projet, 3. l'investissement et
```

```
son financement (avec un tableau), 4. ce que le projet change pour l'activité, 5. les risques et leur parade. Vérifie que le total de l'investissement égale le total du financement. Là où il me manque un chiffre, écris [À COMPLÉTER].
```

RÉPONSE TYPE

Dossier de financement : équipement pour l'entretien des véhicules électriques et hybrides

1. Le garage

Garage automobile indépendant installé à Blaye, 7 salariés. Chiffre d'affaires 2025 : 610 000 € HT. Activité : entretien, réparation et diagnostic toutes marques. Année de création : [À COMPLÉTER].

2. Le projet

2.1 Le constat

Une part croissante des clients du garage roule en véhicule hybride et part chez le concessionnaire pour l'entretien. Nombre de clients concernés sur les douze derniers mois : [À COMPLÉTER].

2.2 Ce que le garage veut faire

S'équiper et former deux mécaniciens pour entretenir et diagnostiquer les véhicules électriques et hybrides.

3. L'investissement et son financement

Besoins	Montant HT
Deux ponts élévateurs	18 400 €
Équipement de diagnostic pour véhicules électriques	12 600 €
Formation à l'habilitation électrique de deux mécaniciens	3 000 €
Total des besoins	34 000 €

Ressources	Montant
Apport du garage	6 000 €
Prêt bancaire sur 5 ans	28 000 €
Total des ressources	34 000 €

Vérification : 18 400 + 12 600 + 3 000 = 34 000 € ; 6 000 + 28 000 = 34 000 €.

4. Ce que le projet change pour l'activité

Garder les clients qui passent à l'hybride ou à l'électrique. Chiffre d'affaires supplémentaire attendu : [À COMPLÉTER, avec votre hypothèse et son calcul].

5. Les risques et leur parade

Risque : un mécanicien formé quitte le garage. Parade : [À COMPLÉTER].

Risque : la demande progresse moins vite que prévu. Parade : l'équipement sert aussi aux véhicules thermiques récents [À VÉRIFIER avec le fournisseur].

Ce qui en a été fait. Fabrice remplit les quatre [À COMPLÉTER] avec son expert-comptable, dont le chiffre d'affaires supplémentaire, calculé à partir du nombre de clients hybrides relevé dans son logiciel de garage. Il supprime la parade « [À VÉRIFIER] », que son fournisseur ne confirme pas.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Le texte est corrigé : [collez le texte corrigé]. Crée le fichier .docx : titres de
niveau 1 et 2 en styles Titre 1 et Titre 2, les deux tableaux en vrais tableaux Word,
une page de garde avec le nom du garage, le titre et la date, et une table des
matières.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse : un lien de téléchargement vers le fichier .docx, et trois lignes qui disent ce qu'il contient (page de garde, table des matières, cinq parties, deux tableaux). Le fichier s'ouvre dans Word avec la table des matières à mettre à jour (clic droit, Mettre à jour les champs).

Ce qui en a été fait. Fabrice télécharge le fichier tout de suite, l'ouvre dans Word, applique la police du garage et ajoute son logo sur la page de garde. Il l'enregistre en PDF pour l'envoyer.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les deux totaux refaits à la calculatrice (34 000 € de chaque côté) et comparés aux trois devis.
- Les faits : chaque [À COMPLÉTER] rempli avec un chiffre tiré du logiciel de garage ou validé par l'expert-comptable, jamais estimé par ChatGPT.
- Le ton et la cible : le dossier relu comme le banquier, qui cherche le besoin, le financement et les risques en moins de deux minutes.

Ce que cela change. Une heure et demie au lieu d'une journée pour un dossier propre, structuré et vérifié.

Exemple 27.2

Un tableau de suivi des réclamations avec ses alertes de retard

Karima est responsable du service client d'une entreprise de vente en ligne de luminaires de 40 salariés, à Cestas. Les réclamations (casse, retard, erreur de produit) se suivent dans un tableau Excel sans formule, et personne ne voit celles qui attendent depuis plus de cinq jours. Elle veut des alertes automatiques et un récapitulatif par motif.

Les réclamations, avant et après

Avant

- Un tableau sans formule
- Les retards découverts quand le client relance
- Aucune vue par motif

Après

- Délai calculé sur chaque ligne
- Lignes en retard colorées en rouge
- Récapitulatif par motif, mis à jour seul

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es un formateur Excel qui s'adresse à un utilisateur moyen.
Contexte : j'utilise Excel en français (séparateur point-virgule). Mon tableau de
réclamations : colonne A, numéro ; B, date de réception ; C, motif (Casse, Retard,
Erreur de produit, Autre) ; D, date de clôture, vide tant que la réclamation est
ouverte. Les données vont de la ligne 2 à la ligne 500. Je veux mettre la date du jour
dans la cellule H1.
Tâche : écris les formules de deux colonnes à ajouter, E « Délai en jours » (jusqu'à la
clôture, ou jusqu'à aujourd'hui si elle est ouverte) et F « Alerte » (« En retard » si
la réclamation est ouverte depuis plus de 5 jours), puis un récapitulatif par motif
(nombre total, nombre ouvertes, délai moyen des réclamations closes).
Format : chaque formule dans un bloc à copier, puis l'explication de chaque argument,
puis la mise en forme conditionnelle qui colore en rouge les lignes en retard.
```

RÉPONSE TYPE

Cellule H1, la date du jour :

=AUJOURDHUI()

Colonne E, délai en jours (en E2, puis recopiée vers le bas) :

=SI(D2="";$H$1-B2;D2-B2)

Si la date de clôture est vide, le délai court jusqu'à aujourd'hui ; sinon, jusqu'à la clôture. $H$1 est figée par les dollars : elle ne bouge pas quand la formule est recopiée. Mettez la colonne E au format Nombre, sinon Excel affiche une date.

Colonne F, alerte (en F2, puis recopiée) :

=SI(ET(D2="";$H$1-B2>5);"En retard";"")

ET vérifie les deux conditions à la fois : réclamation ouverte, et plus de 5 jours depuis la réception.

Récapitulatif par motif, motifs en J2 à J5 :

Nombre total (K2) : =NB.SI.ENS($C$2:$C$500;J2)

Nombre ouvertes (L2) : =NB.SI.ENS($C$2:$C$500;J2;$D$2:$D$500;"")

Délai moyen des closes (M2) : =MOYENNE.SI.ENS($E$2:$E$500;$C$2:$C$500;J2;$D$2:$D$500;"<>")

"<>" veut dire « non vide » : seules les réclamations closes entrent dans la moyenne.

Mise en forme conditionnelle : sélectionnez A2:F500, onglet Accueil, Mise en forme conditionnelle, Nouvelle règle, « Utiliser une formule », saisissez =$F2="En retard" et choisissez un remplissage rouge clair.

Ce qui en a été fait. Karima colle les formules. Avant de s'en servir, elle remplace AUJOURDHUI() par la date fixe du 16/11/2026 dans H1, le temps de tester sur cinq lignes dont elle connaît le résultat.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici cinq lignes de test, avec H1 = 16/11/2026 :
R1 | 02/11/2026 | Casse | 05/11/2026
R2 | 06/11/2026 | Retard | (vide)
R3 | 12/11/2026 | Casse | (vide)
R4 | 09/11/2026 | Erreur de produit | 16/11/2026
R5 | 13/11/2026 | Retard | 14/11/2026
Donne pour chaque ligne le résultat attendu des colonnes E et F, puis le récapitulatif
attendu pour Casse, Retard et Erreur de produit, en montrant chaque calcul.
```

RÉPONSE TYPE

Résultats attendus

R1 : close, 05/11 - 02/11 = 3 jours ; pas d'alerte.

R2 : ouverte, 16/11 - 06/11 = 10 jours ; plus de 5 : « En retard ».

R3 : ouverte, 16/11 - 12/11 = 4 jours ; pas d'alerte.

R4 : close, 16/11 - 09/11 = 7 jours ; pas d'alerte (elle est close).

R5 : close, 14/11 - 13/11 = 1 jour ; pas d'alerte.

Récapitulatif attendu

Casse : 2 au total, 1 ouverte (R3), délai moyen des closes 3 jours (R1 seule).

Retard : 2 au total, 1 ouverte (R2), délai moyen des closes 1 jour (R5 seule).

Erreur de produit : 1 au total, 0 ouverte, délai moyen 7 jours (R4).

Ce qui en a été fait. Les résultats d'Excel correspondent sur les cinq lignes, dont R4, close avec 7 jours de délai, qui ne doit pas déclencher d'alerte. Karima remet =AUJOURDHUI() dans H1.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les formules testées sur cinq lignes au résultat connu, dont une qui ne doit pas être comptée en retard (R4).
- Les faits : la version française des fonctions et le point-virgule vérifiés au collage, sans message d'erreur.
- Les données : aucun nom ni aucune adresse de client dans la conversation, seulement des numéros de réclamation et des dates.

Ce que cela change. Trente minutes une fois pour toutes, et plus aucune réclamation oubliée au-delà de cinq jours.

Exemple 27.3

Présenter la nouvelle organisation des tournées aux chauffeurs, à 5 h 30

Serge est directeur d'exploitation d'un transporteur frigorifique de 140 salariés, à Saint-Jean-d'Illac. Le lundi 1er février, les tournées changent : regroupement par secteur, départs échelonnés, chargement la veille par l'équipe de nuit. Il a dix minutes pour l'expliquer à soixante chauffeurs debout dans le dépôt, avant les départs, sur un écran de télévision.

Annoncer les nouvelles tournées

Lundi 11 janvier, …	Semaine du 18 j…	25 janvier	Avant le 1er fév…	Lundi 1er février
Présentation au dépôt	**Réunions de secteur**	**Vague et secteur par écrit**	**Formation tablette**	**Nouvelles tournées**
Dix minutes, sept diapositives, affiche posée le jour même.	Les questions individuelles, secteur par secteur.	Chaque chauffeur reçoit son affectation.	Un quart d'heure pour chacun.	Premier jour, la direction présente au quai.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es directeur d'exploitation d'un transporteur frigorifique de 140 salariés et
tu prépares une présentation pour tes chauffeurs.
Contexte : public : soixante chauffeurs, debout dans le dépôt, à 5 h 30, avant les
départs ; certains inquiets pour leurs horaires. Durée : dix minutes, sur un écran de
télévision. Ce qui change au lundi 1er février : les tournées sont regroupées par
secteur (nord, sud, bassin) ; trois vagues de départ, 4 h 30, 5 h 15 et 6 h ; les
camions sont chargés la veille par l'équipe de nuit ; les bons de livraison passent sur
tablette. Ce qui ne change pas : les contrats, le nombre d'heures, les camions
attribués. Une réunion par secteur a lieu la semaine du 18 janvier pour les questions
individuelles.
Tâche : propose le plan de la présentation.
Format : six diapositives au plus, pour chacune le titre-phrase et ce qu'elle montre.
Lisible de loin : peu de mots.
```

RÉPONSE TYPE

1. Le 1er février, vos tournées changent, pas vos contrats. Montre : la date, en grand.
2. Trois secteurs : nord, sud, bassin. Montre : une carte simple avec les trois zones en couleur.
3. Trois vagues de départ : 4 h 30, 5 h 15, 6 h. Montre : les trois heures, rien d'autre.
4. Votre camion est chargé la veille. Montre : une photo du quai de nuit.
5. Les bons de livraison passent sur tablette. Montre : une photo de la tablette en cabine.
6. Vos questions, en réunion de secteur la semaine du 18 janvier. Montre : les dates des trois réunions.

Ce qui en a été fait. Serge garde le plan. Il ajoute une diapositive entre 3 et 4 : « Votre vague vous est communiquée par écrit le 25 janvier », la question que tous vont poser.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rédige les sept diapositives (avec celle que j'ai ajoutée en 4 : « Votre vague vous est
communiquée par écrit le 25 janvier »), et pour chacune les notes de l'orateur : trois
phrases au plus, à dire debout, sans lire. Puis rédige l'affiche A4 qui reprend
l'essentiel, à poser au dépôt et à la pointeuse.
```

RÉPONSE TYPE

Diapositives et notes

1. Le 1er février, vos tournées changent, pas vos contrats

Notes : Je vais être court, vous partez dans une heure. Vos contrats, vos heures et vos camions ne changent pas. Ce qui change, c'est l'organisation des tournées.

2. Trois secteurs : nord, sud, bassin

Notes : Chaque tournée reste dans un secteur. Moins de traversées de la métropole, moins de bouchons.

3. Trois vagues : 4 h 30, 5 h 15, 6 h

Notes : Les départs sont étalés pour ne plus attendre au quai.

4. Votre vague vous est communiquée par écrit le 25 janvier

Notes : Chacun reçoit sa vague et son secteur par écrit. Rien n'est décidé à l'oral ce matin.

5. Votre camion est chargé la veille

Notes : L'équipe de nuit charge les camions. Vous vérifiez la température et le chargement au départ, comme aujourd'hui.

6. Les bons de livraison passent sur tablette

Notes : Une formation d'un quart d'heure est prévue pour chacun avant le 1er février.

7. Vos questions : réunion de secteur la semaine du 18 janvier

Notes : Les questions sur votre cas se posent en réunion de secteur, pas ce matin au quai.

Affiche A4

Lundi 1er février : les tournées changent, pas vos contrats

- Trois secteurs : nord, sud, bassin.
- Trois vagues de départ : 4 h 30, 5 h 15, 6 h.
- Votre vague et votre secteur : par écrit le 25 janvier.
- Camions chargés la veille par l'équipe de nuit.
- Bons de livraison sur tablette, formation d'un quart d'heure avant le 1er février.
- Vos questions : réunion de secteur la semaine du 18 janvier.

Ce qui en a été fait. Serge retire de la note 2 « moins de bouchons » : il ne peut pas le promettre. Il vérifie avec le responsable formation que le quart d'heure de tablette est bien prévu pour tous avant le 1er février.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque date (18 janvier, 25 janvier, 1er février) et chaque horaire de vague confirmés avec le planning d'exploitation.
- Les promesses : « moins de bouchons » retiré, la formation tablette confirmée avant d'être annoncée.
- Le ton et la cible : les notes dites une fois à voix haute, chronomètre en main, pour tenir en dix minutes.

Ce que cela change. Une heure au lieu d'une demi-journée pour la présentation, les notes et l'affiche.

Leçon 28 · 3 exemples

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

Exemple 28.1

Le compte rendu d'une réunion Teams avec Microsoft 365 Copilot

Rémi est ingénieur chef de projet dans un bureau d'études structure de 26 salariés, à Talence. L'entreprise a pris des licences Microsoft 365 Copilot pour ses chefs de projet. Mardi, une réunion Teams d'une heure avec le maître d'ouvrage et l'architecte a été transcrite, avec l'accord des participants annoncé en début de réunion ; l'économiste, absent, attend le compte rendu.

De la réunion Teams au compte rendu

1. **Transcription annoncée** — Accord des participants en début de réunion
2. **Demande à Copilot** — Décisions, points ouverts, actions, moments cités
3. **Moments relus** — Une décision redevient un point ouvert
4. **Courriel à l'absent** — Seulement ce qui le concerne

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es l'assistant d'un chef de projet de bureau d'études structure.
Contexte : la réunion de ce matin sur le projet [nom de code du projet], avec le maître d'ouvrage et l'architecte, a été transcrite.
Tâche : à partir de la transcription, rédige le compte rendu.
Format : 1. les décisions prises ; 2. les points restés ouverts, avec qui doit y répondre ; 3. un tableau des actions (action, responsable, échéance) ; pour chaque décision, le moment de la réunion où elle a été prise. N'ajoute rien qui n'ait pas été dit.
```

RÉPONSE TYPE

Compte rendu, réunion du [date], projet [nom de code]

1. Décisions prises

- Le plancher du niveau 2 reste en dalle pleine ; la solution en prédalles est abandonnée (vers 10 h 20).
- L'architecte transmet les plans de façade modifiés avant vendredi (vers 10 h 35).
- Le maître d'ouvrage valide le décalage du dépôt du dossier de consultation au [date] (vers 10 h 50).

2. Points ouverts
- Charge d'exploitation de la toiture technique : le maître d'ouvrage doit confirmer l'équipement prévu.
- Impact du plancher en dalle pleine sur le coût : à chiffrer par l'économiste.

3. Actions

Action	Responsable	Échéance
Transmettre les plans de façade modifiés	Architecte	Vendredi [date]
Confirmer l'équipement de la toiture technique	Maître d'ouvrage	[date]
Chiffrer l'écart de coût du plancher	Économiste	[date]
Mettre à jour la note de calcul du plancher	Bureau d'études	[date]

Ce qui en a été fait. Rémi ouvre la transcription aux trois moments indiqués et relit les phrases. La troisième décision était une proposition, pas une validation : le maître d'ouvrage a dit « je dois en parler en interne ». Il la déplace dans les points ouverts.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel à l'économiste, absent, qui lui transmet le compte rendu corrigé et lui demande de chiffrer l'écart de coût entre la dalle pleine et les prédalles, pour le [date]. Cinq lignes, ton direct, sans résumé de toute la réunion.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : projet [nom de code], réunion du [date] et chiffrage du plancher

Bonjour [prénom],

Tu trouveras ci-joint le compte rendu de la réunion de ce matin. Point qui te concerne : le plancher du niveau 2 reste en dalle pleine, la solution en prédalles est abandonnée. Peux-tu chiffrer l'écart de coût entre les deux solutions pour le [date] ?

Merci,
Rémi

Ce qui en a été fait. Rémi joint le compte rendu en PDF et envoie le courriel depuis Outlook.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque décision retrouvée dans la transcription au moment indiqué ; une fausse décision redevenue un point ouvert.
- Les faits : les noms des participants et les dates d'échéance comparés à l'invitation Teams et au planning du projet.
- Le cadre : la transcription annoncée en début de réunion ; le compte rendu reste dans l'espace Microsoft 365 de l'entreprise.

Ce que cela change. Vingt minutes au lieu d'une heure pour un compte rendu d'une heure de réunion, relecture de la transcription comprise.

Exemple 28.2

Répondre aux demandes d'information d'un organisme de formation avec Gemini

Pauline est assistante dans un organisme de formation de 8 salariés à Pessac, qui travaille sous Google Workspace avec Gemini activé par l'administrateur. Chaque semaine, une quinzaine de courriels demandent les dates, le prix et la prise en charge d'une formation Excel. Elle répond une par une, en recopiant la fiche de la formation.

Répondre aux demandes, avant et après

Avant

- Fiche recopiée à la main dans chaque réponse
- Une date périmée envoyée de temps en temps
- Dix minutes par courriel

Avec Gemini et le modèle

- Un modèle fixe, des crochets à remplir
- La fiche à jour collée à chaque demande
- Trois minutes, relecture comprise

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es l'assistante d'un organisme de formation et tu réponds aux demandes
d'information, avec précision et chaleur.
Contexte : voici la fiche de la formation, à jour : « Excel intermédiaire, 2 jours, 14
heures. Prochaines sessions à Pessac : 14 et 15 janvier, 11 et 12 février, 18 et 19
mars. Tarif : 690 € HT par personne. 8 participants au plus. Prise en charge possible
selon votre situation : [modalités, d'après notre fiche]. Inscription par le formulaire
de notre site. » Voici la demande reçue : [collez le courriel, sans la signature ni les
coordonnées].
Tâche : rédige la réponse.
Format : huit lignes au plus. Réponds d'abord à la question posée, puis donne les trois
sessions, le tarif, la prise en charge et le lien d'inscription. N'ajoute aucune
information absente de la fiche.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour Madame,

Merci pour votre message. Oui, la formation Excel intermédiaire convient à une personne qui utilise déjà les formules simples et souhaite aller plus loin.

Elle dure 2 jours (14 heures), à Pessac, en groupe de 8 personnes au plus. Prochaines sessions : 14 et 15 janvier, 11 et 12 février, 18 et 19 mars.
Tarif : 690 € HT par personne. Une prise en charge est possible selon votre situation : [modalités].
Inscription : [lien du formulaire].

Bien cordialement,
Pauline [nom]

Ce qui en a été fait. « Elle convient à une personne qui utilise déjà les formules simples » : Pauline vérifie que la fiche dit bien ce prérequis. C'est le cas, elle garde la phrase.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Transforme cette réponse en modèle réutilisable pour Gmail : remplace par des crochets
ce qui change d'une demande à l'autre (civilité, réponse à la question posée, session
mentionnée), et garde fixe ce qui ne change pas. Puis donne-moi la phrase de demande à
garder sous la main pour Gemini, qui adapte le modèle à chaque nouveau courriel.
```

RÉPONSE TYPE

Modèle
Bonjour [civilité],

Merci pour votre message. [Réponse à la question posée, en une ou deux phrases.]

La formation Excel intermédiaire dure 2 jours (14 heures), à Pessac, en groupe de 8 personnes au plus.
Prochaines sessions : [sessions à venir, d'après la fiche à jour].
Tarif : 690 € HT par personne. Une prise en charge est possible selon votre situation : [modalités].
Inscription : [lien du formulaire].

Bien cordialement,
Pauline [nom]

La demande à garder sous la main
« À partir de mon modèle de réponse [collez le modèle] et de la fiche de formation à jour [collez la fiche], rédige la réponse à ce courriel. Remplis seulement les crochets. N'ajoute aucune information absente de la fiche. »

Ce qui en a été fait. Pauline enregistre le modèle dans les réponses types de Gmail et la demande dans un document Docs « Demandes types », partagé avec ses deux collègues.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les dates, le tarif et le nombre de places comparés à la fiche à jour avant chaque envoi, chaque mois quand les sessions changent.
- Le ton et la cible : la réponse relue comme la personne qui demande ; sa question a sa réponse en première ligne.
- Les données : la signature et les coordonnées de la personne ne sont pas recopiées dans la demande ; le compte utilisé est le compte professionnel Workspace.

Ce que cela change. Trois minutes par réponse au lieu de dix, soit près d'une heure trois quarts par semaine pour quinze courriels.

Exemple 28.3

Une communauté de communes transpose ses demandes vers Le Chat

Bertrand est responsable du service accueil d'une communauté de communes de 60 agents, dans le Médoc, à Lesparre-Médoc. Les élus ont choisi Le Chat, en offre professionnelle, pour son origine européenne. Le service utilisait jusque-là un GPT « Courriers aux habitants » sur ChatGPT ; il faut en transposer les instructions et vérifier que les courriers restent aussi bons.

Changer d'outil sans tout refaire

1. **Instructions du GPT** — Copiées depuis ChatGPT
2. **Texte neutre** — Sans mémoire, fichiers ni nom de fonction
3. **Ligne oubliée ajoutée** — Numéro et horaires de l'accueil
4. **Trois cas, deux outils** — Mêmes demandes, même grille
5. **Transposition validée** — Le texte rangé pour tout le service

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici les instructions de notre GPT « Courriers aux habitants » : [collez les instructions]. Elles contiennent des références propres à ChatGPT. Réécris-les en un texte neutre, utilisable dans n'importe quel assistant : supprime ce qui dépend de l'outil (mémoire, fichiers du GPT, nom des fonctions), garde le rôle, le ton, les règles et le format, et ajoute en tête : « À coller au début de chaque conversation, ou dans l'espace d'instructions de l'outil s'il en propose un. »
```

RÉPONSE TYPE

À coller au début de chaque conversation, ou dans l'espace d'instructions de l'outil s'il en propose un.

Rôle : tu rédiges les courriers de la communauté de communes aux habitants.
Ton : clair, respectueux, sans jargon administratif ; phrases courtes ; vouvoiement.
Règles :
- Commence par répondre à la question de l'habitant, en une phrase.

- Donne ensuite la règle ou la démarche, étape par étape.
- N'invente aucun horaire, tarif, date ni texte de loi : quand une information manque, écris [À COMPLÉTER].
- Ne recopie jamais le nom, l'adresse ou le téléphone de l'habitant : la personne qui envoie les ajoute dans le logiciel de courrier.

Format : une page au plus, signature « Le service accueil de la communauté de communes ».

Ce qui en a été fait. Bertrand retrouve dans le texte toutes les règles de l'ancien GPT. Il ajoute une ligne qui avait été oubliée : « Termine par le numéro et les horaires de l'accueil : [numéro], du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. »

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
[Le texte d'instructions, collé en tête.]
Voici la demande d'un habitant, sans ses coordonnées : « Je ne comprends pas pourquoi
mes poubelles n'ont pas été ramassées jeudi. Personne ne nous a prévenus. » Ce que je
sais : depuis le 2 novembre, la collecte des ordures ménagères de sa commune a lieu le
mercredi au lieu du jeudi ; un courrier a été distribué en octobre ; le calendrier est
sur le site de la communauté de communes. Rédige le courrier.
```

RÉPONSE TYPE

Madame, Monsieur,

Vos ordures ménagères n'ont pas été ramassées jeudi parce que, depuis le 2 novembre, la collecte a lieu le mercredi dans votre commune.

Ce changement a été annoncé par un courrier distribué en octobre ; nous regrettons qu'il ne vous soit pas parvenu.

Ce que vous pouvez faire

1. Sortez votre bac le mardi soir, pour la collecte du mercredi.
2. Retrouvez le calendrier complet des collectes sur notre site : [lien de la page].

Pour toute question, l'accueil vous répond au [numéro], du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.

Le service accueil de la communauté de communes

Ce qui en a été fait. Bertrand passe la même demande dans l'ancien GPT et dans Le Chat, avec deux autres cas réels anonymisés, et note les six courriers sur la grille du service. Les écarts sont faibles ; il valide la transposition.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le jour de collecte et la date du changement vérifiés auprès du service déchets ; le lien de la page testé.
- La comparaison : trois cas réels anonymisés passés dans les deux outils, notés sur la même grille, pas un seul essai.
- Les données : aucun nom ni aucune adresse d'habitant dans les demandes ; le compte utilisé est celui de l'offre professionnelle de la collectivité.

Ce que cela change. Une demi-journée de transposition et de test, au lieu de reconstruire le travail du service de zéro dans le nouvel outil.

Leçon 29 · 3 exemples

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

Exemple 29.1

Un fichier de candidats collé par erreur dans un cabinet de recrutement

Olivier dirige un cabinet de recrutement de 6 salariés à Périgueux, qui a adopté une charte d'usage le mois dernier. Mercredi matin, une consultante lui avoue avoir collé la veille, dans son compte ChatGPT personnel, le tableau d'une liste de candidats (noms, rémunérations actuelles, appréciations) pour en tirer une synthèse destinée à un client. Il doit traiter l'incident le jour même, sans dramatiser ni minimiser.

Un incident traité dans la journée

Mardi	Mercredi, 9 h	Mercredi, 9 h…	Mercredi, 11 h	Mercredi, 15 h	Lundi suivant
L'erreur	**Le signalement**	**Suppression et fiche**	**Appel au conseil**	**Message à l'équipe**	**Charte mise à jour**
Un tableau de candidats collé dans un compte personnel.	La consultante prévient le gérant, spontanément.	Conversation supprimée, réglage relevé, fiche remplie.	Notification et information des candidats décidées avec lui.	La règle rappelée, sans nommer personne.	Deux phrases ajoutées à la rubrique Incidents.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu aides le gérant d'un cabinet de recrutement de 6 salariés à traiter un
incident d'usage de l'IA. Tu ne donnes pas d'avis juridique.
Contexte : hier, une consultante a collé dans son compte ChatGPT personnel (offre
individuelle) un tableau de candidats : noms, rémunérations actuelles, appréciations
écrites. Elle me l'a dit ce matin. Notre charte prévoit, en cas d'incident : supprimer
la conversation, prévenir le référent le jour même. Je n'écris ici aucun nom ni aucune
donnée du tableau.
Tâche : prépare la fiche d'incident à remplir, et la liste des gestes à faire
aujourd'hui, dans l'ordre.
Format : une fiche de dix rubriques au plus, puis une liste numérotée de gestes, chacun
```

```
avec qui le fait. Marque [AVIS DU CONSEIL] tout point qui relève d'une appréciation
juridique.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche d'incident

1. Date et heure de l'incident : [date, heure]
2. Date et heure de la découverte : [date, heure]
3. Qui l'a signalé : la personne concernée, spontanément
4. Outil et compte : ChatGPT, compte personnel, offre individuelle
5. Données concernées : nature (identité, rémunération, appréciation), nombre de personnes [nombre], aucune donnée recopiée dans cette fiche
6. Réglage « Améliorer le modèle pour tout le monde » au moment des faits : [activé ou désactivé]
7. Gestes faits : [liste, avec l'heure]
8. Personnes à informer : [AVIS DU CONSEIL]
9. Déclaration à l'autorité de contrôle : [AVIS DU CONSEIL]
10. Mesures pour que cela ne se reproduise pas : [liste]

Gestes d'aujourd'hui

1. Supprimer la conversation dans le compte personnel, et noter l'heure. La consultante, devant vous.
2. Relever si le réglage d'entraînement était activé, puis le désactiver. La consultante.
3. Remplir la fiche d'incident. Vous.
4. Appeler le conseil du cabinet ou le délégué à la protection des données, avec la fiche, pour décider des points 8 et 9. Vous.
5. Refaire la synthèse pour le client à partir d'un tableau anonymisé, sur le compte géré du cabinet. La consultante.
6. Ranger la fiche avec les autres documents de conformité du cabinet. Vous.

> **Ce qui en a été fait.** Olivier suit la liste dans l'ordre. Le réglage d'entraînement était activé : il le note sur la fiche. Il appelle son avocat avant midi.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le message que j'envoie à l'équipe cet après-midi : ce qui s'est passé, sans
nommer la consultante ; la règle rappelée ; une mesure nouvelle (plus aucun compte
personnel sur les postes du cabinet, vérification vendredi) ; et une phrase qui
remercie la personne de l'avoir signalé tout de suite. Ton calme, dix lignes au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : un rappel sur l'usage de ChatGPT

Bonjour à tous,

Hier, un tableau de candidats a été collé par erreur dans un compte ChatGPT personnel. La personne concernée me l'a signalé ce matin, et je la remercie : un signalement rapide permet d'agir vite, et c'est exactement ce que prévoit notre charte.

La conversation a été supprimée, et l'incident est traité avec notre conseil.

La règle reste la même : aucune donnée de candidat ou de client dans un compte personnel, jamais. À partir d'aujourd'hui, aucun compte personnel ne doit rester connecté sur un poste du cabinet ; je passerai vérifier avec chacun vendredi.

Une question : venez me voir.

Olivier

Ce qui en a été fait. Olivier envoie le message tel quel. La consultante l'a relu avant l'envoi.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Propose deux phrases à ajouter à notre charte, rubrique « Incidents », pour qu'un
signalement rapide soit encouragé et que la marche à suivre soit connue de tous.
```

RÉPONSE TYPE

1. Une erreur signalée le jour même ne fait l'objet d'aucun reproche : c'est le silence qui pose problème, pas l'erreur.
2. En cas d'incident : supprimez la conversation, notez l'heure, prévenez le référent ; il remplit la fiche d'incident et décide de la suite avec le conseil du cabinet.

Ce qui en a été fait. Les deux phrases entrent dans la charte, datée du jour, présentée à la réunion d'équipe du lundi suivant.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : aucune donnée du tableau n'a été recopiée dans les demandes faites pour traiter l'incident.
- Le cadre juridique : la notification éventuelle à la CNIL et l'information des candidats décidées avec le conseil ; le RGPD fixe des délais courts pour la notifier (72 heures, article 33 du RGPD, à confirmer avec le conseil).
- Le ton et la cible : le message à l'équipe relu comme la consultante, puis comme un collègue ; il rappelle la règle sans désigner personne.

Ce que cela change. L'incident traité en une matinée avec une fiche complète, au lieu de plusieurs jours d'hésitation sur la conduite à tenir.

Exemple 29.2

Une clinique vétérinaire évalue un outil de transcription des consultations

Aurélie est vétérinaire associée et référente IA d'une clinique vétérinaire de 24 salariés à Bayonne. Une assistante lui demande d'installer une extension de navigateur qui enregistre les consultations et rédige le compte rendu. La charte de la clinique dit qu'un nouvel outil est évalué par la référente avant tout usage.

Un nouvel outil, de la demande à l’essai

1 **Demande de l’assistante**
Avant toute installation

→

2 **Grille d’évaluation**
Données, enregistrement, contrat, usage

→

3 **Réponses écrites**
Du fournisseur, sous quinze jours

→

4 **Avis du conseil**
Sur l’information des propriétaires

→

5 **Essai mesuré**
Dix consultations, accord écrit, temps compté

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Rôle : tu aides la référente IA d’une clinique vétérinaire de 24 salariés à évaluer un nouvel outil.
Contexte : une assistante demande à utiliser [nom de l’outil], une extension de navigateur qui enregistre la consultation au micro de l’ordinateur et rédige le compte rendu dans notre logiciel de gestion. Les consultations contiennent les nom, téléphone et adresse des propriétaires d’animaux, et parfois des échanges sur les moyens de paiement. Notre charte autorise ChatGPT Business, rien d’autre pour l’instant.
Tâche : prépare la grille d’évaluation de cet outil.
Format : un tableau (question à poser au fournisseur ou à vérifier, pourquoi elle compte, réponse attendue pour dire oui). Douze questions au plus, regroupées en quatre thèmes : données, enregistrement des personnes, contrat, usage réel. Marque [AVIS DU CONSEIL] ce qui relève d’une appréciation juridique.
```

RÉPONSE TYPE

Thème	Question	Pourquoi elle compte	Réponse attendue pour dire oui
Données	Où sont envoyés et stockés les enregistrements et les textes ?	Les données des propriétaires sont des données personnelles	Un lieu de stockage et un sous-traitant nommés par écrit
Données	Les enregistrements servent-ils à entraîner les modèles du fournisseur ?	Ce qui sert à l’entraînement échappe à la clinique	Non, par défaut, écrit au contrat
Données	Combien de temps sont-ils gardés, et la clinique peut-elle les supprimer ?	La clinique doit pouvoir répondre à un propriétaire qui demande	Une durée courte, une suppression possible
Enregistrement	Comment le propriétaire est-il informé, et son accord recueilli ?	Il est enregistré pendant la consultation	[AVIS DU CONSEIL]

Thème	Question	Pourquoi elle compte	Réponse attendue pour dire oui
Enregistrement	L'enregistrement peut-il être coupé en un geste, par exemple pendant un échange sur le paiement ?	Certaines parties d'un échange n'ont pas à être enregistrées	Oui, un bouton visible
Contrat	Le fournisseur propose-t-il un contrat de sous-traitance des données ?	Le RGPD l'exige pour un prestataire qui traite des données pour la clinique	Oui, signé avant tout usage
Contrat	Une offre pour les entreprises, avec des comptes gérés par la clinique ?	Une extension installée par chacun échappe à tout contrôle	Oui
Usage réel	Le compte rendu entre-t-il dans le logiciel sans recopie ?	C'est le gain annoncé	Oui, à tester
Usage réel	Quel temps gagné sur une consultation, mesuré sur dix consultations ?	Pour décider si l'outil vaut son coût	Un gain réel, mesuré, pas promis

Tant que les réponses ne sont pas obtenues par écrit, l'outil n'est pas installé.

Ce qui en a été fait. Aurélie envoie les questions des thèmes Données et Contrat au fournisseur. Elle ajoute une question de son métier : l'outil distingue-t-il les termes vétérinaires, ou faut-il tout relire ?

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige ma réponse à l'assistante : je ne dis pas non, j'ai envoyé des questions au fournisseur, et voici ce qui se passe ensuite (réponse attendue sous quinze jours, avis de notre conseil, puis éventuellement un essai sur dix consultations avec l'accord écrit des propriétaires). Remercie-la d'avoir demandé avant d'installer. Six lignes.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour [prénom],

Merci d'avoir demandé avant d'installer l'outil : c'est exactement ce que prévoit notre charte.
J'ai envoyé ce matin nos questions au fournisseur, sur les données et le contrat ; j'attends ses réponses sous quinze jours, puis l'avis de notre conseil.
Si tout est en ordre, nous ferons un essai sur dix consultations, avec l'accord écrit des propriétaires, et nous mesurerons le temps gagné.
Je te tiens au courant.

Aurélie

Ce qui en a été fait. Aurélie ajoute l'outil à la liste « en évaluation » tenue par la référente, avec la date de la demande.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les réponses du fournisseur exigées par écrit, et comparées à son contrat, pas à sa page commerciale.
- Le cadre juridique : l'information et l'accord des propriétaires enregistrés soumis au conseil de la clinique, sans s'en remettre à la grille.
- Le ton et la cible : la réponse relue comme l'assistante, qui doit se sentir écoutée, pas freinée.

Ce que cela change. Une grille d'évaluation en vingt minutes au lieu d'une demi-journée, réutilisable pour chaque nouvel outil demandé.

Exemple 29.3

Le questionnaire IA d'un donneur d'ordre aéronautique

Laetitia est responsable qualité d'un sous-traitant en usinage de pièces aéronautiques de 140 salariés, à Mérignac. Un client donneur d'ordre envoie à tous ses fournisseurs un questionnaire de six questions sur l'usage de l'IA, à retourner sous trois semaines. L'entreprise a une charte depuis six mois ; Laetitia veut répondre juste, sans promettre plus que ce qui est fait.

Répondre à un client, deux façons

Réponse rassurante

- « Nous maîtrisons nos usages de l'IA »
- Un contrôle annoncé qui n'existe pas
- Aucune pièce jointe
- Une faiblesse découverte à l'audit

Réponse documentée

- Des chiffres vérifiés : comptes, formés, incidents
- Une rubrique de charte par réponse
- Une pièce justificative par question
- Le manque corrigé avant l'envoi

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable qualité d'un sous-traitant en usinage aéronautique de 140
salariés et tu réponds au questionnaire d'un client, avec précision.
Contexte : voici notre charte d'usage de l'IA, en vigueur depuis six mois : [collez la
charte]. Faits : 35 comptes ChatGPT Business gérés par l'entreprise ; aucun compte
personnel autorisé pour le travail ; plans et documents des clients interdits dans tout
outil d'IA ; formation d'une heure suivie par 31 des 35 utilisateurs ; un référent
nommé ; un incident déclaré en six mois, sans donnée client. Voici les six questions du
client : [collez les questions].
Tâche : rédige une réponse à chaque question, à partir des seuls faits et de la charte.
Format : pour chaque question, la réponse en trois phrases au plus, puis la pièce
```

```
justificative que nous pouvons fournir. Quand un fait manque, écris [À COMPLÉTER] ;
n'affirme rien que la charte ou les faits ne disent pas.
```

RÉPONSE TYPE

1. Utilisez-vous des outils d'IA générative ?

Oui, ChatGPT dans son offre Business, avec 35 comptes gérés par l'entreprise. Aucun autre outil n'est autorisé pour le travail. Pièce : extrait de la charte, rubrique « Outils autorisés ».

2. Quelles données de nos programmes peuvent y être saisies ?

Aucune. Les plans et documents de nos clients sont interdits dans tout outil d'IA, quelle que soit l'offre. Pièce : charte, rubrique « Données ».

3. Comment vos salariés sont-ils formés ?

Une formation d'une heure, suivie par 31 des 35 utilisateurs ; les 4 autres sont planifiés le [date]. Pièce : feuilles d'émargement.

4. Qui est responsable de ces usages ?

Un référent nommé, [fonction], rattaché à [direction]. Pièce : note de nomination.

5. Avez-vous connu des incidents ?

Un incident en six mois, déclaré et traité selon la charte, sans donnée client. Pièce : registre des incidents, sur demande.

6. Comment contrôlez-vous le respect de ces règles ?

[À COMPLÉTER : la charte ne prévoit pas de contrôle périodique.]

Ce qui en a été fait. Laetitia découvre le trou de la question 6 : rien n'est contrôlé, en dehors des incidents déclarés. Elle ne l'invente pas dans la réponse.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
La question 6 montre un manque. Propose un contrôle réaliste à ajouter à notre charte
avant de répondre : qui le fait, quand, sur quoi, en combien de temps, et comment en
garder la trace. Une demi-page.
```

RÉPONSE TYPE

Contrôle trimestriel de l'usage de l'IA

Qui : le référent, avec l'administrateur de l'espace ChatGPT Business.

Quand : la première semaine de chaque trimestre.

Sur quoi : la liste des comptes actifs comparée à la liste du personnel (départs, arrivées) ; les applications connectées autorisées dans l'espace ; les nouveaux arrivants formés ou non ; les incidents du trimestre.

En combien de temps : une heure environ.

Trace : un compte rendu daté d'une demi-page, classé avec les documents qualité, présenté en revue de direction.

Ce qui en a été fait. Le contrôle est validé en comité de direction la semaine suivante ; Laetitia répond alors à la question 6 avec ce contrôle, sa date de mise en place et la promesse du premier compte rendu.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque chiffre (35 comptes, 31 formés, un incident) vérifié dans l'espace d'administration et les feuilles d'émargement avant l'envoi.
- Les sources : chaque réponse renvoie à une rubrique de la charte ou à une pièce que l'entreprise peut produire.
- Le ton et la cible : les réponses relues comme l'auditeur du client ; aucune ne promet un contrôle qui n'existe pas encore.

Ce que cela change. Une demi-journée au lieu de deux pour un questionnaire de conformité, et une faiblesse de la charte corrigée au passage.

Leçon 30 · 3 exemples

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

Exemple 30.1

Répondre aux avis clients d'un torréfacteur

Nathalie est responsable du service client d'un torréfacteur bordelais qui vend son café en boutique et en ligne, 12 salariés. Les avis Google s'accumulent et les réponses écrites par ChatGPT sonnaient « robot ». Elle veut répondre en dix minutes par jour, dans le ton de la boutique.

Une réponse aux avis en dix minutes



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable du service client d'un torréfacteur artisanal de Bordeaux, 12
salariés, boutique et vente en ligne.
Contexte : voici trois réponses à des avis, écrites par nous et appréciées des clients.
---
Modèle 1 :
Merci pour ce retour. Le moka d'Éthiopie est aussi notre chouchou de l'automne. Pour
une cafetière italienne, essayez la mouture moyenne : il gagne encore en douceur. À
bientôt rue [nom de rue], l'équipe de la brûlerie.
---
Modèle 2 :
Vous avez raison, trois jours pour un colis annoncé en 48 h, c'est trop. Le
transporteur a eu un retard sur la Gironde la semaine dernière ; nous avons changé de
créneau d'enlèvement depuis. Votre prochaine commande part le jour même, c'est noté.
L'équipe de la brûlerie.
---
```

```
Modèle 3 :
Merci d'avoir pris le temps d'écrire. Un café trop amer vient souvent d'une eau trop
chaude : visez 92 à 94 degrés plutôt que l'ébullition. Si le problème persiste, passez
nous voir avec votre paquet, nous le goûtons ensemble. L'équipe de la brûlerie.
---
Ce qu'il faut imiter : trois à quatre phrases, une réponse directe au contenu de
l'avis, un conseil concret de torréfacteur, la signature « L'équipe de la brûlerie ».
Ce qu'il ne faut pas reprendre : les cafés, les délais et les conseils des modèles.
Tâche : réponds à cet avis (deux étoiles) : « Le café en grains est bon mais le paquet
est arrivé ouvert, la moitié des grains avaient pris l'air. Dommage. »
Format : une seule réponse, prête à publier.
```

RÉPONSE TYPE

Merci de nous l'avoir signalé. Un paquet ouvert, c'est un café qui perd son arôme en quelques jours, et ce n'est pas ce que nous voulons vous envoyer. Écrivez-nous avec votre numéro de commande : nous vous renvoyons un paquet neuf, scellé, cette semaine. Et pour les prochains, gardez les grains dans leur sachet à valve, bien refermé, loin de la lumière. L'équipe de la brûlerie.

Ce qui en a été fait. Nathalie trouve le ton juste, mais la promesse d'un renvoi n'est pas dans ses consignes : elle vérifie avec le gérant que c'est la règle pour un colis abîmé avant de publier.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Le gérant confirme : un paquet abîmé est renvoyé sans frais. Garde la réponse, mais
raccourcis à quatre phrases et remplace « cette semaine » par « sous 48 h ouvrées »,
notre délai d'expédition.
```

RÉPONSE TYPE

Merci de nous l'avoir signalé : un paquet ouvert, c'est un café qui perd son arôme, et ce n'est pas ce que nous voulons vous envoyer. Écrivez-nous avec votre numéro de commande, nous vous renvoyons un paquet neuf et scellé sous 48 h ouvrées. Pour la suite, gardez les grains dans leur sachet à valve, bien refermé, à l'abri de la lumière. L'équipe de la brûlerie.

Ce qui en a été fait. Réponse publiée telle quelle. Nathalie enregistre la demande dans un projet « Avis clients » avec les trois modèles en instructions.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le renvoi sans frais et le délai de 48 h ouvrées confirmés par le gérant avant publication.
- Le ton et la cible : relue comme le client mécontent, sans justification ni formule de service client.
- La copie : aucune phrase des modèles reprise, aucun café ni conseil des modèles.

Ce que cela change. Dix minutes par jour pour trois à cinq avis, au lieu d'une demi-heure de rédaction, selon l'estimation de Nathalie.

Exemple 30.2

Des descriptifs de devis homogènes chez un couvreur

Julien est conducteur de travaux dans une entreprise de couverture et de zinguerie de Gironde, 9 salariés, installée à Créon. Ses descriptifs de devis changent de forme d'un devis à l'autre, et les clients posent toujours les mêmes questions. Il veut que ChatGPT mette ses notes de visite au format de ses meilleurs devis.

Le descriptif de devis, avant et après

Avant, sans modèle

- Un paragraphe flou par poste
- Des quantités sans unité
- Des adjectifs commerciaux

Après, avec la ligne modèle

- Ouvrage, matériau, quantité, unité
- Le même ordre à chaque ligne
- Ce qui n'est pas compris, écrit

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de couverture de 9 salariés en
Gironde.
Contexte : voici deux lignes de nos devis, bien rédigées, à imiter exactement pour
l'ordre des informations et le vocabulaire.
---
Modèle 1 :
Dépose de la couverture existante en tuiles canal, évacuation en déchetterie agréée.
Quantité : 85 m². Non compris : reprise de charpente si bois dégradé constaté après
dépose (devis complémentaire).
---
Modèle 2 :
Fourniture et pose de gouttières demi-rondes en zinc naturel, développé 33, avec
crochets et naissances. Quantité : 24 ml. Non compris : descentes d'eaux pluviales.
---
Ce qu'il faut imiter : ouvrage, matériau, précision technique, quantité et unité, puis
« Non compris » quand il y a lieu. Phrases nominales, aucun adjectif commercial.
Tâche : rédige les lignes de descriptif à partir de mes notes de visite : « refaire
faîtage 12 m mortier, tuiles de rive à remplacer env 30, nettoyage démoussage toute la
toiture 110 m2 traitement hydrofuge, solin cheminée en plomb à refaire ».
Format : une ligne par ouvrage, sans prix, dans le même ordre que les notes.
```

RÉPONSE TYPE

Réfection du faîtage scellé au mortier, dépose et repose des tuiles faîtières. Quantité : 12 ml. Non compris : remplacement de tuiles faîtières cassées au-delà de 10 %.

Remplacement des tuiles de rive. Quantité : 30 u environ, à confirmer après dépose. Non compris : reprise des chevrons de rive.

Nettoyage et démoussage de la toiture, application d'un traitement hydrofuge. Quantité : 110 m².
Réfection du solin de cheminée en plomb. Quantité : 1 u. Non compris : réfection de l'enduit de la souche.

Ce qui en a été fait. Le format est exactement celui de ses devis. Julien retire le seuil de 10 % et la reprise de chevrons, que ChatGPT a ajoutés de lui-même : ce sont des choix d'entreprise, pas les siens sur ce chantier.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Retire tout « Non compris » que mes notes ne justifient pas. Garde « à confirmer après dépose » pour les tuiles de rive.
```

RÉPONSE TYPE

Réfection du faîtage scellé au mortier, dépose et repose des tuiles faîtières. Quantité : 12 ml.
Remplacement des tuiles de rive. Quantité : 30 u environ, à confirmer après dépose.
Nettoyage et démoussage de la toiture, application d'un traitement hydrofuge. Quantité : 110 m².
Réfection du solin de cheminée en plomb. Quantité : 1 u.

Ce qui en a été fait. Julien colle les quatre lignes dans son logiciel de devis et ajoute ses prix unitaires lui-même.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : 12 ml, 30 u, 110 m² et 1 u retrouvés dans les notes de visite.
- Les ajouts : chaque « Non compris » vient de Julien ; ceux inventés par ChatGPT ont été retirés.
- Le ton et la cible : relu comme un particulier, chaque ligne se comprend sans appeler.

Ce que cela change. Un descriptif de devis mis au propre en cinq minutes au lieu de vingt, et des questions de clients en moins, selon Julien.

Exemple 30.3

La lettre aux familles d'une association d'aide à domicile

Sandrine est chargée de communication d'une association d'aide à domicile en Dordogne, basée à Périgueux, 120 salariés. Chaque mois, elle écrit une lettre aux familles des personnes aidées. La directrice trouve que les brouillons de ChatGPT « font administration ». Sandrine veut une fiche de ton une fois pour toutes.

La lettre aux familles, pas à pas

Lundi 9 h

Trois lettres anciennes

Choisies, noms retirés

Lundi 9 h 20

La fiche de ton

Huit règles tirées des trois lettres

Lundi 9 h 40

La lettre de décembre

Écrite avec la fiche et les faits du mois

Mardi

Relue par la directrice

Deux dates corrigées, puis l'envoi

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es rédacteur et tu dois apprendre à écrire comme notre association.
Contexte : voici trois lettres mensuelles aux familles, écrites par notre directrice,
noms retirés : [Modèle 1, Modèle 2, Modèle 3, collés et séparés par des tirets].
Tâche : décris ce que ces trois lettres ont en commun, en règles concrètes : longueur,
ouverture, façon d'annoncer un changement, mots qui reviennent, ce qui n'apparaît
jamais, signature. Ne décris que ce qui se voit dans les trois.
Format : huit règles numérotées, chacune suivie d'un court extrait qui la prouve.
```

RÉPONSE TYPE

1. Une lettre d'une page au plus, trois à cinq paragraphes courts (les trois lettres tiennent sur une page).
2. L'ouverture nomme le mois et une nouvelle concrète (« En décembre, deux nouvelles intervenantes rejoignent l'équipe du secteur de Trélissac »).
3. Un changement s'annonce par ce qu'il change pour la famille, avant la raison (« Votre planning ne bouge pas ; seul le numéro d'astreinte change »).
4. Les intervenantes sont désignées par « les intervenantes », jamais « le personnel ».
5. Une date et un numéro de téléphone pour chaque démarche (« avant le 15, au 05 [numéro] »).
6. Aucun sigle sans explication (« l'APA, l'aide du Département »).
7. Pas de formule de politesse administrative ; la fin remercie pour une chose précise.
8. Signature : prénom et nom de la directrice, puis « et toute l'équipe ».

Ce qui en a été fait. Sandrine garde les huit règles et ajoute une neuvième que la directrice tient à voir : « jamais de "nos aînés", toujours "les personnes que nous accompagnons" ».

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici la fiche de ton corrigée : [les neuf règles]. Écris la lettre de décembre avec
ces faits : les interventions des 25 décembre et 1er janvier sont assurées aux horaires
habituels ; le bureau de Périgueux est fermé du 24 décembre midi au 26 décembre ; la
permanence téléphonique reste joignable au même numéro. Une page au plus.
```

RÉPONSE TYPE

En décembre, rien ne change pour les interventions : les 25 décembre et 1er janvier, les intervenantes passeront aux horaires habituels.

Seul le bureau de Périgueux ferme ses portes du 24 décembre à midi au 26 décembre au matin. Pendant ces jours, la permanence téléphonique reste joignable au même numéro, le 05 [numéro], de jour comme de nuit.

Si vous souhaitez modifier une intervention pendant les fêtes, prévenez-nous avant le 15 décembre : nous organiserons le planning avec vous.

Merci pour l'accueil que vous réservez chaque jour aux intervenantes, et particulièrement pendant les fêtes.

[Prénom Nom], directrice, et toute l'équipe

Ce qui en a été fait. La directrice corrige deux points : la date limite du 15 décembre n'existait pas dans les faits donnés, elle la confirme ; « de jour comme de nuit » est vrai pour la permanence.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la date du 15 décembre, ajoutée par ChatGPT à partir des modèles, confirmée par la directrice avant l'envoi.
- Les faits : les horaires de fermeture du bureau relus dans l'agenda de l'association.
- Le ton et la cible : relue comme une famille âgée, aucune abréviation, un seul numéro à retenir.

Ce que cela change. Une lettre mensuelle écrite en vingt minutes au lieu d'une matinée, et moins d'allers-retours avec la directrice.

Leçon 31 · 3 exemples

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

Exemple 31.1

Le mémoire technique d'un bureau d'études

Antoine est chargé d'affaires dans un bureau d'études en génie climatique de Mérignac, 15 salariés. Il répond au marché de rénovation du chauffage d'un groupe scolaire lancé par une commune de la métropole, et le mémoire technique compte pour 60 % de la note selon le règlement de consultation. Il a trois jours et d'autres dossiers en cours.

Le mémoire technique, partie par partie

1. **Les critères lus** — Dans le règlement de consultation joint
2. **Le plan calé sur les critères** — Une partie par sous-critère
3. **Les parties rédigées** — Avec les moyens réels de l'entreprise
4. **La relecture croisée** — Chaque critère retrouvé dans le mémoire

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargé d'affaires dans un bureau d'études en génie climatique de 15
salariés à Mérignac. Nous allons écrire le mémoire technique étape par étape.
Contexte : le règlement de consultation est joint. Nos moyens : [effectif par métier,
logiciels de calcul, références de groupes scolaires des trois dernières années, sans
nom de client].
Tâche : première étape seulement. Relève les critères et sous-critères de jugement du
mémoire technique et leur pondération, avec l'article du règlement, puis propose un
plan avec une partie par sous-critère. N'écris aucun texte.
Format : un tableau (sous-critère, pondération, article, partie du mémoire, éléments de
nos moyens à utiliser), puis attends ma validation.
```

RÉPONSE TYPE

Sous-critère	Pondération	Article	Partie du mémoire	Nos éléments
Méthodologie de diagnostic	20 %	art. 8.2	1. Diagnostic de l'existant	Visite, relevés, campagne de mesures
Organisation et moyens humains	15 %	art. 8.2	2. Équipe dédiée	Ingénieur chef de projet, deux techniciens, organigramme
Planning des études	15 %	art. 8.2	3. Planning	Phases et jalons, compatibles avec les vacances scolaires
Performance énergétique visée	10 %	art. 8.2	4. Objectifs et calculs	Logiciel de calcul thermique, hypothèses

Aucune autre partie n'est notée. Information manquante : le règlement ne précise pas si une visite est obligatoire ; à vérifier à l'article 4.

Ce qui en a été fait. Antoine relit l'article 8.2 dans le PDF : les pondérations sont justes. Il ajoute une cinquième partie courte sur les références, utile au lecteur même si elle n'est pas notée à part.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Plan validé, avec une partie 5 « Références comparables ». Étape 2 : rédige seulement la partie 2 « Équipe dédiée », une page, à partir de ces éléments : [composition réelle de l'équipe, années d'expérience, missions similaires, sans noms de personnes ni de clients]. Écris [À COMPLÉTER] pour toute information absente. Termine par la liste des faits utilisés.
```

RÉPONSE TYPE

2. Équipe dédiée

La mission sera conduite par un ingénieur chef de projet, interlocuteur unique de la commune de la phase diagnostic à la réception. Il sera assisté de deux techniciens fluides, chargés des relevés sur site et des calculs. [À COMPLÉTER : années d'expérience de l'ingénieur sur des établissements scolaires.]

L'équipe a conduit [nombre] missions de rénovation de chauffage dans des groupes scolaires de Gironde au cours des trois dernières années, dont deux en site occupé.

Pendant les études, un point d'avancement sera tenu toutes les deux semaines avec les services techniques de la commune.

Faits utilisés : ingénieur et deux techniciens (vos éléments) ; deux missions en site occupé (vos éléments) ; point toutes les deux semaines (proposition à confirmer).

Ce qui en a été fait. Le point toutes les deux semaines est une proposition de ChatGPT : Antoine le garde après accord de son gérant, parce qu'il engage du temps facturé.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque pondération relue à l'article 8.2 du règlement, dans le PDF.
- Les faits : les [À COMPLÉTER] remplis par Antoine avec les données de l'entreprise, rien laissé deviné.
- Les engagements : le point toutes les deux semaines validé par le gérant avant d'entrer dans le mémoire.

Ce que cela change. Selon Antoine, un mémoire bouclé en une journée et demie de travail au lieu de trois, avec un plan calé sur la notation.

Exemple 31.2

Le livret d'accueil des conducteurs d'un transporteur

Céline est responsable des ressources humaines d'un transporteur de Bègles, 60 salariés dont 45 conducteurs. Les nouveaux conducteurs reçoivent une pile de procédures disparates. Le directeur veut un livret d'accueil d'une quinzaine de pages pour le printemps, et Céline n'a que des bouts de temps entre deux recrutements.



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable RH d'un transporteur routier de 60 salariés à Bègles. Nous
allons écrire ensemble un livret d'accueil des conducteurs, sur plusieurs jours.
Contexte : pièces jointes au projet : le règlement intérieur, la procédure d'accident,
la procédure de chargement, la note sur les temps de conduite, l'organigramme par
fonctions. Lecteurs : des conducteurs qui arrivent, souvent expérimentés, qui liront le
livret sur papier.
Tâche : propose seulement le plan : rubriques, contenu en une ligne, pièce source,
nombre de pages. N'écris aucun texte.
Format : un tableau, puis les informations manquantes, puis attends ma validation.
```

RÉPONSE TYPE

Rubrique	Contenu	Source	Pages
1. Bienvenue	Qui nous sommes, nos clients par secteur, nos sites	Organigramme	1
2. Votre premier jour	Accueil, remise des clés et de la carte conducteur, visite du dépôt	Information manquante	1
3. Qui appeler	Exploitation, atelier, RH, astreinte, par fonction	Organigramme	1
4. Les temps de conduite	Les règles de l'entreprise et le relevé de la carte	Note temps de conduite	2
5. Le chargement	Contrôles avant départ, arrimage, documents	Procédure chargement	3
6. En cas d'accident	Les gestes, le constat, qui prévenir	Procédure accident	2
7. Le véhicule	Prise et remise du véhicule, anomalies, carburant	Information manquante	2
8. Vos droits et le règlement	Extraits du règlement intérieur, congés, frais	Règlement intérieur	3

Informations manquantes : le déroulé du premier jour, la procédure de prise et remise du véhicule.

Ce qui en a été fait. Céline fait valider le plan par le directeur, puis dicte elle-même le déroulé du premier jour et demande la procédure véhicule au chef d'atelier : ce sont les deux trous signalés.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Plan validé par le directeur. Étape 2 : rédige la rubrique 6 « En cas d'accident »,
deux pages, uniquement à partir de la procédure d'accident jointe. Des phrases courtes,
les gestes numérotés dans l'ordre, aucun conseil qui n'est pas dans la procédure.
Termine par la liste des points de la procédure que tu n'as pas repris, s'il y en a.
```

RÉPONSE TYPE

Une rubrique en gestes numérotés (se mettre en sécurité, baliser, prévenir les secours si besoin, appeler l'exploitation, remplir le constat, photographier), chacun en une ou deux phrases, puis une liste de deux points de la procédure non repris faute de place, que Céline réintègre.

Ce qui en a été fait. Céline fait relire cette rubrique par le responsable sécurité avant de la valider : c'est la seule où une erreur aurait des conséquences graves.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque geste de la rubrique accident retrouvé dans la procédure jointe, dans le même ordre.
- Les faits : les deux informations manquantes fournies par des personnes, pas complétées par ChatGPT.
- Le ton et la cible : relu par un conducteur arrivé l'an dernier, qui a signalé deux termes de bureau à remplacer.

Ce que cela change. Un livret écrit en quatre séances d'une heure, selon Céline, là où le projet traînait depuis un an.

Exemple 31.3

Le plan de saison d'une épicerie fine

Bruno tient une épicerie fine à Arcachon avec trois salariés. Il veut préparer sa saison d'été à partir des ventes de l'an dernier, exportées de sa caisse en CSV. Sa première tentative, une seule demande « fais-moi un plan pour la saison », a donné un plan générique avec des chiffres sortis de nulle part.

Le plan de saison, avant et après

Une seule demande

- Un plan générique d'épicerie fine
- Des chiffres de ventes inventés
- Rien de vérifiable

Trois étapes

- Les ventes réelles analysées en code
- Trois priorités choisies par le gérant
- Un planning daté

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es conseiller d'un commerçant indépendant.
Contexte : le fichier CSV joint est l'export des ventes de mon épicerie fine
d'Arcachon, d'avril à septembre de l'an dernier : colonnes date, famille de produits,
quantité, chiffre d'affaires TTC.
Tâche : étape 1 seulement. En exécutant du code, calcule le chiffre d'affaires par mois
et par famille, et les cinq familles qui progressent le plus entre mai et août. Aucune
recommandation pour l'instant.
Format : deux tableaux, la méthode de calcul en deux lignes, puis attends.
```

RÉPONSE TYPE

Tableau 1 : chiffre d'affaires TTC par mois (avril à septembre) et par famille, six colonnes de mois, une ligne par famille, total en bas.

Tableau 2 : les cinq familles dont le chiffre d'affaires progresse le plus entre mai et août, avec le montant de mai, celui d'août et l'écart en euros et en pourcentage.

Méthode : regroupement des lignes du fichier par mois et par famille, somme de la colonne chiffre d'affaires ; écart calculé sur ces sommes.

> **Ce qui en a été fait.** Bruno refait dans Excel le total de juillet : il correspond à son relevé de caisse. Il valide l'étape.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Étape validée. Étape 2 : à partir des tableaux, propose six actions possibles pour la saison (gamme, présentation, horaires, commandes), chacune reliée à un chiffre des tableaux. Je choisirai trois actions. N'en recommande aucune plus qu'une autre.
```

RÉPONSE TYPE

Six actions d'une ligne, chacune avec le chiffre qui la justifie, par exemple « Renforcer le stock des conserves de la mer avant juillet (deuxième famille en progression entre mai et août) » ou « Ouvrir le dimanche après-midi en août, si les ventes du dimanche matin le justifient : à vérifier dans les ventes par jour ».

> **Ce qui en a été fait.** Bruno choisit trois actions. À l'étape 3, ChatGPT en fait un planning daté d'avril à juillet, que Bruno colle dans son agenda.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le total de juillet refait dans Excel et comparé au relevé de caisse.
- Les faits : chaque action reliée à un chiffre des tableaux, aucune tendance « du secteur » non sourcée.
- Les décisions : les trois priorités choisies par Bruno, pas par ChatGPT.

Ce que cela change. Un plan de saison appuyé sur ses propres chiffres en une heure, au lieu d'un plan générique inutilisable.

Leçon 32 · 3 exemples

Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive

Exemple 32.1

Un séminaire d'équipe organisé par les questions

Sylvie est assistante de direction chez un négociant en vins de Libourne, 20 salariés. Le gérant lui a dit, entre deux portes, « organise-nous une journée d'équipe en janvier, quelque chose de bien ». Elle a deux semaines, aucun cahier des charges, et ne sait pas par quoi commencer.

Le séminaire organisé par les questions

1. **La demande d'entretien** — Huit questions au plus, une à la fois
2. **Les réponses dictées** — Dans la voiture, en dix minutes
3. **Le récapitulatif** — Deux erreurs corrigées par Sylvie
4. **L'invitation et le programme** — Rédigés à partir des réponses

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es organisateur d'événements d'entreprise expérimenté.
Contexte : je suis assistante de direction d'un négociant en vins de 20 salariés à
Libourne. Le gérant veut une journée d'équipe en janvier, sans autre précision.
Tâche : avant de proposer quoi que ce soit, pose-moi les questions nécessaires, une à
la fois, avec des choix quand c'est possible. Attends chaque réponse. Huit questions au
plus. Puis récapitule en cinq lignes et attends ma validation.
Format : une question par message.
```

RÉPONSE TYPE

Question 1 sur 8 : quel est le but principal de la journée ?

a) Faire le bilan de l'année et présenter les objectifs

b) Renforcer la cohésion après une année chargée

c) Former l'équipe sur un sujet précis

d) Un mélange : lequel domine ?

e) Autre

Ce qui en a été fait. Sylvie répond à la voix, dans la voiture : « b et un peu de a, le matin les chiffres, l'après-midi quelque chose ensemble ».

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
[Après les huit réponses de Sylvie : budget d'environ 80 € par personne repas compris, une date le jeudi 21 janvier, tout le monde présent sauf la permanence logistique, pas de nuitée, à moins de 45 minutes de Libourne, le gérant veut parler 45 minutes le matin.]
```

RÉPONSE TYPE

Récapitulatif :

1. Journée du jeudi 21 janvier, sans nuitée, à moins de 45 minutes de Libourne.
2. Matin : bilan de l'année et objectifs, 45 minutes par le gérant, puis échanges.
3. Après-midi : activité collective, priorité à la cohésion.
4. Environ 80 € par personne, repas compris, pour 18 personnes (la permanence logistique reste au dépôt).
5. À valider : le lieu et l'activité, trois propositions à te soumettre.

Ce récapitulatif est-il juste ?

Ce qui en a été fait. Sylvie corrige deux points : 19 personnes (le gérant compte), et la permanence tourne, donc deux personnes absentes le matin seulement. Elle valide ensuite.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Récapitulatif corrigé : 19 personnes, deux absentes le matin seulement. Rédige l'invitation à l'équipe, huit lignes, et le programme de la journée en tableau horaire. Pour le lieu et l'activité, laisse [À COMPLÉTER] : je les choisirai.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Journée d'équipe du jeudi 21 janvier

Bonjour à toutes et à tous,

Le jeudi 21 janvier, nous nous retrouvons pour une journée ensemble, hors du chai, à [À COMPLÉTER : lieu].

Le matin, [prénom du gérant] fera le bilan de l'année et présentera les objectifs, puis nous en parlerons ensemble. L'après-midi sera consacré à [À COMPLÉTER : activité].

Le déjeuner est pris en charge. Départ groupé de Libourne à 8 h 30, retour vers 17 h 30.

Pour la permanence logistique du matin, le planning suit.

Merci de me dire avant le 12 janvier si vous avez une contrainte alimentaire.

Sylvie

Programme

8 h 30	**Départ de Libourne**
9 h 15	Accueil, café

8 h 30	Départ de Libourne
9 h 30	Bilan de l'année et objectifs (45 min), puis échanges
11 h 30	Temps libre ou visite selon le lieu
12 h 30	Déjeuner
14 h	[À COMPLÉTER : activité]
17 h	Retour vers Libourne

Ce qui en a été fait. Les horaires de départ et de retour viennent de ChatGPT : Sylvie les garde comme proposition et les fait valider par le gérant avec le lieu.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : 19 personnes, jeudi 21 janvier, budget d'environ 80 € par personne, conformes aux réponses de Sylvie.
- Les ajouts : horaires et date limite du 12 janvier proposés par ChatGPT, validés par le gérant avant l'envoi.
- Le ton et la cible : relue comme un salarié du chai, l'invitation dit quand, où, comment s'y rendre.

Ce que cela change. Selon Sylvie, une demi-journée de réflexion ramenée à vingt minutes de questions et de relecture.

Exemple 32.2

Le réglage d'une machine avant un départ en retraite

Gérard est chef d'atelier dans une menuiserie industrielle du Bazadais, 45 salariés. Il part en retraite au printemps et il est le seul à savoir régler la moulurière sur les profils difficiles. Le directeur lui demande une fiche de réglage ; Gérard n'a jamais écrit de procédure.

Transmettre avant un départ

Semaine 1

Premier entretien

Le réglage, geste par geste, dicté au poste

Semaine 2

Deuxième entretien

Les pannes et les cas difficiles

Semaine 3

La fiche rédigée

Relue par Gérard, testée par son successeur

Semaine 4

La fiche affichée

Au poste, avec les photos des réglages

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es un rédacteur de procédures industrielles qui interroge un professionnel.
Contexte : je suis chef d'atelier dans une menuiserie industrielle de 45 salariés. Je
vais te décrire le réglage de notre moulurière quand nous changeons de profil. La fiche
servira à mon successeur, un menuisier expérimenté qui n'a jamais fait ce réglage.
Tâche : interroge-moi une question à la fois pour reconstituer le réglage geste par
geste : ce qui le déclenche, l'outillage, chaque geste dans l'ordre, les contrôles, les
erreurs fréquentes, quand appeler le fabricant. Si ma réponse est vague, demande un
exemple. Ne propose jamais un geste que je n'ai pas décrit.
Format : questions d'abord, fiche à la fin.
```

RÉPONSE TYPE

Question 1 : qu'est-ce qui déclenche un changement de réglage ? Un nouvel ordre de fabrication, un changement d'essence de bois, une usure constatée, autre chose ? Pouvez-vous décrire la dernière fois où vous l'avez fait ?

Ce qui en a été fait. Gérard répond à la voix, au poste, la machine devant lui. Il faudra deux séances de vingt minutes.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
[Après les deux séances.] Tu as assez d'informations. Rédige la fiche.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de réglage, moulurière, changement de profil

Déclenchement : nouvel ordre de fabrication avec un profil différent du précédent.

Avant de commencer : machine consignée, outils du profil sortis de l'armoire, gabarit du profil, pied à coulisse, cales.

1. Démonter les outils du profil précédent, nettoyer les arbres.
2. Monter les outils du nouveau profil dans l'ordre indiqué sur le gabarit.
3. Régler la hauteur de la toupie supérieure à l'aide de la cale du profil.
4. Passer une pièce d'essai dans une chute de même essence.
5. Mesurer la pièce d'essai au pied à coulisse sur les trois cotes du gabarit.
6. Corriger le réglage si l'écart dépasse la tolérance indiquée sur le gabarit, repasser une pièce d'essai.

Points de vigilance : un bois très sec marque davantage ; vérifier l'affûtage avant une grande série.

Questions restées ouvertes : à partir de quel nombre de pièces faut-il refaire une mesure en cours de série ?

Ce qui en a été fait. Gérard corrige l'ordre des gestes 2 et 3 et répond à la question ouverte. Son successeur teste la fiche sur un vrai changement de profil.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque geste relu par Gérard, deux inversions corrigées.
- Le test : la fiche suivie par le successeur sur un vrai changement de profil, sans aide.
- Les données : aucun client ni salarié nommé dans la conversation ni dans la fiche.

Ce que cela change. Une fiche obtenue en deux séances de vingt minutes, là où Gérard repoussait l'écriture depuis des mois.

Exemple 32.3

Le courrier aux parents d'une crèche associative

Karine dirige une crèche associative de Pau, 15 salariés, 40 enfants accueillis. Le conseil d'administration a voté un changement d'horaires d'ouverture pour janvier. Elle doit écrire aux familles avant les vacances et n'a qu'un quart d'heure.

Les hypothèses avant le courrier

Ce que ChatGPT supposait

- Changement dès le 1er janvier
- Tarifs modifiés
- Accueil du mercredi supprimé

Ce qui était vrai

- Changement au 4 janvier
- Tarifs inchangés
- Mercredi maintenu, horaires décalés

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es directrice d'une crèche associative de 40 places à Pau.
Contexte : le conseil d'administration a voté un changement d'horaires d'ouverture pour
janvier.
Tâche : je veux le courrier aux familles. Avant de l'écrire, liste toutes les
hypothèses que tu ferais sur ce que je ne t'ai pas dit : date, horaires, raisons,
tarifs, jours concernés, démarches pour les familles. Une ligne par hypothèse, chacune
suivie de « à confirmer ». N'écris pas le courrier.
```

RÉPONSE TYPE

1. Le changement s'applique dès le 1er janvier. À confirmer.
2. L'ouverture passe de 7 h 30 à 8 h. À confirmer.
3. La fermeture reste à 18 h 30. À confirmer.
4. Tous les jours de la semaine sont concernés. À confirmer.
5. Les tarifs horaires sont modifiés en conséquence. À confirmer.
6. L'accueil du mercredi est supprimé ou réduit. À confirmer.
7. La raison est une difficulté de recrutement. À confirmer.
8. Les familles doivent signer un avenant à leur contrat d'accueil. À confirmer.
9. Une réunion d'information est prévue. À confirmer.

> **Ce qui en a été fait.** Karine corrige en deux minutes : changement au lundi 4 janvier, ouverture à 7 h 45 au lieu de 7 h 30, fermeture à 18 h 15 au lieu de 18 h 30, tarifs inchangés, mercredi maintenu, raison : l'organisation des équipes, avenant à signer avant le 18 décembre, pas de réunion mais un temps d'échange lors des départs du soir.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici les hypothèses corrigées : [liste corrigée]. Rédige le courrier, quinze lignes au plus, ton chaleureux et précis, signé Karine, directrice.
```

RÉPONSE TYPE

Chères familles,

À partir du lundi 4 janvier, les horaires de la crèche changent légèrement : nous ouvrirons à 7 h 45 au lieu de 7 h 30, et fermerons à 18 h 15 au lieu de 18 h 30, du lundi au vendredi. Le mercredi reste ouvert, aux mêmes horaires que les autres jours.

Ce changement, voté par le conseil d'administration, permet de mieux organiser les équipes sur la journée. Les tarifs ne changent pas.

Pour chaque famille, un avenant au contrat d'accueil reprend ces nouveaux horaires. Merci de nous le rendre signé avant le vendredi 18 décembre.

Si ces horaires vous posent une difficulté, parlons-en lors d'un départ du soir : l'équipe et moi serons disponibles pour chercher une solution avec vous.

Belles fêtes à toutes et à tous,

Karine, directrice

> **Ce qui en a été fait.** Karine envoie le courrier après une relecture des horaires avec la décision du conseil.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : dates et horaires recopiés de la délibération du conseil d'administration.
- Les hypothèses : cinq sur neuf étaient fausses ; corrigées avant l'écriture, aucune n'apparaît dans le courrier.
- Le ton et la cible : relu comme un parent qui travaille tôt, la solution proposée est concrète.

Ce que cela change. Un courrier juste du premier coup en quinze minutes, sans la série de corrections habituelle.

Leçon 33 · 3 exemples

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

Exemple 33.1

La proposition d'un cabinet de conseil RH

Claire dirige un cabinet de conseil en ressources humaines de 6 personnes à Bordeaux. Une PME industrielle de Blanquefort, 120 salariés, lui demande une proposition pour former ses managers aux entretiens annuels. La directrice des ressources humaines a précisé ses attentes dans un courriel. Claire a écrit sa proposition d'une page et veut la faire relire avant l'envoi.

La proposition notée avant l'envoi

1. **Cinq critères** — Tirés du courriel de la cliente
2. **La notation** — Deux critères à 1 sur 2
3. **Deux corrections** — Le calendrier et le prix par phase
4. **La contre-lecture** — En directrice des ressources humaines pressée

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es un relecteur exigeant de propositions commerciales entre entreprises.
Contexte : voici les attentes de la cliente, dans ses mots : « Former nos 14 managers
aux entretiens annuels avant la campagne de mars. Deux groupes au maximum, sur site. Un
contenu adapté à l'industrie, pas des cas de bureau. Un prix par groupe. Un support que
les managers gardent. »
Tâche : construis une grille de cinq critères tirés de ces attentes, chacun vérifiable
sur un passage, avec les niveaux 0, 1 et 2. Ne relis pas encore le texte.
Format : un tableau.
```

RÉPONSE TYPE

Critère	0	1	2
Le calendrier tient avant la campagne de mars	Aucune date	Des durées sans dates	Des dates de sessions avant mars
Le format respecte deux groupes sur site	Non précisé	Groupes ou lieu précisé, pas les deux	Deux groupes, sur site, effectif par groupe
Le contenu est adapté à l'industrie	Générique	Une mention de l'industrie	Des cas d'atelier et d'équipes postées nommés
Le prix est donné par groupe	Absent	Un prix global	Un prix par groupe, HT, ce qui est compris
Le support remis est décrit	Absent	Mentionné	Décrit : forme, contenu, remis à chaque manager

Ce qui en a été fait. Claire trouve la grille juste : chaque ligne reprend un mot de la cliente.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dans une conversation neuve : voici la grille [grille] et ma proposition [texte de la proposition]. Note chaque critère de 0 à 2, cite le passage de chaque note, propose une correction seulement pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas le texte.
```

RÉPONSE TYPE

Critère	Note	Passage cité	Correction proposée
Calendrier	1	« deux journées de formation à planifier ensemble »	Proposer deux dates de février, par exemple les semaines 6 et 7, à confirmer
Format	2	« deux groupes de sept managers, dans vos locaux de Blanquefort »	Aucune
Contenu industrie	2	« mises en situation tirées d'équipes postées et d'ateliers »	Aucune
Prix par groupe	1	« 4 800 € HT pour l'ensemble »	Donner le prix par groupe et ce qu'il comprend (préparation, support, frais de déplacement)
Support	2	« un guide de 12 pages remis à chaque manager »	Aucune

Total : 8 sur 10.

Ce qui en a été fait. Claire vérifie chaque citation dans son texte : elles existent. Elle ajoute deux semaines de février et le prix par groupe, 2 400 € HT, en vérifiant que la division tombe juste et que les frais sont bien inclus.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque passage cité retrouvé mot pour mot dans la proposition.
- Les calculs : 4 800 € HT pour deux groupes, soit 2 400 € HT par groupe, refait à la main.
- Le ton et la cible : contre-lecture faite en directrice des ressources humaines pressée, une question ajoutée sur le remplacement des managers absents.

Ce que cela change. Deux corrections ciblées en quinze minutes, au lieu d'une relecture à l'instinct où Claire hésitait sur tout.

Exemple 33.2

La procédure d'un fabricant de pièces plastiques

Hugo est technicien qualité chez un fabricant de pièces plastiques injectées près de Châtellerault, 90 salariés. Il a rédigé la procédure de changement de moule pour les opérateurs de nuit, souvent intérimaires. Le responsable de production veut qu'un nouvel opérateur puisse la suivre seul.

La procédure opérateur, avant et après

Avant la grille

- Trois gestes dans une seule phrase
- Des sigles non expliqués
- Le contrôle à la fin seulement

Après la grille

- Un geste par ligne, un verbe d'action
- Chaque sigle écrit en entier
- Un contrôle après chaque geste critique

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es un relecteur de procédures industrielles.
Contexte : la procédure ci-dessous doit pouvoir être suivie seule par un opérateur
intérimaire qui découvre la presse. Voici la grille : 1. Chaque geste est sur sa ligne
et commence par un verbe d'action. 2. Aucun sigle ni mot technique n'est laissé sans
explication. 3. Un contrôle suit chaque geste critique. 4. Les cas où il faut appeler
le régleur sont écrits. Niveaux : 0 absent, 1 partiel, 2 complet.
Tâche : note la procédure sur chaque critère, cite le passage, propose une correction
pour les notes à 0 ou 1. Ne réécris pas la procédure.
Texte : [collez la procédure].
```

RÉPONSE TYPE

Critère	Note	Passage cité	Correction proposée
1. Un geste par ligne	1	« Couper la presse, consigner et purger le circuit d'eau »	Séparer en trois lignes : couper, consigner, purger
2. Sigles expliqués	0	« vérifier le PDP avant remise en route »	Écrire le terme en entier à la première occurrence
3. Contrôle après geste critique	1	« contrôler les premières pièces » (seulement en fin de procédure)	Ajouter un contrôle après la consignation et après le serrage des brides
4. Appel au régleur	2	« en cas de fuite ou de bavure persistante, appeler le régleur d'astreinte »	Aucune

Ce qui en a été fait. Hugo corrige les trois points. Pour le sigle, il écrit lui-même le terme en entier : ChatGPT ne peut pas savoir ce que signifie ce sigle dans l'usine.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici la version corrigée [procédure corrigée]. Lis-la comme un opérateur intérimaire, de nuit, qui découvre la presse. Dis où tu hésiterais et quelle question tu poserais au chef d'équipe. Ne réécris rien.
```

RÉPONSE TYPE

Trois hésitations : « serrer au couple » sans indiquer où se trouve la valeur du couple ; « vérifier l'état des colonnes » sans dire à quoi ressemble un défaut ; « remettre en production » sans dire qui autorise le redémarrage la nuit. Questions : où est affichée la valeur de serrage ? À quoi ressemble une colonne abîmée ? Qui valide le redémarrage ?

Ce qui en a été fait. Hugo ajoute la valeur affichée au poste, une photo d'une colonne abîmée, et le nom de la fonction qui autorise le redémarrage.

Ce qui a été contrôlé avant usage

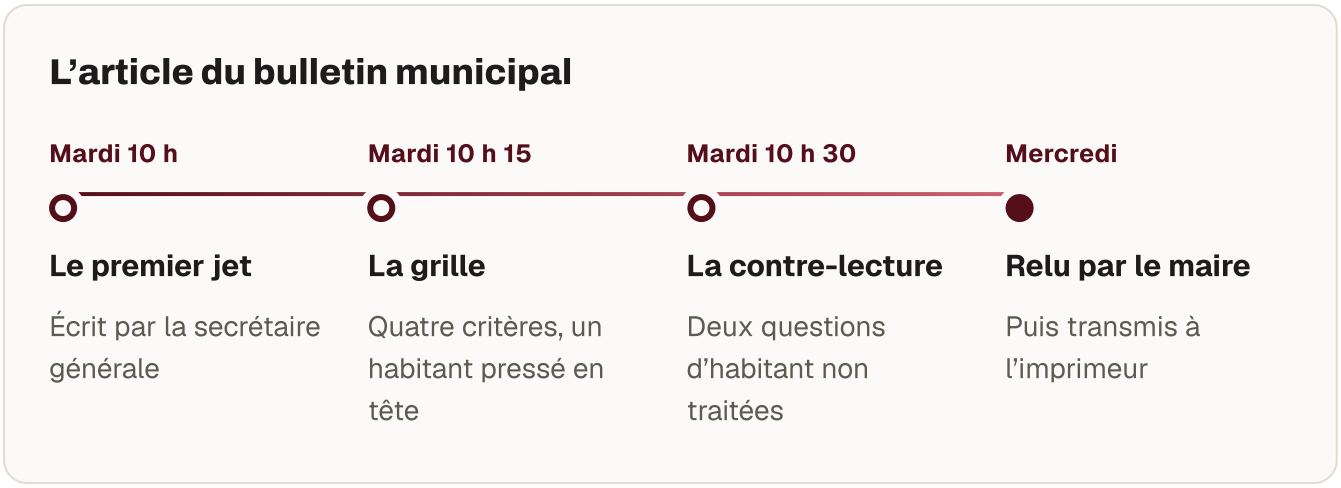
- Les faits : chaque geste et chaque valeur relus par le régleur, la grille n'ayant rien vérifié de technique.
- Le test : la procédure suivie par un intérimaire lors d'un vrai changement de moule, en présence du chef d'équipe.
- Les données : aucune référence client ni plan de pièce collé dans la conversation.

Ce que cela change. Une procédure relue en vingt minutes, et un changement de moule réussi au premier essai par un nouvel opérateur, selon Hugo.

Exemple 33.3

L’article du bulletin municipal

Martine est secrétaire générale d’une mairie de Charente de 3 000 habitants. Elle écrit pour le bulletin municipal un article sur la nouvelle collecte des déchets verts. Le maire veut un article que les habitants lisent jusqu’au bout et qui évite les appels en mairie.



Échange 1 sur 2

Demande **telle qu’elle a été écrite**

```
Rôle : tu es un relecteur d’articles destinés au grand public.
Contexte : grille : 1. L’article dit dès les deux premières lignes ce qui change pour
l’habitant et à partir de quand. 2. Les jours, les lieux et les horaires sont regroupés
et faciles à retrouver. 3. Aucune phrase administrative ne demande une seconde lecture.
4. L’article dit qui appeler et quand. Niveaux 0, 1, 2.
Tâche : note l’article, cite le passage, propose une correction pour les notes à 0 ou
1. Ne réécris pas.
Texte : [collez l’article].
```

RÉPONSE TYPE

Critère	Note	Passage cité	Correction proposée
1. Ce qui change, en tête	0	« Dans le cadre de la politique de gestion des déchets menée par la communauté de communes… »	Ouvrir par : « À partir du [date], les déchets verts sont collectés [fréquence], [jour]. »
2. Infos regroupées	1	jours au paragraphe 2, horaires de la déchetterie au paragraphe 4	Un encadré : jours, lieux, horaires
3. Phrases simples	1	« les modalités de dépôt sont précisées par arrêté »	Dire les modalités elles-mêmes, en une phrase
4. Qui appeler	2	« Renseignements à l’accueil de la mairie, du lundi au vendredi »	Aucune

> **Ce qui en a été fait.** Martine remonte l'essentiel en tête et crée l'encadré. Elle remplit elle-même la date et les jours, à partir de la délibération.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dans une conversation neuve : tu es un habitant de la commune, la cinquantaine, qui lit le bulletin en deux minutes. Voici l'article [article corrigé]. Quelles questions resteraient sans réponse et te feraient appeler la mairie ?
```

RÉPONSE TYPE

Deux questions : « Les sacs sont-ils fournis, et où les trouver ? » et « Que faire des grosses branches qui ne rentrent pas dans le bac ? ».

> **Ce qui en a été fait.** Martine pose les deux questions au service technique et ajoute les réponses dans l'encadré. Le maire relit et valide.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : dates, jours et horaires recopiés de la délibération et du règlement de collecte, pas de la réponse de ChatGPT.
- Les sources : la réponse sur les sacs vérifiée auprès du service technique.
- Le ton et la cible : contre-lecture en habitant pressé, deux questions ajoutées.

Ce que cela change. Selon le maire, moins d'appels en mairie après la parution ; pour Martine, une relecture de vingt minutes au lieu de trois allers-retours.

Leçon 34 · 3 exemples

Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe

Exemple 34.1

Huit demandes pour les agences d'un courtier en assurances

Fabien dirige le réseau de quatre agences d'un courtier en assurances de Charente-Maritime, siège à La Rochelle, 22 salariés. Chaque conseiller utilise ChatGPT à sa façon, certains avec des noms d'assurés dans leurs demandes. Fabien veut une bibliothèque commune et sûre avant la fin du trimestre.

Huit demandes pour quatre agences

1. **L'inventaire** — Vingt-deux usages notés par les agences
2. **Le tri** — Huit tâches fréquentes et engageantes
3. **Les fiches** — Écrites par deux conseillers, testées par deux autres
4. **Le classeur partagé** — Sur SharePoint, un référent par agence

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargé d'organiser la bibliothèque de demandes d'un cabinet de courtage de
22 salariés.
Contexte : voici l'inventaire des usages de ChatGPT déclarés par les conseillers des
quatre agences : [collez la liste de 22 usages, sans données d'assurés].
Tâche : regroupe ces usages en tâches, puis classe chaque tâche selon sa fréquence
(chaque semaine, chaque mois, rare) et le coût d'une erreur (faible, moyen, élevé).
Propose les huit fiches à écrire en premier. Signale les usages qui posent un problème
de données personnelles.
Format : un tableau (tâche, usages regroupés, fréquence, coût d'une erreur), puis la
liste des huit fiches, puis les usages à risque.
```

RÉPONSE TYPE

Tâche	Usages regroupés	Fréquence	Coût d'une erreur
Répondre à une demande de devis auto ou habitation	4 usages	Chaque semaine	Moyen
Expliquer une garantie à un client	3 usages	Chaque semaine	Élevé
Relancer un document manquant	3 usages	Chaque semaine	Faible
Accuser réception d'une déclaration de sinistre	2 usages	Chaque semaine	Élevé
Préparer un rendez-vous de renouvellement	2 usages	Chaque mois	Moyen
Publier sur la page de l'agence	3 usages	Chaque mois	Faible
Rédiger le compte rendu de la réunion réseau	2 usages	Chaque mois	Faible
Résumer des conditions générales d'assureur	3 usages	Chaque mois	Élevé

Huit fiches proposées : les huit tâches ci-dessus.

Usages à risque : « coller la déclaration de sinistre du client pour la résumer » et « faire analyser un relevé d'information nominatif » contiennent des données personnelles, parfois de santé.

> **Ce qui en a été fait.** Fabien garde les huit fiches mais réécrit l'usage sinistre : la fiche accuse réception sans jamais coller la déclaration, seuls le type de sinistre et la date entrent dans la demande.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige la fiche « Accuser réception d'une déclaration de sinistre » : variables
[TYPE_DE_SINISTRE], [DATE_DECLARATION], [PIECES_A_FOURNIR], [DELAI_DE_RETOUR_ANNONCE],
[PRENOM_DU_CONSEILLER]. Rubrique « À ne jamais mettre » : nom de l'assuré, adresse,
numéro de contrat, toute information de santé, toute appréciation sur la prise en
charge.
```

RÉPONSE TYPE

Nom : Accuser réception d'une déclaration de sinistre

Usage : dans la journée qui suit une déclaration, pour confirmer la réception et lister les pièces. À ne pas utiliser pour annoncer une prise en charge ou un refus.

Variables : [TYPE_DE_SINISTRE] (dégât des eaux, bris de glace…), [DATE_DECLARATION] (jj/mm), [PIECES_A_FOURNIR] (liste), [DELAI_DE_RETOUR_ANNONCE] (validé par le responsable sinistres), [PRENOM_DU_CONSEILLER].

Demande : Rôle : tu es conseiller d'un cabinet de courtage. Contexte : un client a déclaré un [TYPE_DE_SINISTRE] le [DATE_DECLARATION]. Tâche : écris l'accusé de réception : réception confirmée, pièces à fournir [PIECES_A_FOURNIR], prochain retour sous [DELAI_DE_RETOUR_ANNONCE]. Aucune appréciation sur la prise en charge. Format : six lignes, signé [PRENOM_DU_CONSEILLER].

Résultat attendu : un courriel de six lignes, une liste de pièces, un délai.

Contrôles : délai conforme à la procédure sinistres ; pièces conformes à la liste de l'assureur ; aucune phrase qui laisse entendre une prise en charge.
À ne jamais mettre : nom de l'assuré, adresse, numéro de contrat, information de santé, appréciation sur la prise en charge.
Auteur : [ ] Testée le : [ ] Version : 1

Ce qui en a été fait. Deux conseillers testent la fiche sur trois sinistres de types différents ; une précision est ajoutée sur les délais en jours ouvrés.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les données : chaque fiche relue pour vérifier qu'aucun exemple ne contient de donnée d'assuré.
- Les faits : les délais et les listes de pièces validés par le responsable sinistres, pas tirés de ChatGPT.
- Le test : chaque fiche essayée par deux conseillers d'agences différentes sur trois cas.

Ce que cela change. Selon Fabien, des réponses homogènes entre agences et, surtout, plus aucune donnée d'assuré dans les demandes.

Exemple 34.2

L'accusé de réception de commande d'un fabricant de fenêtres

Élodie est responsable de l'administration des ventes chez un fabricant de fenêtres PVC et aluminium du Lot-et-Garonne, près d'Agen, 55 salariés. Après quatre corrections, elle a obtenu un accusé de réception de commande parfait pour un client poseur. Elle veut que ses trois collègues de l'ADV l'obtiennent du premier coup.

De la conversation à la fiche

La conversation réussie

- Un client, une commande, un délai réels
- Trois relances pour arriver au bon texte
- Utilisable une fois

La fiche à variables

- [CLIENT_SECTEUR], [REF_COMMANDE], [DELAI]
- Les trois corrections intégrées
- Utilisable par toute l'ADV

Échange 1

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargé de construire la bibliothèque de demandes de notre ADV.
Contexte : la conversation ci-dessus a produit, après quatre corrections, l'accusé de
réception que je voulais.
Tâche : écris la demande unique qui l'aurait donné du premier coup. Remplace chaque
```

```
information propre à ce cas par une [VARIABLE] en majuscules. Transforme mes
corrections en consignes. Aucune donnée réelle ne doit rester.
Format : la demande en quatre lignes, le tableau des variables, la liste des
corrections devenues consignes.
```

RÉPONSE TYPE

Demande :

Rôle : tu es chargé d'ADV d'un fabricant de menuiseries de 55 salariés. Tu écris à un client professionnel, [TYPE_DE_CLIENT].

Contexte : commande [REF_COMMANDE] reçue le [DATE_RECEPTION] : [NOMBRE_DE_MENUISERIES] menuiseries, [GAMME]. Semaine de livraison prévue : [SEMAINE_LIVRAISON]. Point à faire confirmer par le client : [POINT_A_CONFIRMER, ou « aucun »].

Tâche : écris l'accusé de réception : commande reçue, ce qu'elle contient, la semaine de livraison annoncée comme prévisionnelle, le point à confirmer et la date limite de réponse [DATE_LIMITE_CONFIRMATION].

Format : sept lignes au plus, une seule question, signé [PRENOM], ADV, [TELEPHONE_ADV].

Variables : [TYPE_DE_CLIENT] (poseur, entreprise générale, particulier), [REF_COMMANDE], [DATE_RECEPTION], [NOMBRE_DE_MENUISERIES], [GAMME], [SEMAINE_LIVRAISON] (numéro de semaine), [POINT_A_CONFIRMER], [DATE_LIMITE_CONFIRMATION], [PRENOM], [TELEPHONE_ADV].

Corrections devenues consignes : semaine de livraison dite « prévisionnelle » ; une seule question au client ; sept lignes au plus ; pas de remerciement d'ouverture.

Ce qui en a été fait. Élodie trouve la fiche juste. Elle ajoute une valeur permise : la semaine de livraison vient du planning de production, jamais d'une estimation.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les données : aucun nom de client ni numéro réel dans la demande ni dans les exemples.
- Les faits : la semaine de livraison vient du planning de production, mentionné dans la fiche.
- Le test : trois commandes de types différents (poseur, entreprise générale, particulier), deux collègues.

Ce que cela change. Un accusé de réception en deux minutes pour chaque collègue de l'ADV, au lieu de dix à quinze minutes de rédaction et de corrections.

Exemple 34.3

Les fiches des saisonniers

Pascal dirige un camping de Lacanau, 6 permanents et une vingtaine de saisonniers l'été. Chaque saison, les nouveaux à l'accueil répondent aux avis, aux réclamations et aux questions en anglais avec plus ou moins de bonheur. Il veut six fiches simples, utilisables sur le téléphone de l'accueil.

Les fiches des saisonniers

Mars

Six fiches écrites

Accueil, réclamations, avis, consignes en anglais

Avril

Le test

Par deux anciens saisonniers revenus

Juin

La remise

Une fiche papier par poste, un projet sur le compte du camping

Septembre

Le bilan

Deux fiches retirées, une réécrite

Échange 1

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es responsable de l'accueil d'un camping de Lacanau et tu prépares les fiches de demandes pour les saisonniers.
Contexte : l'accueil utilise ChatGPT sur le téléphone du camping, compte de l'entreprise. Tâches : répondre à un avis en ligne, répondre à une réclamation sur un emplacement, traduire une consigne pour des clients étrangers, rédiger le message de bienvenue du jour, répondre à une demande de réservation hors saison, signaler un incident à la direction.
Tâche : pour chacune, écris une demande courte à variables, utilisable sur téléphone, avec à la fin « Si une variable manque, demande-la-moi ».
Format : six fiches de six lignes au plus, chacune avec un titre qui commence par un verbe et une ligne « Ne jamais mettre ».
```

RÉPONSE TYPE

Fiche 1 · Répondre à un avis en ligne

Tu es à l'accueil d'un camping familial de Lacanau. Voici un avis de [NOMBRE_ETOILES] étoiles, sans le nom de son auteur : [TEXTE_AVIS]. Écris une réponse de quatre lignes, qui remercie, répond au point précis soulevé, et ne promet rien d'autre que [GESTE_VALIDE_PAR_LA_DIRECTION, ou « aucun »]. Signe « L'équipe du camping ». Si une variable manque, demande-la-moi.

Ne jamais mettre : le nom du client, son numéro d'emplacement, sa plaque d'immatriculation.

Fiche 3 · Traduire une consigne pour des clients étrangers

Traduis en [LANGUE] cette consigne affichée à l'accueil : [CONSIGNE]. Garde les horaires et les numéros exactement. Phrases courtes. Ajoute la version française en dessous. Si une variable manque, demande-la-moi.

Ne jamais mettre : une information sur un client.

[et les quatre autres fiches sur le même modèle]

Ce qui en a été fait. Pascal fait tester les six fiches par deux anciens saisonniers revenus pour la saison. La fiche « réservation hors saison » est réécrite : elle inventait des tarifs.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : aucune fiche ne peut produire un tarif ou une disponibilité ; la fiche fautive a été réécrite.
- Les données : la ligne « Ne jamais mettre » propre à chaque fiche, relue par Pascal.
- Le ton et la cible : réponses aux avis relues par Pascal pendant les deux premières semaines.

Ce que cela change. Des saisonniers autonomes dès la première semaine sur les réponses écrites, selon Pascal, et une saison sans réponse d'avis maladroite.

Leçon 35 · 3 exemples

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

Exemple 35.1

Le catalogue d'une agence événementielle chez un imprimeur

Olivier est chargé de clientèle chez un imprimeur de Bègles, 12 salariés. Une agence événementielle bordelaise, réputée pointilleuse, lui envoie un courriel de deux pages pour un catalogue de salon : format, papier, délais, et une liste de reproches à l'imprimeur précédent. Le salon a lieu dans trois semaines.

Le catalogue d'un salon, à rebours

J-21
Le cahier des charges extrait
Format, pagination, papier, quantité

J-18
Les questions à l'agence
Six points, une seule fois

J-10
Le bon à tirer
Validé par écrit avant impression

J-2
La livraison sur le salon
Créneau confirmé avec l'organisateur

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es chargé de clientèle chez un imprimeur de 12 salariés.
Contexte : voici le courriel d'une agence événementielle, noms retirés : [collez le courriel].
Tâche : relève les spécifications techniques (format, pagination, papier, finition, quantité, livraison), les exigences de délai, les attentes implicites, et ce qui manque pour chiffrer. Cite la phrase pour chaque point.
Format : quatre listes, puis les questions à poser à l'agence, six au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Spécifications : format A4 fermé (« A4 fermé, à la française ») ; 32 pages plus couverture (« 32 pages intérieures ») ; couverture pelliculée mate (« couverture pelliculée, mate de préférence ») ; quantité 1 500 (« environ 1 500 exemplaires »).

Délais : livraison sur le salon la veille de l'ouverture (« livrés sur place la veille »).

Attentes implicites : un bon à tirer sans surprise (« l'an dernier, les couleurs n'avaient rien à voir avec l'écran »), un seul échange de corrections.

Ce qui manque : grammage du papier intérieur, quantité ferme (« environ »), adresse et créneau de livraison sur le salon, date de remise des fichiers.
Questions : 1. Quel grammage pour l'intérieur, ou souhaitez-vous deux propositions ? 2. La quantité est-elle 1 500 ferme ? 3. À quelle date recevrons-nous les fichiers définitifs ? 4. Quel créneau de livraison l'organisateur du salon impose-t-il ? 5. Souhaitez-vous une épreuve papier certifiée pour valider les couleurs ? 6. Qui valide le bon à tirer chez vous ?

Ce qui en a été fait. Olivier envoie les six questions le jour même. La question 5 répond directement au reproche sur les couleurs.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Réponses de l'agence : [collez les réponses]. Fichiers reçus à J-14 au plus tard.
Établis le rétroplanning à rebours depuis la livraison à J-2, avec le bon à tirer,
l'épreuve certifiée, l'impression, le façonnage. Signale chaque date qui dépend de
l'agence.
```

RÉPONSE TYPE

J-21 : commande confirmée.
J-14 : fichiers définitifs reçus (dépend de l'agence).
J-12 : épreuve certifiée envoyée.
J-10 : bon à tirer signé (dépend de l'agence).
J-9 à J-5 : impression et façonnage.
J-4 : contrôle qualité, mise en cartons.
J-2 : livraison sur le salon, créneau confirmé avec l'organisateur.
Si les fichiers arrivent après J-14, chaque jour de retard décale le bon à tirer d'autant.

Ce qui en a été fait. Olivier vérifie les durées d'impression et de façonnage avec l'atelier, puis joint le rétroplanning au devis.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : durées d'impression et de façonnage confirmées par l'atelier, pas reprises telles quelles.
- Les calculs : les dates à rebours recomptées sur le calendrier, week-ends compris.
- Le ton et la cible : courriel relu comme l'agence, chaque reproche de l'an dernier a sa réponse concrète.

Ce que cela change. Selon Olivier, un devis et un planning envoyés le jour même, au lieu de deux jours d'échanges.

Exemple 35.2

L'audit fournisseur d'un transporteur frigorifique

Mélanie est responsable grands comptes d'un transporteur frigorifique d'Agen, 80 salariés. Une centrale d'achat de la grande distribution lui adresse un questionnaire d'audit de 60 questions sur la chaîne du

froid, la traçabilité et la sécurité, à rendre en dix jours. Une réponse floue peut coûter le référencement.

Un questionnaire d’audit de 60 questions



Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable qualité d’un transporteur frigorifique de 80 salariés.
Contexte : le questionnaire d’audit est joint, ainsi que nos procédures : chaîne du
froid, nettoyage des caisses, traçabilité des températures, gestion des incidents.
Tâche : étape 1 seulement. Classe les 60 questions en thèmes, et pour chaque question
indique la procédure jointe qui permet d’y répondre, ou « aucune pièce ». Ne rédige
aucune réponse.
Format : un tableau (numéro, thème, procédure source ou « aucune pièce »).
```

RÉPONSE TYPE

Un tableau de 60 lignes réparties en six thèmes (chaîne du froid, nettoyage, traçabilité, incidents, formation des conducteurs, sous-traitance), dont onze questions marquées « aucune pièce », par exemple « Fréquence d’étalonnage des enregistreurs de température » ou « Plan de continuité en cas de panne du groupe froid ».

Ce qui en a été fait. Mélanie envoie les onze questions sans pièce aux responsables concernés : maintenance, exploitation, ressources humaines.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Étape 2 : rédige les réponses du thème « chaîne du froid », à partir de la procédure
jointe seulement. Pour chaque réponse, cite le paragraphe de la procédure. Si la
procédure ne répond pas entièrement, écris [À COMPLÉTER : ce qui manque]. Trois à cinq
lignes par réponse.
```

RÉPONSE TYPE

Dix réponses de trois à cinq lignes, chacune suivie de sa source (« Procédure chaîne du froid, § 3.2 »), deux avec un [À COMPLÉTER] sur la conduite à tenir quand la température dépasse le seuil pendant un déchargement.

Ce qui en a été fait. Mélanie fait ensuite relire l'ensemble sur une grille de trois critères : chaque réponse répond à la question posée, chaque réponse s'appuie sur une pièce, aucune réponse n'engage au-delà de nos procédures.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque réponse renvoie à un paragraphe de procédure, ouvert et relu.
- Les faits : les onze questions sans pièce traitées par les responsables, aucune laissée à ChatGPT.
- Les engagements : aucune réponse ne promet une pratique que l'entreprise n'applique pas.

Ce que cela change. Un questionnaire de 60 questions rendu en six jours, à trois personnes, là où l'audit précédent avait mobilisé la qualité pendant deux semaines.

Exemple 35.3

Les quatorze questions d'un particulier à un électricien

Damien dirige une entreprise d'électricité de Niort, 18 salariés. Un particulier qui rénove une maison ancienne lui a envoyé quatorze questions par courriel avant de signer un devis de rénovation électrique complète. Il hésite entre trois entreprises et veut des réponses écrites.

Quatorze questions, deux réponses

Dans l'ordre du client

- Des redites d'une réponse à l'autre
- Le prix noyé à la question 11
- Un courriel de trois pages

Regroupées par thème

- Quatre thèmes, dont le prix en tête
- Chaque question numérotée retrouvée
- Une page, et le devis joint

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es électricien et chef d'entreprise, tu réponds par écrit à un particulier.
Contexte : voici ses quatorze questions, sans son nom ni son adresse : [collez les
questions]. Notre devis est joint.
Tâche : regroupe les questions par thème (prix et paiement, déroulé du chantier, normes
et attestations, garanties et suite), en gardant leurs numéros. Pour chaque question,
indique si la réponse figure dans le devis (et où) ou si elle demande une information
```

```
de ma part.
Format : un tableau (thème, numéros, réponse dans le devis ou information à fournir).
```

RÉPONSE TYPE

Prix et paiement : questions 2, 7, 11 ; réponses dans le devis (total, acompte, échéancier) sauf la 11 (« le prix peut-il bouger ? ») qui demande votre règle.

Déroulé : questions 1, 4, 5, 9, 13 ; durée du chantier dans le devis, information à fournir sur les coupures de courant et la présence pendant les travaux.

Normes et attestations : questions 3, 8, 12 ; à fournir : l'attestation de conformité demandée à la fin, les documents remis.

Garanties et suite : questions 6, 10, 14 ; à fournir : vos garanties et l'entretien éventuel.

Ce qui en a été fait. Damien répond lui-même aux informations à fournir, en deux minutes de dictée, puis fait rédiger.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici mes réponses dictées : [collez la dictée]. Écris le courriel de réponse par thème, prix en premier, chaque question rappelée par son numéro. Imite le ton de ces deux réponses que j'ai écrites à d'autres clients : [deux modèles sans noms]. Une page au plus. Aucune information qui ne vienne pas du devis ou de ma dictée.
```

RÉPONSE TYPE

Un courriel d'une page en quatre parties titrées, chaque question rappelée entre parenthèses (« Questions 2, 7 et 11 »), au ton direct des modèles, qui renvoie au devis pour les montants au lieu de les recopier.

Ce qui en a été fait. Damien vérifie qu'aucun montant n'a été recopié de travers : le courriel renvoie au devis, ce qui évite deux chiffres différents dans deux documents.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les réponses sur les normes et l'attestation relues par Damien, seul compétent pour les donner.
- La complétude : les quatorze numéros retrouvés dans le courriel.
- Le ton et la cible : relu comme un particulier qui compare trois entreprises.

Ce que cela change. Une réponse complète en vingt-cinq minutes au lieu d'une soirée, et, selon Damien, un devis signé la semaine suivante.

Leçon 36 · 3 exemples

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

Exemple 36.1

Élodie prépare une hausse de 6 % à négocier

Élodie est acheteuse dans un négoce de matériaux de construction de 60 salariés à Libourne. Le fournisseur de plaques de plâtre annonce 6 % de hausse au 1er janvier, en invoquant l'énergie. Elle a rendez-vous dans dix jours et veut contenir la hausse à 3 %, au-delà de 4 % elle consultera d'autres fabricants.

La négociation d'Élodie, jour par jour

J-10	J-7	J-1	Jour J	J+1
Les chiffres	**La fiche**	**La répétition**	**Le rendez-vous**	**La confirmation écrite**
Douze mois d'achats tirés de l'ERP	Montants, questions, contreparties, objections	Jeu de rôle au clavier, puis en mode vocal	La fiche imprimée, le seuil en tête	Taux, date d'application et contreparties

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es acheteur expérimenté dans un négoce de matériaux de 60 salariés.
Contexte : fournisseur de plaques de plâtre, huit ans de relation. Nos achats chez lui
sur douze mois : 180 000 € HT. Il annonce une hausse de 6 % au 1er janvier, justifiée
par « la hausse durable des coûts de l'énergie ». Notre objectif : 3 %. Ce que nous
pouvons offrir : un engagement de volume sur douze mois, des livraisons regroupées par
semi-remorque complète, un paiement à 30 jours au lieu de 45. Ce que nous ne céderons
pas : la livraison sous 48 heures sur nos trois dépôts.
Tâche : prépare la fiche de négociation : montants en euros de la hausse et de
l'objectif calculés en code, questions pour faire justifier la hausse, contreparties
classées de la moins coûteuse à la plus coûteuse pour nous, objections à attendre avec
```

```
une réponse, phrase d'ouverture et de clôture.
Format : une page, rubriques courtes, un tableau des contreparties.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de négociation · fournisseur de plaques de plâtre

1. Les montants (calculés en code)
- Achats sur douze mois : 180 000 € HT
- Hausse annoncée de 6 % : 10 800 € HT par an
- Objectif de 3 % : 5 400 € HT par an
- Écart à obtenir : 5 400 € HT par an

2. Les questions pour faire justifier la hausse
- Quelle part de votre prix de revient l'énergie représente-t-elle ?
- La hausse porte-t-elle sur toute la gamme ou sur certaines références ?
- S'applique-t-elle aux commandes passées avant le 1er janvier et livrées après ?
- Si les coûts de l'énergie baissent, le prix baisse-t-il ? Selon quel indice ?
- La même hausse s'applique-t-elle à tous vos clients négociants ?

3. Les contreparties, de la moins coûteuse à la plus coûteuse pour nous

Contrepartie	Coût pour nous	Intérêt pour le fournisseur
Livraisons regroupées par semi-remorque	Un peu plus de stock dans les dépôts	Moins de transport, tournées pleines
Engagement de volume sur douze mois	Faible, volume stable	Visibilité pour sa production
Paiement à 30 jours au lieu de 45	Quinze jours de trésorerie	Trésorerie

4. Les objections à attendre
- « Tous nos clients ont la même hausse » : demander si le taux et la date sont identiques pour tous, et ce qui la compose.
- « L'énergie a augmenté » : demander la part de l'énergie dans le prix et une clause de révision à la baisse.
- « C'est la politique du groupe » : rappeler les huit ans de relation et le volume, proposer les contreparties.
- « Nous ne pouvons pas faire moins de 5 % » : ne rien céder sans contrepartie, proposer le volume contre 3 %.

5. Ouverture et clôture
- Ouverture : « Nous voulons continuer à travailler ensemble ; pour cela, la hausse doit être expliquée et partagée. »
- Clôture : « Je vous propose de confirmer par écrit le taux, la date d'application et les contreparties dont nous venons de convenir. »

Ce qui en a été fait. Élodie garde les montants, les questions et les objections. Elle retire le paiement à 30 jours : le directeur financier le refuse. Elle ajoute une question que ChatGPT ne pouvait pas connaître, sur les deux livraisons incomplètes de l'automne.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu joues le commercial de ce fournisseur de plaques de plâtre. Tu es courtois,
tu connais ton dossier et tu défends ta hausse de 6 % avec l'argument de ton courrier :
```

```
la hausse durable des coûts de l'énergie.
Contexte : je suis l'acheteuse. Voici ma fiche : [fiche ci-dessus, sans le paiement à
30 jours].
Tâche : joue la négociation, une réplique à la fois, et attends ma réponse. Ne cède
rien sans contrepartie. Quand j'écris « fin », sors du rôle.
Format : en jeu, deux ou trois phrases par réplique. Après « fin » : trois moments où
j'ai été convaincante, les concessions faites sans contrepartie, la question que je
n'ai pas posée.
```

RÉPONSE TYPE

« Bonjour, merci de me recevoir. Je vais être direct : nos coûts d'énergie ont pesé lourd cette année, et les 6 % que nous annonçons n'en couvrent qu'une partie. Nous appliquons la même hausse à tous nos clients négociants au 1er janvier. Qu'est-ce qui vous pose problème dans notre courrier ? »

Ce qui en a été fait. Élodie joue dix répliques au clavier, puis les rejoue le soir en mode vocal. La deuxième fois, elle ne laisse plus passer « la même hausse pour tous » sans demander la part de l'énergie.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
fin
```

RÉPONSE TYPE

Ce qui a porté
- Vous avez demandé la part de l'énergie dans le prix avant de discuter le taux.
- Vous avez chiffré la hausse en euros (10 800 € HT par an) au lieu de parler en pourcentage.
- Vous avez lié l'engagement de volume à un taux précis, 3 %.

Ce que vous avez cédé sans contrepartie
- Vous avez accepté la date du 1er janvier sans discuter un report.

La question que vous n'avez pas posée
- La hausse s'applique-t-elle aux commandes passées en décembre et livrées en janvier ?

Ce qui en a été fait. Le bilan lui donne la question des commandes de décembre, qu'elle ajoute à sa fiche imprimée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : 6 % et 3 % de 180 000 € refaits à la calculette, soit 10 800 € et 5 400 €.
- Les faits : les 180 000 € HT relevés dans l'ERP sur les douze derniers mois, pas estimés de mémoire.
- Le ton et la cible : la phrase d'ouverture dite à voix haute, puis raccourcie.
- Le seuil de 4 % est resté hors de toutes les demandes.

Ce que cela change. Une heure de préparation et vingt minutes de répétition, au lieu d'une demi-journée de préparation et d'aucune répétition.

Exemple 36.2

Bastien met des chiffres sur les retards d’un fournisseur

Bastien est responsable logistique chez un distributeur de pièces agricoles de 25 salariés à Agen. Pendant la récolte, un fournisseur a multiplié les retards, mais au téléphone il conteste. Bastien exporte de l’ERP les 214 lignes de réception du troisième trimestre, fournisseurs codés A à D.

Le point fournisseur de Bastien

Avant

- « Vous êtes souvent en retard », dit au téléphone
- Aucun chiffre, le fournisseur conteste
- Rien de daté, rien ne change

Après

- 29 lignes sur 48 à la date promise
- Le détail des lignes joint au courriel
- Un plan d’action demandé sous quinze jours

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable logistique et tu analyses le service de nos fournisseurs.
Contexte : le fichier joint est l’export de nos réceptions de juillet à septembre, 214
lignes. Colonnes : fournisseur (A, B, C, D), numéro de commande, date promise, date de
réception, quantité commandée, quantité reçue, réserve (oui ou non).
Tâche : en exécutant du code, calcule par fournisseur le nombre de lignes, la part
livrée à la date promise ou avant, la part livrée complète, le retard moyen en jours
ouvrés des lignes en retard et le nombre de réserves. Signale les lignes dont une date
manque ou paraît fausse, sans les corriger.
Format : un tableau trié du moins bon au meilleur sur la ponctualité, trois constats
d’une phrase, la liste des lignes écartées.
```

RÉPONSE TYPE

Fournisseur	Lignes	À la date promise	Complètes	Retard moyen des lignes en retard	Réserves
C	48	29 (60 %)	41 (85 %)	6 jours ouvrés	5
A	71	58 (82 %)	66 (93 %)	3 jours ouvrés	2
D	33	29 (88 %)	31 (94 %)	2 jours ouvrés	0
B	58	54 (93 %)	57 (98 %)	1 jour ouvré	1

Constats

1. C livre à la date promise 29 lignes sur 48, soit 60 % ; ses retards sont aussi les plus longs.

2. A, qui pèse le plus de lignes, reste sous 85 % de lignes à l'heure.
3. B et D tiennent leurs dates ; D n'a eu aucune réserve en trois mois.

Lignes écartées : 4. Deux sans date de réception, une reçue avant sa date de commande, une en double.

Ce qui en a été fait. Bastien refait deux taux avec un filtre dans Excel, ceux de C et de B : ils coïncident. La ligne « reçue avant sa date de commande » est une erreur de saisie à l'entrepôt ; il la corrige dans l'ERP.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable logistique d'un distributeur de pièces agricoles ; le ton avec
ce fournisseur est cordial et direct.
Contexte : voici les chiffres du fournisseur C pour le troisième trimestre : 48 lignes,
29 à la date promise, retard moyen de six jours ouvrés sur les lignes en retard, cinq
réserves à la réception. Ces retards nous ont obligés à décaler des livraisons à nos
clients en pleine récolte.
Tâche : écris au responsable commercial de C un courriel qui présente ces chiffres,
demande une explication et un plan d'action sous quinze jours, et propose un point
téléphonique.
Format : un courriel de douze lignes au plus, un objet qui contient le chiffre
principal, signé Bastien, responsable logistique.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Vos livraisons du troisième trimestre, 29 lignes sur 48 à la date promise

Bonjour,

Nous avons fait le point sur nos réceptions de juillet à septembre. Sur 48 lignes de commande passées chez vous, 29 sont arrivées à la date que vous aviez confirmée ; les lignes en retard l'ont été de six jours ouvrés en moyenne, et cinq réceptions ont fait l'objet d'une réserve.

Ces retards nous ont obligés à décaler des livraisons à nos clients en pleine récolte. Nous tenons à notre collaboration et voulons comprendre ce qui s'est passé.

Pouvez-vous nous adresser d'ici au [date] une explication et les mesures prévues pour le trimestre en cours ? Je vous propose un point téléphonique de trente minutes la semaine prochaine : indiquez-moi le créneau qui vous convient.

Le détail des 48 lignes est joint à ce courriel.

Bien cordialement,

Bastien
Responsable logistique
[téléphone]

Ce qui en a été fait. Il joint le détail des 48 lignes, tiré de l'ERP avec le vrai nom du fournisseur : ChatGPT n'a jamais vu ce nom.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : deux taux refaits avec un filtre Excel, identiques à ceux de ChatGPT.
- Les faits : les quatre lignes écartées relues une à une, une erreur de saisie corrigée dans l'ERP.
- Le ton et la cible : le courriel lu comme le commercial de C, sans reproche personnel, avec une demande datée.

Ce que cela change. Un quart d'heure d'analyse au lieu d'une heure de filtres et de tableaux croisés, et une discussion fondée sur des chiffres que le fournisseur peut vérifier.

Exemple 36.3

Jérôme fait revenir trois offres dans le même format

Jérôme dirige une entreprise de nettoyage de neuf salariés à Pau. L'an dernier, ses trois fournisseurs de produits d'entretien ont répondu chacun à leur façon, et la comparaison lui a pris une matinée. Cette année, il veut un cahier des charges d'une page et une lettre de consultation identique pour les trois.

La consultation de Jérôme

L'an dernier

- Trois offres, trois formats
- Des quantités différentes d'une offre à l'autre
- Des frais de port en bas de page

Cette année

- Les mêmes quantités pour les trois
- Un tableau rempli par chacun, ligne par ligne
- Une comparaison en dix minutes

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es acheteur pour une petite entreprise de nettoyage.
Contexte : nous sommes neuf salariés à Pau et nous entretenons des bureaux et des
commerces de l'agglomération. Voici nos consommations de l'an dernier, relevées sur les
factures : détergent multi-usage concentré 120 litres, désinfectant de surfaces 80
litres, produit vitres 60 litres, sacs poubelle 50 litres 6 000, essuie-mains papier
300 rouleaux, gants nitrile tailles M et L 4 000. Nous voulons des produits concentrés
avec doseurs, la fiche de données de sécurité de chaque produit chimique et une
livraison à notre dépôt une ou deux fois par mois.
Tâche : rédige un cahier des charges d'une page pour consulter trois fournisseurs, avec
le format de réponse que nous imposons.
Format : cinq rubriques courtes : qui nous sommes, le besoin sur douze mois, nos
exigences, ce que doit contenir l'offre, le calendrier.
```

RÉPONSE TYPE

Consultation · produits d'entretien et consommables

1. Qui nous sommes

Entreprise de nettoyage de neuf salariés à Pau, qui entretient des bureaux et des commerces de l'agglomération.

2. Le besoin sur douze mois (quantités estimées)

- Détergent multi-usage concentré : 120 litres
- Désinfectant de surfaces : 80 litres
- Produit vitres : 60 litres
- Sacs poubelle 50 litres : 6 000
- Essuie-mains papier : 300 rouleaux
- Gants nitrile, tailles M et L : 4 000

3. Nos exigences

- Produits concentrés, fournis avec doseurs
- Fiche de données de sécurité pour chaque produit chimique
- Livraison à notre dépôt de Pau, une ou deux fois par mois

4. Ce que doit contenir votre offre

Le tableau joint, rempli ligne par ligne : référence proposée, conditionnement, prix unitaire HT, prix pour la quantité annuelle, frais de port et seuil de franco, délai de livraison, conditions de paiement, durée de validité de l'offre.

5. Calendrier

Offre attendue avant le [date]. Réponse de notre part le [date]. Premières livraisons à partir du [date].

Ce qui en a été fait. Jérôme vérifie chaque quantité sur les factures de l'an dernier. Il ajoute une ligne que ChatGPT ne pouvait pas deviner : les gants en taille S, demandés par deux salariées.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris maintenant le courriel de consultation qui accompagne ce cahier des charges et un tableau Excel vierge à remplir. Il part à l'identique aux trois fournisseurs. Ton cordial, huit lignes au plus, signé Jérôme, gérant.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Consultation produits d'entretien, offre attendue avant le [date]

Bonjour,

Nous renouvelons nos achats de produits d'entretien et de consommables pour les douze prochains mois. Vous trouverez ci-joint notre cahier des charges et un tableau à remplir.

Pour que nous puissions comparer les offres dans de bonnes conditions, merci de répondre dans ce tableau, ligne par ligne, et de joindre les fiches de données de sécurité des produits proposés.

Votre offre est attendue avant le [date]. Je reste disponible au [téléphone] pour toute question.

Bien cordialement,

Jérôme

Gérant

Ce qui en a été fait. Il prépare lui-même le tableau vierge dans Excel, avec les mêmes colonnes que la rubrique 4, et l'envoie aux trois fournisseurs le même jour.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque quantité relue sur les factures de l'an dernier, une ligne ajoutée.
- Le ton et la cible : le courriel lu comme un commercial qui reçoit dix consultations par semaine, court et clair sur la date.
- Le tableau vierge reprend exactement les colonnes demandées dans le cahier des charges.

Ce que cela change. Une heure pour préparer la consultation ; la comparaison qui suit prend dix minutes au lieu d'une matinée à ressaisir trois offres.

Leçon 37 · 3 exemples

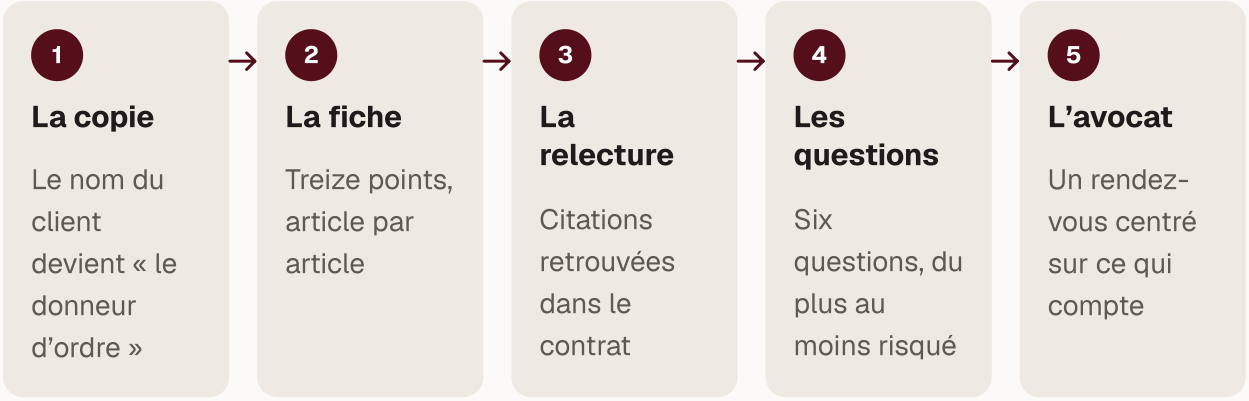
Juridique et conformité en PME : lire un contrat, préparer un courrier, tenir un registre

Exemple 37.1

Antoine prépare la relecture d'un contrat de sous-traitance

Antoine dirige une entreprise de maintenance informatique de 15 salariés à La Rochelle. Un distributeur régional lui propose un contrat de trois ans pour la maintenance des postes de ses magasins, à signer sous quinze jours. Il en fait une copie où le nom du client devient « le donneur d'ordre », et veut arriver chez son avocat avec des questions précises.

Le contrat d'Antoine, du PDF à l'avocat



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu prépares une fiche de lecture pour le dirigeant
d'une PME de maintenance informatique. Tu ne donnes pas d'avis juridique.
Contexte : le fichier joint est un contrat de sous-traitance entre notre entreprise, «
le sous-traitant », et « le donneur d'ordre », un distributeur régional. Il n'est pas
encore signé.
Tâche : relève, article par article, l'objet, la date d'effet et la durée, la
reconduction, la résiliation, le prix et sa révision, le paiement, les pénalités, la
responsabilité et son plafond, les assurances, la confidentialité, la sous-traitance,
le tribunal compétent et la propriété de ce que nous développerons. Donne le numéro
d'article et une citation courte. Écris « absent du contrat » quand un point n'est pas
traité. Ne cite aucun texte de loi.
```

```
Format : un tableau, puis les cinq clauses qui méritent une question à l'avocat, avec
la question.
```

RÉPONSE TYPE

Point	Ce que dit le contrat	Article
Objet	« maintenance des postes de travail des magasins de la région Ouest »	2
Date d'effet et durée	« à compter du 1er janvier, pour une durée de trois ans »	4
Reconduction	« renouvelable par avenant exprès » : pas de reconduction tacite	4
Résiliation	« par le donneur d'ordre, à tout moment, avec un préavis de trois mois » ; rien n'est prévu pour le sous-traitant	5
Prix et révision	« forfait mensuel ferme pendant toute la durée du contrat »	6
Paiement	« à 60 jours à compter de la date de facture »	6
Pénalités	« 1 % du forfait mensuel par heure de dépassement du délai d'intervention de 4 heures » ; aucun plafond	9
Responsabilité	« le sous-traitant répond de tout dommage, direct ou indirect » ; aucun plafond	11
Assurances	« attestation de responsabilité civile professionnelle à fournir chaque année »	12
Confidentialité	« pendant la durée du contrat et cinq ans après son terme »	14
Sous-traitance	« interdite sans accord écrit préalable du donneur d'ordre »	15
Tribunal compétent	« tribunal de commerce du siège du donneur d'ordre »	18
Propriété des développements	absent du contrat	—

Les cinq clauses à questionner

1. Article 11, une responsabilité sans plafond, dommages indirects compris. Question : un plafond est-il négociable, par exemple au montant annuel du contrat, et notre assurance couvre-t-elle ce risque ?
2. Article 9, des pénalités sans plafond. Question : un plafond mensuel peut-il être demandé ?
3. Article 5, une résiliation ouverte au seul donneur d'ordre. Question : pouvons-nous obtenir une faculté de résiliation pour nous aussi ?
4. Article 6, un prix ferme pendant trois ans. Question : une révision annuelle peut-elle être ajoutée ?
5. Aucune clause sur les scripts et outils que nous développerons. Question : à qui appartiendront-ils sans clause ?

Ce qui en a été fait. Antoine relit les articles 9 et 11 dans le contrat : les citations sont exactes. Il ajoute une sixième question que ChatGPT ne pouvait pas connaître : ses astreintes de nuit sont assurées par un indépendant, ce que l'article 15 interdit sans accord.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel que j'envoie à notre avocat pour préparer le rendez-vous de jeudi :
il présente le contrat en deux lignes, liste les six questions par ordre de risque et
```

```
annonce les pièces jointes. Huit à douze lignes, ton simple, signé Antoine, gérant.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Contrat de sous-traitance à signer avant le [date], six questions pour jeudi

Bonjour Maître,

Un distributeur régional nous propose un contrat de trois ans pour la maintenance des postes de ses magasins, à signer avant le [date]. Avant notre rendez-vous de jeudi, voici les six points sur lesquels j'ai besoin de votre avis, du plus risqué au moins risqué :

1. Article 11 : responsabilité sans plafond, dommages indirects compris.
2. Article 9 : pénalités de retard sans plafond.
3. Article 15 : sous-traitance interdite, alors que nos astreintes de nuit sont assurées par un indépendant.
4. Article 5 : résiliation réservée au donneur d'ordre.
5. Article 6 : prix ferme pendant trois ans.
6. Aucune clause sur la propriété des outils que nous développerons.

Vous trouverez ci-joint le contrat et ma fiche de lecture.

Bien cordialement,

Antoine
Gérant

> **Ce qui en a été fait.** Il joint le contrat original, avec le vrai nom du client : l'avocat, lui, en a besoin.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque citation relue dans le contrat à l'article indiqué, en commençant par les articles 9 et 11.
- Les références : aucune loi citée dans la fiche ni dans le courriel.
- Le ton et la cible : le courriel lu comme l'avocat, qui doit voir en dix secondes ce qui lui est demandé.

Ce que cela change. Quarante minutes pour la fiche et le courriel, au lieu de deux heures de lecture crayon en main, et un rendez-vous avec l'avocat centré sur six questions.

Exemple 37.2

Laurence remplit le registre d'une association d'aide à domicile

Laurence est assistante de direction dans une association d'aide à domicile de 40 salariés à Périgueux. Le bureau lui a demandé de mettre à jour le registre des traitements. Elle commence par le plus important : le planning des interventions, tenu dans un logiciel en ligne avec une application pour les intervenantes.

Le registre de Laurence en une semaine

Lundi

La liste des traitements

Planning, paie, recrutement, dons, site internet

Mardi

Une fiche par traitement

Vingt minutes chacune, en termes généraux

Jeudi

Les questions aux éditeurs

Hébergement, contrat, sécurité

Bureau

Les points à valider

Données de santé, base légale, durées

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu aides une association à tenir son registre des activités de traitement. Tu ne tranches pas les questions juridiques : tu signales ce qui reste à valider.
Contexte : association d'aide à domicile de 40 salariés à Périgueux. Traitement décrit en termes généraux : la responsable de secteur établit le planning des interventions chez les personnes accompagnées dans un logiciel en ligne. Chaque intervenante voit son planning sur une application mobile : adresse, horaires, tâches à réaliser, code d'accès au domicile, téléphone d'un proche à prévenir.
Tâche : remplis la fiche de registre : finalité, catégories de personnes, catégories de données, destinataires, logiciels et sous-traitants, hébergement, base légale, durée de conservation, mesures de sécurité. Marque « à valider » la base légale et la durée, avec une piste. Signale toute donnée sensible possible.
Format : une fiche en rubriques, puis les points à valider et les questions à l'éditeur.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de registre · planning des interventions à domicile

Finalité : organiser les interventions chez les personnes accompagnées (planning, remplacements, suivi des heures réalisées).

Catégories de personnes : personnes accompagnées ; intervenantes ; proches à prévenir.

Catégories de données : identité, adresse et téléphone des personnes accompagnées ; jours, horaires et tâches d'intervention ; code d'accès au domicile ; identité et planning des intervenantes ; nom et téléphone d'un proche.

Données sensibles possibles : les tâches à réaliser (aide à la toilette, aide au repas) et les consignes d'accompagnement peuvent révéler l'état de santé. Ces données relèvent d'un régime plus strict : à examiner avec un conseil ou à partir des ressources de la CNIL sur les données de santé.

Destinataires : responsable de secteur ; intervenantes, pour leur seul planning ; éditeur du logiciel, en tant que sous-traitant.

Logiciels : logiciel de planning en ligne et son application mobile.

Hébergement : à demander à l'éditeur.

Base légale : à valider. Piste : l'exécution du contrat d'accompagnement.

Durée de conservation : à valider. Piste : la durée de l'accompagnement, puis une durée d'archivage à fixer à l'aide des recommandations de la CNIL.

Mesures de sécurité : comptes nominatifs ; double authentification à vérifier ; accès des intervenantes limité à leur planning ; affichage des codes d'accès limité au jour de l'intervention, à vérifier.

Points à valider par le bureau

1. Les informations de santé nécessaires au planning, et rien de plus.
2. La base légale et la durée de conservation.
3. Le contrat de sous-traitance avec l'éditeur.

Questions à l'éditeur

- Où les données sont-elles hébergées ?
- Le contrat comprend-il les engagements de sous-traitant prévus par le RGPD ?
- La double authentification est-elle disponible pour tous les comptes ?
- Les codes d'accès peuvent-ils être masqués en dehors du jour de l'intervention ?

Ce qui en a été fait. Laurence découvre que les consignes de toilette sont écrites en clair dans le planning, lisibles par toutes les intervenantes du secteur. Elle inscrit le point à l'ordre du jour du prochain bureau.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris le courriel à l'éditeur du logiciel qui pose ces quatre questions et demande une réponse sous quinze jours. Ton cordial, huit lignes au plus, signé Laurence, assistante de direction.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Protection des données, quatre questions sur votre logiciel de planning

Bonjour,

Nous mettons à jour notre registre des traitements et avons besoin de quelques précisions sur votre logiciel :

1. Où les données sont-elles hébergées ?
2. Votre contrat comprend-il les engagements de sous-traitant prévus par le RGPD ? Si oui, pouvez-vous nous en adresser une copie ?
3. La double authentification est-elle disponible pour tous les comptes ?
4. Les codes d'accès au domicile peuvent-ils être masqués en dehors du jour de l'intervention ?

Une réponse d'ici au [date] nous serait précieuse.

Bien cordialement,

Laurence
Assistante de direction

Ce qui en a été fait. Elle l'envoie depuis la boîte de l'association et note la date de relance dans l'agenda partagé.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : aucune donnée réelle dans la demande, seulement une description du traitement.
- Les « à valider » restent marqués comme tels dans le registre, jusqu'à la décision du bureau.
- Le ton et la cible : le courriel lu comme le support de l'éditeur, quatre questions numérotées, une date.

Ce que cela change. Une fiche de registre en vingt minutes au lieu d'une heure et demie devant un modèle vide, et un point sensible repéré avant qu'il pose problème.

Exemple 37.3

Pascal conteste des frais de résiliation

Pascal tient une boulangerie-pâtisserie de sept salariés à Bayonne. Il a mis fin, par recommandé, à la location de son terminal de paiement à l'échéance. La dernière facture du prestataire porte pourtant une ligne « frais de résiliation » de 390 € HT. Il joint les conditions générales publiées sur le site du prestataire et une copie de la facture sans ses coordonnées.

Le courrier de Pascal

Le premier jet, écrit seul

- « Vos frais sont illégaux »
- Une loi citée de mémoire
- Aucun article du contrat

Le courrier envoyé

- Les articles 8.3, 8.4 et 10.2 cités exactement
- Une demande précise : annuler la ligne
- La preuve de dépôt jointe

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es juriste d'entreprise et tu lis des conditions générales pour un
commerçant, sans avis juridique.
Contexte : le premier fichier joint contient les conditions générales du contrat de
location de mon terminal de paiement ; le second, la facture qui me réclame 390 € HT de
« frais de résiliation ». J'ai mis fin au contrat par lettre recommandée, à son
échéance.
Tâche : relève tous les articles qui parlent de durée, d'échéance, de résiliation,
d'indemnité et de frais de reprise du matériel. Pour chacun, dis ce qu'il change pour
cette facture. Dis si un article prévoit des frais de résiliation à l'échéance. Ne cite
aucun texte de loi.
Format : un tableau (article, ce qu'il dit, ce que cela change pour la facture), puis
ce que je dois vérifier moi-même.
```

RÉPONSE TYPE

Article	Ce qu'il dit	Ce que cela change pour la facture
8.1	« Le contrat est conclu pour une durée de 48 mois à compter de l'installation »	L'échéance tombe 48 mois après l'installation

Article	Ce qu'il dit	Ce que cela change pour la facture
8.3	« Il peut être résilié à son échéance par lettre recommandée adressée trois mois au moins avant celle-ci »	Une fin de contrat à l'échéance, dans ce délai, est prévue par le contrat
8.4	« Toute résiliation anticipée donne lieu à une indemnité égale à 30 % des redevances restant dues »	Ne vise que la résiliation avant l'échéance
10.2	« Les frais de désinstallation et de reprise du matériel sont à la charge du prestataire »	Contredit une facturation de la reprise au client
Aucun article	Aucun article ne prévoit de « frais de résiliation » pour une fin de contrat à l'échéance	La ligne de 390 € HT ne trouve pas d'appui dans ces conditions générales

À vérifier par vous

- La date d'installation, sur le bon d'installation, pour confirmer la date d'échéance.
- La date d'envoi de votre lettre, sur la preuve de dépôt : au moins trois mois avant l'échéance.
- Que ces conditions générales sont bien la version que vous avez signée.

Ce qui en a été fait. Pascal retrouve le bon d'installation et la preuve de dépôt : sa lettre est partie quatre mois avant l'échéance. Il vérifie que les numéros d'articles correspondent à la version signée, rangée dans son classeur.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courrier de contestation au service clients : il rappelle la fin du contrat à l'échéance selon l'article 8.3, demande l'annulation de la ligne de 390 € HT et une facture rectifiée, ou à défaut l'article précis sur lequel elle repose. Ton ferme et courtois, une page, aucune loi citée, signé Pascal, gérant.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Contestation de la facture n° [numéro] du [date], « frais de résiliation » de 390 € HT

Madame, Monsieur,

Par lettre recommandée envoyée le [date], j'ai mis fin au contrat de location de terminal de paiement n° [numéro] à son échéance du [date], conformément à l'article 8.3 de vos conditions générales.

Votre facture du [date] comporte une ligne « frais de résiliation » de 390 € HT. Je ne trouve dans vos conditions générales aucun article qui prévoie de tels frais pour une fin de contrat à l'échéance : l'article 8.4 ne vise que la résiliation anticipée, et l'article 10.2 met les frais de reprise du matériel à votre charge.

Je vous demande donc d'annuler cette ligne et de m'adresser une facture rectifiée, ou, à défaut, de m'indiquer l'article précis sur lequel elle repose.

Je reste à votre disposition pour organiser la reprise du terminal.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Pascal [nom]
Gérant

> **Ce qui en a été fait.** Il joint la copie de la preuve de dépôt et de l'avis de réception. S'il n'obtient rien, il demandera conseil avant d'aller plus loin, plutôt que d'ajouter une référence de loi trouvée en ligne.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque article relu dans la version signée des conditions générales.
- Les dates : installation et envoi de la lettre vérifiés sur les pièces, pas de mémoire.
- Les références : aucune loi citée, seulement les articles du contrat.
- Le ton et la cible : lu comme le service clients, une demande claire et une porte de sortie.

Ce que cela change. Vingt-cinq minutes au lieu d'une soirée passée dans quatorze pages de conditions générales, et un courrier qui s'appuie sur le contrat plutôt que sur la colère.

Leçon 38 · 3 exemples

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

Exemple 38.1

Chloé écrit l'annonce d'une maison à Arcachon

Chloé est négociatrice dans une agence immobilière de six personnes à Arcachon. Elle vient de prendre un mandat de vente pour une maison et veut publier l'annonce le jour même, sur les portails, en vitrine et sur la page de l'agence. Elle part de sa fiche de visite et du diagnostic de performance énergétique.

L'annonce de Chloé, fiche par support

1. **La fiche et le diagnostic** — Surfaces, distances, classes, prix
2. **L'annonce des portails** — Chiffres d'abord, aucun fait ajouté
3. **Les manques** — Dépenses d'énergie et mentions ajoutées
4. **Les deux déclinaisons** — Vitrine et réseaux, mêmes chiffres

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es négociatrice dans une agence d'Arcachon et tu écris des annonces exactes, sans superlatif.
Contexte : fiche du bien : maison de 1962 rénovée en 2019, 112 m² habitables, terrain de 480 m², quartier du Moulleau. Rez-de-chaussée : entrée, séjour de 38 m² ouvert sur la terrasse orientée sud-ouest, cuisine équipée séparée, une chambre de 12 m² avec salle d'eau. Étage : deux chambres de 11 et 13 m², salle de bains avec baignoire, WC. Garage de 18 m², abri de jardin. Chauffage par pompe à chaleur air-eau. Classe énergie C, classe climat A. Plage à 900 m, école à 400 m, commerces à 600 m. Prix : 685 000 €, honoraires à la charge du vendeur. Taxe foncière : 1 840 €.
Tâche : écris l'annonce de vente : les chiffres d'abord, puis le rez-de-chaussée, l'étage, l'extérieur, le quartier avec les distances de la fiche. N'ajoute aucun fait et aucun adjectif comme « exceptionnel ».
Format : un titre de 60 signes au plus, une annonce de 900 à 1 200 signes, puis les informations manquantes.
```

RÉPONSE TYPE

Titre : Maison 5 pièces de 112 m², terrain de 480 m², Le Moulleau

Maison de 1962 rénovée en 2019, 112 m² habitables sur un terrain de 480 m², dans le quartier du Moulleau à Arcachon.

Au rez-de-chaussée : une entrée, un séjour de 38 m² ouvert sur une terrasse orientée sud-ouest, une cuisine équipée séparée et une chambre de 12 m² avec sa salle d'eau.

À l'étage : deux chambres de 11 et 13 m², une salle de bains avec baignoire et un WC.

À l'extérieur : un garage de 18 m² et un abri de jardin.

Chauffage par pompe à chaleur air-eau. Classe énergie C, classe climat A. Taxe foncière : 1 840 €.

La plage est à 900 m, l'école à 400 m et les commerces à 600 m.

Prix : 685 000 €, honoraires à la charge du vendeur.

Informations manquantes pour une annonce complète : l'estimation des dépenses annuelles d'énergie indiquée sur le diagnostic, la présence d'un assainissement collectif, l'année de la toiture.

Ce qui en a été fait. Chloé ajoute l'estimation des dépenses d'énergie, recopiée du diagnostic, et vérifie avec son logiciel de diffusion la liste des mentions obligatoires. Elle garde le reste tel quel.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Décline l'annonce validée en deux versions : 300 signes pour la vitrine, 500 signes pour la page Facebook et Instagram de l'agence. Mêmes chiffres, aucun fait ajouté, et dis-moi le nombre de signes de chaque version.
```

RÉPONSE TYPE

Vitrine (environ 290 signes)

Le Moulleau, maison de 112 m² rénovée en 2019 sur 480 m² de terrain. Séjour de 38 m² sur terrasse sud-ouest, 3 chambres, garage. Classe énergie C. Plage à 900 m, école à 400 m. 685 000 €, honoraires à la charge du vendeur.

Facebook et Instagram (environ 480 signes)

Nouveau à l'agence : au Moulleau, une maison de 1962 rénovée en 2019, 112 m² sur un terrain de 480 m². Un séjour de 38 m² ouvert sur une terrasse sud-ouest, trois chambres dont une au rez-de-chaussée avec salle d'eau, un garage et un abri de jardin. Pompe à chaleur, classe énergie C. La plage est à 900 m, l'école à 400 m. Prix : 685 000 €, honoraires à la charge du vendeur. Visites sur rendez-vous à l'agence.

Ce qui en a été fait. Elle compte les signes dans Word : les nombres annoncés par ChatGPT sont approximatifs, la vitrine dépasse de quelques signes et elle retire « rénovée en 2019 ». Les chiffres des trois versions sont identiques.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque chiffre de l'annonce retrouvé dans la fiche ou le diagnostic.
- Les mentions : la liste des mentions obligatoires prise dans le logiciel de diffusion de l'agence.
- Les calculs : le nombre de signes recompté dans Word.
- Le ton et la cible : aucun adjectif flatteur, aucun profil d'acheteur.

Ce que cela change. Quinze minutes pour les trois versions au lieu de quarante-cinq, et aucune distance arrondie à l'avantage du bien.

Exemple 38.2

Olivier trie les demandes du lundi matin

Olivier est gestionnaire locatif chez un administrateur de biens de 14 salariés à Bordeaux, qui gère environ 1 100 lots. Le lundi à 8 h 30, la boîte commune contient 26 demandes de locataires arrivées depuis vendredi. Il en fait une liste d'une ligne par demande, locataires désignés par leur lot.

Le lundi matin d'Olivier

8 h 30 — La liste
26 demandes, une ligne chacune, lots codés

8 h 40 — Le tri en quatre cases
Une proposition, relue ligne par ligne

8 h 50 — Les urgences au téléphone
Fuite, chauffage, odeur de gaz

9 h 30 — Les réponses types
Attestations et questions de charges

11 h — Les devis demandés
Pour les travaux à chiffrer

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es assistant d'un gestionnaire locatif.
Contexte : voici les demandes reçues depuis vendredi, une par ligne (lot, canal,
résumé). Extrait : A07, courriel, « l'eau coule du plafond de la salle de bains depuis
ce matin » ; B12, portail, demande d'attestation de loyer pour la CAF ; C03, courriel,
« le radiateur de la chambre ne chauffe plus » ; D21, téléphone, volet roulant du
séjour bloqué en position basse ; A15, courriel, demande de remplacement des fenêtres
du séjour, « elles laissent passer l'air » ; E02, portail, question sur la
régularisation des charges ; [20 autres lignes]. Règles : fuite, panne de chauffage
d'octobre à avril et problème de fermeture le jour même ; petites réparations par
l'artisan habituel sous quelques jours ; gros travaux sur devis et accord du
propriétaire.
Tâche : range chaque demande dans l'une des quatre cases, avec la première action.
Signale les demandes trop floues.
Format : un tableau trié par case (lot, demande, case, première action), puis les
appels à passer.
```

RÉPONSE TYPE

Lot	Demande	Case	Première action
A07	Eau qui coule du plafond de la salle de bains	Le jour même	Appeler le locataire, puis l'occupant du dessus et le plombier ; prévenir le propriétaire
C03	Radiateur de la chambre qui ne chauffe plus	Le jour même	Appeler le locataire : un radiateur ou tout le chauffage ? Puis le chauffagiste
D21	Volet roulant du séjour bloqué en bas	Intervention rapide	Commander l'intervention de l'artisan habituel
A15	Fenêtres du séjour qui laissent passer l'air	À chiffrer et planifier	Demander un devis ; informer le propriétaire
B12	Attestation de loyer pour la CAF	Réponse type	Modèle « attestation de loyer », à envoyer aujourd'hui
E02	Question sur la régularisation des charges	Réponse type	Modèle « régularisation », avec le décompte du lot

[…]

Appels à passer avant 10 h

1. A07 : savoir si l'eau coule encore et si le compteur a été coupé.
2. C03 : savoir si tout le logement est sans chauffage.
3. Trois demandes trop floues pour être classées : F09, B30, C17.

Ce qui en a été fait. Olivier appelle A07 et C03 en premier. Pour C03, tout le logement est sans chauffage : il confirme l'urgence. Il corrige une ligne que ChatGPT avait classée en réponse type, une « odeur de gaz » mentionnée en fin de message, qui passe en tête de liste.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris la réponse au locataire du lot B12, qui demande une attestation de loyer pour la
CAF : courte, polie, avec l'attestation en pièce jointe. Signée Olivier, gestionnaire
locatif.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre attestation de loyer

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint l'attestation de loyer demandée, à transmettre à la CAF.

Si la CAF vous demande un autre document, envoyez-moi sa demande et je vous le transmettrai rapidement.

Bien cordialement,

Olivier
Gestionnaire locatif
[agence, téléphone]

> **Ce qui en a été fait.** Il édite l'attestation depuis son logiciel de gestion, qui contient le nom et le loyer : ChatGPT n'a vu que le lot.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque demande « le jour même » confirmée par un appel au locataire.
- Le tri relu ligne par ligne : une « odeur de gaz » reclassée en urgence absolue.
- Les données : lots codés dans la liste, noms et loyers seulement dans le logiciel.

Ce que cela change. Les 26 demandes triées et les urgences au téléphone avant 9 h, au lieu de 10 h 30 en traitant les courriels dans l'ordre d'arrivée.

Exemple 38.3

Valérie explique une régularisation de charges

Valérie est comptable d'une SCI familiale qui loue six logements dans un immeuble de Périgueux. Chaque année, la régularisation des charges déclenche des appels de locataires qui ne comprennent pas le solde. Cette année, elle veut un courrier clair par lot, avec le calcul détaillé.

La régularisation de Valérie

1. **Les charges de l'immeuble** — Quatre postes, vérifiés récupérables
2. **Le calcul en code** — Quote-part, provisions, solde par lot
3. **Le contrôle** — Somme des millièmes et des quotes-parts
4. **Les six courriers** — Un solde clair, les justificatifs proposés

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es comptable d'une SCI qui loue six logements et tu expliques une
régularisation de charges, simplement.
Contexte : charges récupérables de l'immeuble pour 2025 : eau froide 3 120 €, entretien
des parties communes 2 400 €, électricité des parties communes 960 €, taxe d'enlèvement
des ordures ménagères 1 980 €. Lot B : quote-part de 150 millièmes. Provisions versées
par le locataire du lot B en 2025 : 12 × 95 €.
Tâche : en exécutant du code, calcule la quote-part du lot B pour chaque poste, le
total, les provisions versées et le solde. Puis écris le courrier au locataire du lot
B.
```

```
Format : un tableau, le solde, puis un courrier de dix lignes au plus, signé Valérie,
pour la SCI.
```

RÉPONSE TYPE

Poste	Total immeuble	Quote-part du lot B (150/1000)
Eau froide	3 120 €	468 €
Entretien des parties communes	2 400 €	360 €
Électricité des parties communes	960 €	144 €
Taxe d'enlèvement des ordures ménagères	1 980 €	297 €
Total	8 460 €	1 269 €

Provisions versées en 2025 : 12 × 95 € = 1 140 €
Solde à payer : 1 269 – 1 140 = 129 €

Objet : Régularisation des charges 2025, lot B

Madame, Monsieur,

Voici la régularisation de vos charges pour l'année 2025. Les charges de l'immeuble s'élèvent à 8 460 € ; votre logement en supporte 150 millièmes, soit 1 269 €. Vous avez versé 1 140 € de provisions sur l'année. Le solde à votre charge est donc de 129 €.

Le détail par poste figure dans le tableau ci-dessus. Les justificatifs peuvent être consultés sur rendez-vous.

Ce solde sera ajouté à votre prochain avis d'échéance.

Bien cordialement,

Valérie
Pour la SCI

Ce qui en a été fait. Valérie refait le total dans son tableur : 1 269 €, identique. Elle vérifie aussi, avant l'envoi, que chacun des quatre postes figure bien dans la liste réglementaire des charges récupérables.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Fais la même chose pour les cinq autres lots, avec ces quotes-parts et ces provisions
mensuelles : A 180 millièmes, 110 € ; C 160 millièmes, 105 € ; D 170 millièmes, 110 € ;
E 190 millièmes, 120 € ; F 150 millièmes, 95 €. Vérifie en code que la somme des
quotes-parts fait 1 000 millièmes. Un tableau récapitulatif, puis un courrier par lot,
sur le modèle du lot B.
```

RÉPONSE TYPE

Lot	Millièmes	Quote-part	Provisions	Solde
A	180	1 522,80 €	1 320 €	202,80 € à payer
B	150	1 269,00 €	1 140 €	129,00 € à payer

Lot	Millièmes	Quote-part	Provisions	Solde
C	160	1 353,60 €	1 260 €	93,60 € à payer
D	170	1 438,20 €	1 320 €	118,20 € à payer
E	190	1 607,40 €	1 440 €	167,40 € à payer
F	150	1 269,00 €	1 140 €	129,00 € à payer
Total	1 000	8 460,00 €	7 620 €	840,00 €

Contrôle : la somme des millièmes fait bien 1 000 et la somme des quotes-parts redonne 8 460 €.

[Suivent cinq courriers sur le modèle du lot B.]

Ce qui en a été fait. Les six soldes sont à payer : Valérie note de relever les provisions mensuelles pour 2026, une décision qui revient aux associés de la SCI.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le total du lot B et la somme des six quotes-parts refaits dans le tableur.
- Les faits : chaque poste vérifié dans la liste réglementaire des charges récupérables.
- Le ton et la cible : le courrier lu comme un locataire qui n'aime pas les chiffres, un solde clair en une phrase.

Ce que cela change. Une heure pour les six lots au lieu d'une demi-journée, et moins d'appels de locataires qui ne comprennent pas leur solde.

Leçon 39 · 3 exemples

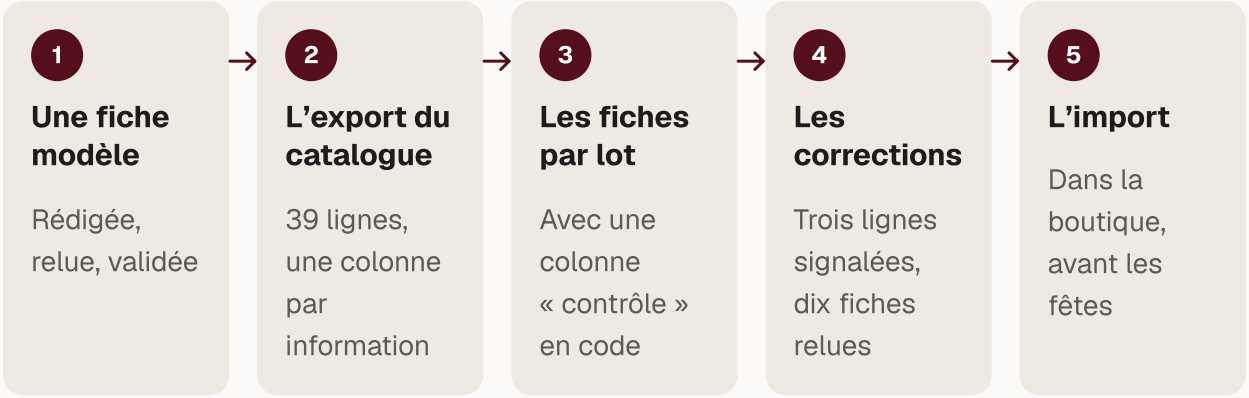
Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

Exemple 39.1

Fabien écrit les fiches de quarante vins

Fabien est caviste à Saint-Émilion, dans une maison de cinq salariés qui vend aussi en ligne. Quarante nouvelles références arrivent avant les fêtes, avec les fiches techniques des châteaux, souvent en PDF de deux pages. Il veut des fiches homogènes, dans le ton de la maison, sans une seule note de dégustation inventée.

Les quarante fiches de Fabien



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu rédiges les fiches d'une cave de Saint-Émilion qui vend en ligne ; ton ton
est précis et simple, sans superlatif, tu vouvoies.
Contexte : la fiche technique jointe est celle d'un saint-émilion grand cru 2020 d'un
château de l'appellation. Nos fiches suivent cet ordre : appellation et millésime,
assemblage, élevage, ce que dit le château de la dégustation, accords, service, garde.
Nos clients sont des amateurs et des acheteurs de cadeaux.
Tâche : écris la fiche. Reprends uniquement ce que dit la fiche technique ; la
dégustation est attribuée au château (« selon le château »). Si une rubrique manque,
écris « à compléter ». Aucune médaille ni note de guide qui ne figure pas dans la
fiche.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, la fiche en sept
rubriques courtes, puis les « à compléter ».
```

RÉPONSE TYPE

Titre : Saint-Émilion grand cru 2020, château [nom], 75 cl

Accroche : Un saint-émilion grand cru dominé par le merlot, élevé quatorze mois en barriques, à ouvrir dès maintenant ou à garder quelques années.

Appellation et millésime : Saint-Émilion grand cru, 2020.
Assemblage : 80 % merlot, 20 % cabernet franc (fiche technique du château).
Élevage : 14 mois en barriques de chêne français, dont 40 % neuves.
Dégustation, selon le château : une robe pourpre profond, un nez de fruits noirs et d'épices douces, une bouche ample aux tanins fins.
Accords : selon le château, une épaule d'agneau, un magret, des fromages à pâte pressée.
Service : entre 16 et 17 °C, après une heure en carafe.
Garde : à compléter (la fiche technique ne l'indique pas).

À compléter : la garde conseillée, le degré d'alcool, la contenance des autres formats éventuels.

> **Ce qui en a été fait.** Fabien retrouve chaque chiffre dans la fiche du château. Il demande la garde par courriel au château plutôt que de laisser ChatGPT l'estimer, et ajoute le degré lu sur l'étiquette.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici maintenant un export de mon catalogue en .csv : les 39 autres vins, une ligne par vin, avec les informations des fiches techniques recopiées par colonne. Écris une fiche par ligne sur le même modèle. En exécutant du code, ajoute une colonne « contrôle » qui signale tout pourcentage, toute durée ou toute température présents dans la fiche et absents de la ligne. Rends un fichier .csv à télécharger.
```

RÉPONSE TYPE

Fichier « fiches-vins.csv », 39 lignes, colonnes : référence, titre, accroche, fiche, contrôle, à compléter.

Résumé du contrôle : 36 lignes sans signalement ; 3 lignes signalées.
- Réf. 2214 : « 12 mois en barriques » dans la fiche, la ligne indique « élevage en cuve ».
- Réf. 2231 : « servir à 14 °C » dans la fiche, aucune température dans la ligne.
- Réf. 2240 : « 60 % merlot » dans la fiche, la ligne indique 70 %.

« À compléter » le plus fréquent : la garde conseillée (22 lignes).

> **Ce qui en a été fait.** Fabien corrige les trois lignes signalées à la main, relit dix fiches en entier, puis importe le fichier dans sa boutique. La colonne « contrôle » a trouvé les trois inventions qu'il n'aurait pas vues à la lecture.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque chiffre de la première fiche retrouvé dans la fiche du château.
- Les faits, par lot : la colonne « contrôle » en code, puis dix fiches relues en entier.
- Les mentions propres à la vente d'alcool en ligne vérifiées par Fabien sur la page du site, hors des fiches.

Ce que cela change. Une journée pour quarante fiches, relecture comprise, au lieu de près d'une semaine à les écrire une par une.

Exemple 39.2

Hugo construit la bibliothèque SAV d'un magasin de vélos

Hugo est responsable de l'atelier et du service après-vente d'un magasin de vélos de 12 salariés à Bordeaux, qui vend aussi en ligne. Les demandes arrivent par courriel et par la messagerie du site, et chacun répond à sa façon. Il veut six réponses types fidèles aux conditions générales du magasin, puis traiter un cas difficile : une batterie de vélo électrique qui ne charge plus.

Le SAV d'Hugo

Avant

- Chacun répond à sa façon
- Des délais promis au hasard
- Les photos demandées une fois sur deux

Après

- Six réponses types relues
- Chaque réponse adossée à un article des CGV
- Les manques des CGV repérés et signalés

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable du service client d'un magasin de vélos qui vend en boutique
et en ligne ; le ton est simple, chaleureux, précis.
Contexte : le fichier joint contient nos conditions générales de vente. Situations
fréquentes : colis non reçu, vélo livré abîmé, pièce défectueuse, erreur de taille de
cadre, demande de rétractation, panne d'un vélo à assistance électrique. Notre outil :
la messagerie de notre boutique en ligne.
Tâche : écris une réponse type par situation, avec des variables entre crochets, et une
note interne qui cite l'article des CGV qui s'applique. N'invente aucun délai ni aucune
garantie : si un point manque, écris « à préciser dans les CGV ».
Format : six réponses de quatre à huit lignes, chacune avec son titre, ses variables et
sa note interne.
```

RÉPONSE TYPE

1. Vélo livré abîmé

Bonjour [prénom],

Merci de nous avoir prévenus, et désolés pour ce début. Pour traiter votre demande, pouvez-vous nous envoyer trois photos : le carton, la zone abîmée et l'étiquette du colis ? Si vous avez noté des réserves auprès du transporteur, joignez-les aussi. Dès réception, nous revenons vers vous sous [délai] avec une solution : réparation à l'atelier, envoi de la pièce ou échange.

L'atelier [nom du magasin]

Note interne : art. 8 des CGV (réception et réserves).

2. Panne d'un vélo à assistance électrique

Bonjour [prénom],

Pour diagnostiquer la panne de votre [modèle], nous avons besoin du numéro de commande [numéro], de la date d'achat et d'une courte description : le vélo s'allume-t-il, la batterie charge-t-elle, un code s'affiche-t-il ? Selon le cas, nous vous proposerons un diagnostic à l'atelier ou une prise en charge par la garantie du fabricant.

L'atelier [nom du magasin]

Note interne : art. 11 des CGV (garanties) ; durée de garantie de la batterie : à préciser dans les CGV.

[Suivent les quatre autres réponses sur le même modèle.]

Ce qui en a été fait. Hugo vérifie chaque note interne dans les CGV : les articles 8 et 11 sont les bons. Le « à préciser dans les CGV » sur la batterie lui montre un vrai manque, qu'il signale au gérant.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Cas particulier, commande [code interne] : un client a acheté un vélo à assistance électrique il y a quatorze mois. La batterie ne charge plus. Le diagnostic de l'atelier, ce matin, confirme une cellule défectueuse. Le fabricant prend en charge le remplacement sous garantie, avec un délai de trois semaines pour la batterie neuve. Nous décidons de prêter une batterie d'atelier pendant ce délai. Écris la réponse au client : faits, ce qui va se passer et quand, ce qu'il doit faire. Huit lignes au plus, signé Hugo, atelier.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour [prénom],

Nous avons diagnostiqué votre batterie ce matin : une cellule est défectueuse, ce qui explique qu'elle ne charge plus. Le fabricant prend en charge son remplacement au titre de la garantie.

La batterie neuve arrivera dans environ trois semaines. D'ici là, nous vous prêtons une batterie de l'atelier, que vous pouvez venir chercher dès demain, du mardi au samedi.

Nous vous appellerons dès réception de la batterie neuve pour l'échange.

Hugo

Atelier [nom du magasin]

Ce qui en a été fait. Hugo appelle d'abord le client pour lui annoncer la nouvelle de vive voix ; le message part ensuite comme trace écrite.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque note interne retrouvée dans les CGV, article par article.
- Les engagements : le prêt de batterie, décidé par Hugo, est le seul geste écrit.
- Le ton et la cible : la réponse lue comme un client qui ne peut plus aller au travail à vélo, des dates et une action claires.

Ce que cela change. Une matinée pour la bibliothèque au lieu de réponses écrites une par une chaque jour, et des réponses identiques quel que soit le vendeur.

Exemple 39.3

Leïla lit les 412 avis d'une marque de cosmétiques solides

Leïla est responsable de la relation client d'une marque de cosmétiques solides de 20 salariés à La Rochelle. Le shampoing solide « Ortie » a perdu près d'une étoile en note moyenne en six mois. Elle exporte les 412 avis du semestre, retire les pseudos et veut savoir quoi corriger en premier.

Les avis de Leïla, jusqu'à la réponse

Lundi

L'export

412 avis du semestre, pseudos retirés

Lundi

Les thèmes comptés

La texture passe de 9 à 32 avis

Jeudi

La réunion de production

Un fournisseur a changé en mars

Vendredi

Les réponses publiques

Le problème reconnu, la correction annoncée

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable de la relation client d'une marque de cosmétiques et tu
analyses des avis.
Contexte : le fichier joint contient les 412 avis du semestre sur nos produits :
produit, note, date, texte. Pseudos retirés.
Tâche : propose huit à douze thèmes, puis, en exécutant du code, attribue un ou
plusieurs thèmes à chaque avis et compte par thème le nombre d'avis, la note moyenne et
l'évolution entre le premier et le second trimestre, pour le shampoing « Ortie » et
pour l'ensemble. Cite deux extraits mot pour mot par thème.
Format : un tableau trié par nombre d'avis, les extraits, puis trois actions possibles.
```

RÉPONSE TYPE

Shampoing « Ortie », 138 avis sur le semestre

Thème	Avis	Note moyenne	1er trimestre	2e trimestre
Texture et tenue du pain	41	2,4	9	32
Efficacité sur cheveux gras	37	4,3	18	19
Parfum	26	3,9	12	14
Emballage et livraison	19	3,1	8	11
Prix	15	3,6	7	8

Extraits, texture et tenue du pain
- « Il se délite en trois semaines alors que l'ancien tenait deux mois »
- « Devenu mou, il fond dans la douche »

Extraits, efficacité
- « Mes cheveux restent propres trois jours »
- « Enfin un shampoing solide qui mousse »

Actions possibles
1. Vérifier avec la production si la formule ou le fournisseur d'une matière a changé au début du second trimestre.
2. Ajouter sur la fiche un conseil de conservation (porte-savon qui égoutte).
3. Répondre aux avis du second trimestre qui portent sur la texture, une fois la cause connue.

Ce qui en a été fait. Leïla filtre l'export sur « fond » et « mou » dans Excel : 30 avis, cohérent avec les 32 du tableau. Elle porte le point à la réunion de production du jeudi : un fournisseur de beurre végétal a bien changé en mars.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
La production confirme un changement de fournisseur d'une matière première en mars, et une correction de la formule à partir du lot de juin. Écris la réponse publique type aux avis du second trimestre sur la texture : quatre à six lignes, factuelle, qui reconnaît le problème, dit ce qui a changé et invite à écrire au service client. Notre proposition, décidée par la direction : un pain de remplacement envoyé gratuitement.
```

RÉPONSE TYPE

Merci pour votre retour, qui nous a été très utile. Vous avez raison : certains pains fabriqués entre mars et mai se délitaient plus vite que d'habitude, à la suite d'un changement de matière première. La formule a été corrigée à partir des lots de juin. Écrivez-nous à [adresse du service client] avec votre numéro de commande : nous vous enverrons un pain de remplacement.

L'équipe [nom de la marque]

Ce qui en a été fait. Leïla vérifie avec la production les dates de lots avant de publier, et retire toute promesse sur la durée de vie du pain, que personne n'a mesurée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : un compte refait par filtre dans Excel, cohérent avec le tableau.
- Les faits : les dates du changement et de la correction confirmées par la production.
- Les engagements : le pain de remplacement, décidé par la direction, est le seul geste écrit.
- Le ton et la cible : la réponse lue par un futur client, qui doit comprendre que le problème est réglé.

Ce que cela change. Trois quarts d'heure pour lire et classer 412 avis, au lieu d'une impression tirée des dix derniers, et une cause trouvée en une semaine.

Leçon 40 · 3 exemples

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

Exemple 40.1

Maxime traduit sa carte d'automne en deux langues

Maxime est chef et gérant d'un restaurant de 14 salariés dans le quartier Saint-Michel, à Bordeaux. Un tiers de ses clients du week-end sont étrangers, surtout anglais et espagnols. La carte d'automne change lundi ; il veut la carte en français, en anglais et en espagnol, avec les allergènes de ses fiches recettes.

La carte de Maxime, jusqu'en salle

1. **Les six fiches recettes** — Ingrédients, prix, allergènes du chef
2. **La carte en français** — Une ligne par plat, allergènes recopiés
3. **Les deux traductions** — Canelé gardé, mots incertains signalés
4. **Les relectures** — Allergènes contre fiches, espagnol par une serveuse
5. **L'impression** — Carte, site, plateforme de réservation

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu rédiges la carte d'un restaurant de Bordeaux ; ton simple, précis, sans
adjectif inutile.
Contexte : fiches recettes de la carte d'automne. Entrées : velouté de potimarron,
châtaignes torréfiées, crème crue, 9 €, allergènes lait, céleri ; six huîtres du bassin
d'Arcachon n° 3, vinaigrette à l'échalote, pain de seigle, 14 €, allergènes mollusques,
gluten, sulfites. Plats : joue de bœuf braisée au vin de Bordeaux, purée de céleri-
rave, 24 €, allergènes céleri, sulfites, lait ; merlu de ligne, beurre blanc, poireaux
fondants, 23 €, allergènes poisson, lait, sulfites. Desserts : canelé tiède, glace
vanille, 9 €, allergènes gluten, œuf, lait ; poire pochée au vin, crumble aux
noisettes, 9 €, allergènes gluten, lait, fruits à coque, sulfites.
Tâche : écris la carte en français, puis traduis-la en anglais et en espagnol. « Canelé
```

```
» reste en français. Les allergènes sont recopiés tels quels dans chaque langue, sans
ajout ni retrait. Signale les mots à faire relire.
Format : la carte en trois blocs (français, anglais, espagnol), puis les mots à relire.
```

RÉPONSE TYPE

CARTE D'AUTOMNE

Entrées

Velouté de potimarron, châtaignes torréfiées, crème crue · 9 €

Allergènes : lait, céleri

Six huîtres du bassin d'Arcachon n° 3, vinaigrette à l'échalote, pain de seigle · 14 €

Allergènes : mollusques, gluten, sulfites

Plats

Joue de bœuf braisée au vin de Bordeaux, purée de céleri-rave · 24 €

Allergènes : céleri, sulfites, lait

Merlu de ligne, beurre blanc, poireaux fondants · 23 €

Allergènes : poisson, lait, sulfites

Desserts

Canelé tiède, glace vanille · 9 €

Allergènes : gluten, œuf, lait

Poire pochée au vin, crumble aux noisettes · 9 €

Allergènes : gluten, lait, fruits à coque, sulfites

AUTUMN MENU

Starters

Red kuri squash velouté, roasted chestnuts, raw cream · €9

Allergens: milk, celery

Six Arcachon Bay oysters no. 3, shallot vinaigrette, rye bread · €14

Allergens: molluscs, gluten, sulphites

Mains

Beef cheek braised in Bordeaux wine, celeriac purée · €24

Allergens: celery, sulphites, milk

Line-caught hake, beurre blanc, slow-cooked leeks · €23

Allergens: fish, milk, sulphites

Desserts

Warm canelé (small Bordeaux cake with a caramelised crust), vanilla ice cream · €9

Allergens: gluten, egg, milk

Wine-poached pear, hazelnut crumble · €9

Allergens: gluten, milk, tree nuts, sulphites

CARTA DE OTOÑO

Entrantes

Crema de calabaza potimarrón, castañas tostadas, nata cruda · 9 €

Alérgenos: leche, apio

Seis ostras de la bahía de Arcachon n.º 3, vinagreta de chalota, pan de centeno · 14 €

Alérgenos: moluscos, gluten, sulfitos

Principales

Carrillera de vacuno estofada al vino de Burdeos, puré de apionabo · 24 €

Alérgenos: apio, sulfitos, leche

Merluza de anzuelo, salsa beurre blanc, puerros confitados · 23 €
Alérgenos: pescado, leche, sulfitos
Postres
Canelé templado (pequeño pastel bordelés de corteza caramelizada), helado de vainilla · 9 €
Alérgenos: gluten, huevo, leche
Pera escalfada al vino, crumble de avellanas · 9 €
Alérgenos: gluten, leche, frutos de cáscara, sulfitos

Mots à faire relire : « red kuri squash » et « calabaza potimarrón » pour potimarron ; « beurre blanc », gardé en français dans les deux langues ; « puerros confitados » pour poireaux fondants.

Ce qui en a été fait. Maxime compare les allergènes ligne à ligne avec ses fiches : identiques. Une serveuse espagnole de l'équipe relit la version espagnole et remplace « puerros confitados » par « puerros pochados ».

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris maintenant la phrase à placer en bas de la carte, dans les trois langues, qui invite les clients allergiques à le signaler et dit que l'équipe vérifie avec la cuisine. Elle ne garantit pas l'absence de traces.
```

RÉPONSE TYPE

Une allergie ou une intolérance ? Dites-le-nous à la commande : nous vérifions chaque plat avec la cuisine. Des traces d'autres allergènes restent possibles.

An allergy or intolerance? Please tell us when you order: we check every dish with the kitchen. Traces of other allergens may be present.

¿Alguna alergia o intolerancia? Díganoslo al pedir: comprobamos cada plato con la cocina. Pueden existir trazas de otros alérgenos.

Ce qui en a été fait. Il fait valider la phrase par son second de cuisine, puis l'ajoute aux trois cartes et à la page du site.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les allergènes de chaque plat comparés, ligne à ligne, aux fiches recettes, dans les trois langues.
- Les prix : relus dans le logiciel de caisse.
- Le ton et la cible : la version espagnole relue par une personne qui parle la langue, un terme corrigé.

Ce que cela change. Quarante minutes pour la carte trilingue, relecture comprise, au lieu d'une demi-journée ou d'un envoi chez un traducteur à chaque changement de saison.

Exemple 40.2

Agnès prépare le livret d’accueil de ses gîtes

Agnès gère quatre gîtes dans un hameau près de Sarlat, en Dordogne, avec une salariée à temps partiel. La moitié de ses clients sont néerlandais ou britanniques, et les mêmes questions reviennent à chaque séjour. Elle veut un livret d’accueil clair, en français et en anglais, puis répondre à une demande arrivée ce matin.

L’accueil d’Agnès

Avant

- Les mêmes questions à chaque séjour
- Des réponses en anglais écrites lentement
- Aucun livret écrit

Après

- Un livret bilingue imprimé et envoyé en PDF
- Des réponses courtes et relues
- Aucune promesse qu’elle n’a pas décidée

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu’elle a été écrite**

```
Rôle : tu rédiges le livret d’accueil de gîtes ruraux ; ton chaleureux, phrases
courtes, vouvoiement.
Contexte : mes notes : arrivée à partir de 16 h, départ avant 10 h ; boîte à clés à
gauche de la porte, code envoyé la veille de l’arrivée ; wifi : [nom du réseau, code] ;
poubelles : bac jaune pour le tri, bac gris pour le reste, conteneur au bout du chemin,
ramassage le mardi ; piscine commune ouverte de 9 h à 20 h, sans surveillance, enfants
sous la responsabilité des parents ; boulangerie au village à 2 km, fermée le lundi ;
marché du village le jeudi matin ; draps et serviettes fournis, ménage de fin de séjour
inclus ; vélos à louer sur réservation, 15 € la journée ; mon téléphone pour toute
question de 8 h à 20 h.
Tâche : écris le livret, rubrique par rubrique, puis traduis-le en anglais. N’ajoute
aucune information qui ne figure pas dans mes notes.
Format : six rubriques courtes avec un titre chacune, d’abord en français, puis en
anglais.
```

RÉPONSE TYPE

BIENVENUE

Votre arrivée et votre départ

Vous pouvez arriver à partir de 16 h. La clé se trouve dans la boîte à clés, à gauche de la porte ; le code vous est envoyé la veille. Le jour du départ, merci de libérer le gîte avant 10 h.

Internet

Réseau : [nom du réseau]. Code : [code].

La piscine

La piscine commune est ouverte de 9 h à 20 h. Elle n’est pas surveillée : les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents.

Les déchets

Bac jaune pour le tri, bac gris pour le reste. Le conteneur se trouve au bout du chemin ; le ramassage a lieu le mardi.

Autour du gîte

Boulangerie au village, à 2 km, fermée le lundi. Marché du village le jeudi matin. Vélos à louer sur réservation, 15 € la journée.

Linge, ménage et contact

Draps et serviettes sont fournis, et le ménage de fin de séjour est inclus. Pour toute question, appelez-moi de 8 h à 20 h au [téléphone].

WELCOME

Arrival and departure

Check-in is from 4 pm. The key is in the key box to the left of the door; we send you the code the day before you arrive. On departure day, please leave the cottage by 10 am.

Internet

Network: [network name]. Password: [code].

The pool

The shared pool is open from 9 am to 8 pm. There is no lifeguard: children must be supervised by their parents at all times.

Rubbish

Yellow bin for recycling, grey bin for everything else. The container is at the end of the lane; collection is on Tuesdays.

Around the cottage

Bakery in the village, 2 km away, closed on Mondays. Village market on Thursday mornings. Bikes for hire on request, €15 per day.

Linen, cleaning and contact

Bed linen and towels are provided, and end-of-stay cleaning is included. For any question, call me between 8 am and 8 pm on [phone number].

Ce qui en a été fait. Agnès vérifie chaque horaire et chaque prix. Une cliente britannique habituée relit la version anglaise et ne change qu’un mot. Elle imprime le livret pour les quatre gîtes et l’envoie aussi en PDF avec la confirmation de réservation.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Réponds en anglais à ce message reçu ce matin d’une famille qui arrive samedi dans le gîte « Les Noyers » : « Hello, we will arrive around 1 pm on Saturday, is early check-in possible? And can we book bikes for two adults and two children for Monday? » Ce que je décide : arrivée possible à 14 h, pas avant, le ménage n’étant pas fini ; deux vélos adultes disponibles lundi, pas de vélos enfants. Six lignes au plus, signé Agnès.
```

RÉPONSE TYPE

Hello,

Thank you for your message. The cottage will be ready from 2 pm on Saturday; we cannot offer an earlier check-in, as cleaning will still be in progress. You are welcome to use the pool area from 1 pm while you wait.

For Monday, two adult bikes are available at €15 each per day. Unfortunately, we do not have children's bikes. Shall I book the two adult bikes for you?

Best regards,
Agnès

Ce qui en a été fait. Agnès retire la phrase sur la piscine dès 13 h : elle ne l'avait pas décidée, et la piscine est partagée avec les autres gîtes. Elle envoie le reste tel quel.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : horaires, prix et règles de la piscine relus contre ses notes, dans les deux langues.
- Les engagements : la phrase sur la piscine, ajoutée par ChatGPT et jamais décidée, retirée de la réponse.
- Le ton et la cible : la version anglaise relue par une cliente britannique habituée.

Ce que cela change. Une heure pour un livret bilingue qu'elle n'avait jamais eu le temps de faire, et des réponses en anglais en cinq minutes au lieu de vingt.

Exemple 40.3

Thierry mesure les réservations non honorées de l'été

Thierry dirige une brasserie de 11 salariés sur le front de mer de Royan. Cet été, des tables réservées sont restées vides les soirs de forte affluence. Il exporte de son logiciel de réservation les 1 840 réservations de juin à août, sans nom ni téléphone : canal, jour, nombre de couverts, statut.

Les tables vides de Thierry

Septembre

L'export

1 840 réservations, sans nom ni téléphone

Septembre

Les taux en code

Plateforme 7,5 %, grandes tables 12,9 %

Octobre

La décision

Confirmation la veille, empreinte pour six et plus

Saison suivante

La mesure

Le même calcul, pour comparer

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu analyses les réservations d'une brasserie.
Contexte : le fichier joint contient les 1 840 réservations de juin à août. Colonnes :
canal (téléphone, site, plateforme), date, jour de la semaine, couverts, statut
(honorée, annulée à temps, annulée tardivement, non honorée). Aucun nom ni téléphone.
Tâche : en exécutant du code, calcule le taux de réservations non honorées au total,
par canal, par jour de la semaine et pour les tables de six couverts ou plus, ainsi que
le nombre de couverts perdus. Signale les lignes incohérentes.
Format : trois petits tableaux, le nombre de couverts perdus, puis trois constats d'une
phrase.
```

RÉPONSE TYPE

Par canal

Canal	Réservations	Non honorées	Taux
Téléphone	610	21	3,4 %
Site	540	24	4,4 %
Plateforme	690	52	7,5 %
Total	1 840	97	5,3 %

Tables de six couverts ou plus
140 réservations, 18 non honorées, soit 12,9 %.

Par jour (extrait)
Vendredi : 7,9 % ; samedi : 8,6 % ; mardi : 2,1 %.

Couverts perdus : 312.

Constats
1. Les réservations par la plateforme sont deux fois plus souvent non honorées que par téléphone.
2. Une grande table sur huit n'est pas venue.
3. Les non-présentations se concentrent le vendredi et le samedi, les soirs où la brasserie refuse du monde.

Lignes incohérentes : 3 (couverts à zéro).

Ce qui en a été fait. Thierry refait le taux de la plateforme avec un filtre dans Excel : 52 sur 690, identique. Il décide d'envoyer une confirmation la veille à toutes les réservations et de demander une empreinte bancaire pour les tables de six et plus, comme le permet son logiciel de réservation.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris le message de confirmation envoyé la veille par SMS, en français et en anglais :
300 signes au plus chacun, avec le jour, l'heure, le nombre de couverts en variables,
et un lien pour annuler. Puis la phrase à ajouter sur le site pour les tables de six et
```

```
plus : une empreinte bancaire est demandée à la réservation, aucun débit sauf non-
présentation sans annulation avant 18 h la veille ; montant : [montant] par couvert.
```

RÉPONSE TYPE

SMS, français

Bonjour, votre table pour [couverts] personnes est réservée demain [jour] à [heure]. Un empêchement ? Annulez en un clic ici : [lien]. À demain.

SMS, anglais

Hello, your table for [couverts] is booked tomorrow, [jour] at [heure]. Can't make it? Cancel in one click here: [lien]. See you tomorrow.

Sur le site, réservations de six personnes et plus

Pour les tables de six personnes et plus, une empreinte bancaire est demandée à la réservation. Aucun montant n'est débité, sauf en cas de non-présentation sans annulation avant 18 h la veille : [montant] par couvert.

> **Ce qui en a été fait.** Thierry vérifie avec l'éditeur de son logiciel que l'empreinte bancaire est gérée par le prestataire de paiement : aucun numéro de carte ne passe par l'équipe ni par ChatGPT.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le taux de la plateforme et celui des grandes tables refaits avec un filtre dans Excel.
- Les faits : les trois lignes incohérentes vérifiées dans le logiciel, deux erreurs de saisie corrigées.
- Les données : aucun nom ni téléphone dans l'export ; les cartes bancaires restent chez le prestataire de paiement.

Ce que cela change. Vingt minutes pour mesurer un problème jusque-là ressenti, et une décision appuyée sur des chiffres pour la saison suivante.

Leçon 41 · 3 exemples

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

Exemple 41.1

Isabelle écrit le mode opératoire d'un changement de moule

Isabelle est technicienne méthodes chez un plasturgiste de 120 salariés à Châtellerault. Le changement de moule sur la presse n° 7 prend de 50 minutes à près de deux heures selon le régleur. Le régleur le plus rapide part à la retraite dans six mois : elle veut un mode opératoire écrit à partir de sa façon de faire.

Le mode opératoire d'Isabelle

Lundi	Lundi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
La dictée	**La mise en forme**	**La relecture au poste**	**La validation**	**L'affichage**
Pendant un changement de moule réel	Quatorze étapes, onze « à préciser »	Une étape ajoutée, l'ordre de serrage donné	Sécurité et qualité, indice B	La fiche d'une page et les photos

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es technicien méthodes chez un plasturgiste et tu écris des modes opératoires
lus au poste.
Contexte : voici la dictée du régleur le plus ancien, faite pendant un changement de
moule sur la presse à injecter n° 7 : « Bon, d'abord je prépare tout avant d'arrêter :
le moule suivant est sur le chariot à côté, les brides, les flexibles d'eau, la fiche
de réglage. Après j'arrête la presse en fin de cycle, je vide la vis en purgeant, et je
consigne, cadenas sur le sectionneur, mon nom sur l'étiquette. Je débranche l'eau, je
purge les circuits avec l'air pour pas en mettre partout. Je pose le palan, je desserre
les brides côté fixe et côté mobile, je sors le moule. Le nouveau, je le centre avec la
bague, je serre les brides, je rebranche l'eau, je vérifie qu'il n'y a pas de fuite. Je
déconsigne, je charge le programme, je règle les courses d'ouverture. Les cinq
premières pièces je les jette, la sixième je l'amène à la qualité pour la première
pièce. » Consignes de sécurité du poste, tirées du document unique : consignation
obligatoire avant toute intervention dans la zone du moule ; gants et lunettes ;
```

```
manutention du moule au palan uniquement ; personne sous la charge.
Tâche : écris le mode opératoire à partir de la dictée seule, consignes de sécurité en
tête, avec pour chaque étape le point clé et sa raison quand le régleur la donne.
N'ajoute aucune étape ni aucune valeur. Écris « à préciser » quand un passage est flou.
Format : un en-tête, un tableau (n°, étape, point clé, raison, photo à prévoir), puis
les « à préciser ».
```

RÉPONSE TYPE

Changement de moule · presse à injecter n° 7

Indice A · rédigé par : technicienne méthodes · validé par : à compléter · date : [date]

Sécurité, avant toute intervention

- Consigner la presse avant toute intervention dans la zone du moule.
- Porter gants et lunettes.
- Manutentionner le moule au palan uniquement ; personne sous la charge.

N°	Étape	Point clé	Raison	Photo à prévoir
1	Préparer le moule suivant, les brides, les flexibles d'eau et la fiche de réglage	Tout est à côté de la presse avant l'arrêt	Ne pas chercher le matériel presse arrêtée	Chariot préparé
2	Arrêter la presse en fin de cycle	Fin de cycle, pas en cours	à préciser	Pupitre
3	Purger la vis	Vis vide	à préciser	—
4	Consigner la presse	Cadenas sur le sectionneur, nom sur l'étiquette	Sécurité de l'intervenant	Sectionneur consigné
5	Débrancher l'eau et purger les circuits à l'air	Purge à l'air avant de retirer les flexibles	Ne pas répandre d'eau	Raccords
6	Poser le palan, desserrer les brides côté fixe et côté mobile	Palan en place avant le desserrage	à préciser	Brides
7	Sortir le moule	Au palan, personne sous la charge	Sécurité	—
8	Centrer le nouveau moule avec la bague de centrage	Bague engagée	à préciser	Bague de centrage
9	Serrer les brides	à préciser (ordre et serrage)	à préciser	Brides serrées
10	Rebrancher l'eau et vérifier l'absence de fuite	Contrôle visuel des raccords	à préciser	Raccords
11	Déconsigner la presse	Retrait du cadenas par celui qui l'a posé	à préciser	—
12	Charger le programme et régler les courses d'ouverture	Programme de la fiche de réglage	à préciser	Écran
13	Écarter les cinq premières pièces	Pièces mises au rebut	à préciser	—

N°	Étape	Point clé	Raison	Photo à prévoir
14	Porter la sixième pièce à la qualité	Validation de la première pièce	Démarrage autorisé après validation	—

À préciser avec le régleur

- Pourquoi l'arrêt en fin de cycle et la purge de la vis : les raisons à écrire pour les opérateurs.
- L'ordre et le serrage des brides : valeur à prendre dans la notice du moule ou de la presse.
- Qui retire le cadenas si l'intervention change de main.
- Ce que la qualité contrôle sur la première pièce.

Ce qui en a été fait. Isabelle relit le document au poste avec le régleur pendant le changement suivant. Il ajoute une étape oubliée dans sa dictée, le nettoyage des plans de joint, et donne l'ordre de serrage. La valeur de serrage est prise dans la notice du moule.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris maintenant, à partir de ce mode opératoire corrigé, une fiche d'une page à
afficher sur la presse : quatorze lignes au plus, une action par ligne, verbe en tête,
et un pictogramme suggéré pour chaque ligne de sécurité. Garde toutes les consignes de
sécurité.
```

RÉPONSE TYPE

CHANGEMENT DE MOULE · PRESSE 7

Sécurité

1. Consigner avant toute intervention dans la zone du moule. (pictogramme : cadenas)
2. Porter gants et lunettes. (pictogramme : gants, lunettes)
3. Manutentionner le moule au palan, personne sous la charge. (pictogramme : charge suspendue)

Étapes

4. Préparer moule, brides, flexibles et fiche avant l'arrêt.
5. Arrêter en fin de cycle, purger la vis.
6. Consigner : cadenas, nom sur l'étiquette.
7. Purger l'eau à l'air, débrancher.
8. Desserrer les brides, sortir le moule au palan.
9. Nettoyer les plans de joint.
10. Centrer le nouveau moule avec la bague.
11. Serrer les brides dans l'ordre de la fiche.
12. Rebrancher l'eau, vérifier les fuites, déconsigner.
13. Charger le programme, régler les courses.
14. Écarter cinq pièces, porter la sixième à la qualité.

Ce qui en a été fait. Le responsable sécurité valide les trois premières lignes et les pictogrammes. La fiche est affichée avec l'indice B et les photos du régleur.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le mode opératoire relu au poste, une étape ajoutée par le régleur.
- Les valeurs : l'ordre et le serrage des brides pris dans la notice, aucune valeur venue de ChatGPT.
- La sécurité : les consignes viennent du document unique et sont validées par le responsable sécurité.

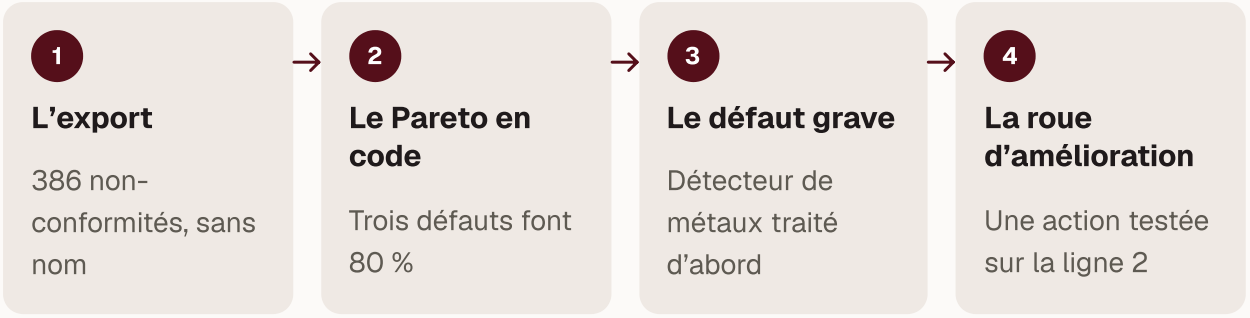
Ce que cela change. Une heure et demie pour un mode opératoire validé, au lieu d'une demi-journée de rédaction que personne ne trouvait le temps de faire, avant le départ du régleur.

Exemple 41.2

Sébastien classe six semaines de rebuts

Sébastien est responsable qualité d'une biscuiterie de 35 salariés en Charente. Les rebuts ont augmenté depuis la rentrée, et chacun a son explication. Il exporte du logiciel de production six semaines de contrôles, 386 non-conformités codées, sans nom d'opérateur.

Les rebuts de Sébastien



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es responsable qualité dans une biscuiterie et tu analyses les rebuts.
Contexte : le fichier joint est l'export de six semaines : date, ligne, code défaut,
libellé, quantité. 386 non-conformités, aucun nom d'opérateur.
Tâche : en exécutant du code, calcule par défaut le nombre de non-conformités, sa part
et la part cumulée, triées de la plus grande à la plus petite, « autres » en dernier.
Fais de même par ligne. Signale tout défaut rare mais grave, à traiter quel que soit
son rang.
Format : deux tableaux, un graphique de Pareto, trois constats.
```

RÉPONSE TYPE

Par défaut

Défaut	Non-conformités	Part	Part cumulée
Poids hors tolérance	142	36,8 %	36,8 %
Cuisson trop foncée	97	25,1 %	61,9 %
Biscuits cassés	71	18,4 %	80,3 %
Étiquette mal posée	44	11,4 %	91,7 %
Rejet au détecteur de métaux	9	2,3 %	94,0 %
Autres	23	6,0 %	100,0 %
Total	386	100 %	

Par ligne

Ligne 2 : 231 (59,8 %) ; ligne 1 : 155 (40,2 %).

Défaut rare mais grave

Les 9 rejets au détecteur de métaux touchent à la sécurité des consommateurs : à analyser en priorité, quel que soit leur rang.

Constats

1. Trois défauts font 80 % des non-conformités : poids, cuisson, casse.
2. La ligne 2 porte six non-conformités sur dix.
3. Les rejets au détecteur sont peu nombreux mais demandent une analyse immédiate.

Ce qui en a été fait. Sébastien filtre l'export dans Excel sur « poids » et sur la ligne 2 : 142 et 231, identiques. Il ouvre le jour même une fiche de non-conformité sur les rejets au détecteur, avant de s'attaquer au poids.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour le poids hors tolérance, aide-moi à préparer le premier tour de la roue de
l'amélioration : planifier, faire, vérifier, ajuster. Ce que nous savons : 142 non-
conformités en six semaines, dont la plupart sur la ligne 2 ; la doseuse de la ligne 2
a été révisée en août. Objectif : diviser par deux en six semaines. Pour chaque étape,
ce qu'il faut faire, qui (par fonction), et la mesure. Aucune cause conclue.
```

RÉPONSE TYPE

Planifier

- Confirmer la répartition des 142 non-conformités par ligne et par équipe (responsable qualité, cette semaine).
- Recueillir les hypothèses avec les conducteurs de ligne : réglage de la doseuse après la révision, matière, consistance de la pâte, pesée de contrôle (chef de production).
- Choisir une action à tester sur la ligne 2 seulement.

Mesure de départ : 142 non-conformités en six semaines, soit environ 24 par semaine.

Faire

- Appliquer l'action sur la ligne 2 pendant deux semaines (chef de production, conducteurs de la ligne 2).

Vérifier

- Compter chaque semaine les non-conformités de poids sur la ligne 2 et les comparer à la mesure de départ (responsable qualité).

Ajuster
- Si le nombre baisse nettement, étendre l'action à la ligne 1 et l'écrire dans le mode opératoire ; sinon, reprendre les hypothèses (comité qualité de fin de mois).
Objectif : 12 non-conformités par semaine au plus au bout de six semaines.

Ce qui en a été fait. Il vérifie la moyenne de départ : 142 divisé par 6, soit environ 24 par semaine. Il garde la structure et choisit avec les conducteurs l'action à tester : un contrôle de pesée plus fréquent après chaque reprise de la doseuse.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : deux comptes refaits par filtre dans Excel, la moyenne hebdomadaire refaite à la main.
- La gravité : le défaut rare mais grave traité en premier, malgré son rang dans le Pareto.
- Les faits : aucune cause retenue avant le test sur la ligne 2.

Ce que cela change. Vingt minutes pour un Pareto qui demandait une matinée de tableaux croisés, et une discussion d'équipe partie des chiffres au lieu des explications de chacun.

Exemple 41.3

Claire prépare la formation d'un nouvel opérateur

Claire est cheffe d'atelier dans une menuiserie industrielle de 50 salariés près de Brive. Un nouvel opérateur arrive lundi sur la scie à panneaux, un poste où se sont produits deux incidents l'an dernier. Elle veut une fiche de poste claire et une évaluation de fin de formation tirée du mode opératoire validé.

La formation au poste, avant et après

Avant

- Une formation « en regardant faire »
- Aucune trace de ce qui a été appris
- Une habilitation décidée à l'impression

Après

- Une fiche de poste claire
- Dix questions tirées du mode opératoire
- Une grille remplie par le tuteur au poste

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu rédiges des fiches de poste pour une menuiserie industrielle de 50 salariés.
Contexte : poste d'opérateur sur scie à panneaux, en journée. Activités, selon moi :
découper les panneaux selon les listes de débit, régler les butées, contrôler les cotes
des premières pièces, étiqueter et ranger les pièces sur chariot, entretenir la scie en
```

```
fin de poste, signaler tout défaut. Habilitations demandées par notre plan de formation
: conduite de chariot élévateur. Rattachement : cheffe d'atelier.
Tâche : écris la fiche de poste. N'ajoute aucune habilitation ni exigence absente
d'ici.
Format : une page en rubriques, puis les questions à me poser pour la compléter.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de poste · opérateur sur scie à panneaux

Mission

Découper les panneaux selon les listes de débit, avec la précision et la sécurité demandées, et préparer les pièces pour les postes suivants.

Activités principales

- Découper les panneaux selon les listes de débit.
- Régler les butées de la scie.
- Contrôler les cotes des premières pièces de chaque série.
- Étiqueter les pièces et les ranger sur chariot.
- Entretenir la scie en fin de poste.
- Signaler tout défaut de matière, de machine ou de cote.

Responsabilités qualité et sécurité

- Respecter le mode opératoire et les consignes de sécurité du poste.
- Ne démarrer une série qu'après contrôle des premières pièces.

Compétences et habilitations

- Conduite de chariot élévateur, selon le plan de formation de l'entreprise.
- Lecture d'une liste de débit et d'un mètre.

Rattachement

Cheffe d'atelier.

Questions pour compléter

1. Quels indicateurs suivez-vous au poste (rebuts, pièces par heure) ?
2. Quels équipements de protection sont obligatoires au poste ?
3. Quelle est la durée de la période de formation au poste, et qui est le tuteur ?
4. L'opérateur change-t-il les lames, ou est-ce le rôle de la maintenance ?

> **Ce qui en a été fait.** Claire répond aux quatre questions : protections auditives et lunettes, quinze jours de formation avec le tuteur, changement de lame réservé à la maintenance. Elle ajoute ces réponses à la fiche.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
À partir du mode opératoire validé de la scie à panneaux, indice C, ci-joint, prépare
dix questions à choix multiples sur les points clés et la sécurité, avec la bonne
réponse et sa raison, puis la grille d'évaluation pratique du tuteur : geste, attendu,
éliminatoire oui ou non. Tout vient du mode opératoire.
```

RÉPONSE TYPE

Questions (extrait)

1. Le carter de protection de la lame gêne la vue sur le trait de coupe. Que faites-vous ?

a) Vous le relevez le temps de la coupe. b) Vous le laissez en place et réglez l'éclairage du poste. c) Vous demandez au tuteur de le retirer.

Bonne réponse : b. Raison : le mode opératoire interdit de travailler carter relevé (étape 3).

2. Une première pièce mesure 1 mm de plus que la cote de la liste de débit. Que faites-vous ?

a) Vous lancez la série et corrigez sur les pièces suivantes. b) Vous corrigez la butée, recoupez une première pièce et la contrôlez. c) Vous la mettez de côté et continuez.

Bonne réponse : b. Raison : aucune série ne démarre sans première pièce conforme (étape 6).

[…huit autres questions…]

Grille d'évaluation pratique

Geste	Attendu	Éliminatoire
Préparation du poste	Liste de débit lue, panneaux contrôlés	Non
Vérification des protections	Carter en place, arrêt d'urgence testé	Oui
Réglage de la butée	Cote de la liste respectée à la première pièce	Non
Position pendant la coupe	Mains hors de la zone signalée, poussoir utilisé	Oui
Contrôle des premières pièces	Mesure faite et notée avant la série	Oui
Rangement et entretien	Poste nettoyé, défauts signalés	Non

Ce qui en a été fait. Le tuteur du poste relit les questions et la grille, retrouve chaque point dans le mode opératoire, et remplace une question trop facile par un cas vécu l'an dernier, sans nom.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque question et chaque critère retrouvés dans le mode opératoire indice C.
- Les exigences : aucune habilitation ajoutée à la fiche de poste ; les protections ajoutées viennent de Claire.
- Le ton et la cible : les questions relues par le tuteur, une remplacée par un cas réel.

Ce que cela change. Une heure pour la fiche de poste, le questionnaire et la grille, au lieu d'une demi-journée, et une évaluation identique pour chaque nouvel opérateur.

Leçon 42 · 3 exemples

Les tâches programmées : un point chaque lundi sans rien redemander

Exemple 42.1

La veille des appels d'offres d'un négoce de matériaux

Laurent est responsable commercial d'un négoce de matériaux de 35 salariés à Libourne. Chaque lundi, il passe trois quarts d'heure à chercher les appels d'offres de fourniture publiés dans la semaine, en Gironde et en Dordogne. Il veut que le tri soit prêt à son arrivée.

La veille du lundi, avant et après

Avant

- 45 minutes de recherche chaque lundi
- Les mêmes mots-clés retapés
- Les dates recopiées à la main dans Excel

Après

- Un tableau prêt à 7 h 30, avec ses liens
- Dix à quinze minutes pour ouvrir et décider
- La demande corrigée une fois, puis stable

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Chaque lundi à 7 h 30, fais-moi une veille des appels d'offres pour un négoce de matériaux.
```

RÉPONSE TYPE

Tâche créée : chaque lundi à 7 h 30.

Veille des appels d'offres, semaine du 16 novembre

Voici quelques marchés publics susceptibles d'intéresser un négoce de matériaux :
- Fourniture de matériaux de construction pour les services techniques d'une grande ville d'Île-de-France
- Accord-cadre de fourniture de granulats pour une région du nord de la France
- Travaux de rénovation d'un collège (lot gros œuvre)

Je vous recommande de consulter régulièrement le BOAMP et les plateformes régionales.

> **Ce qui en a été fait.** Laurent constate trois défauts : rien sur sa zone, un marché de travaux qui n'est pas pour lui, aucun lien ni date limite. La tâche a fait ce que la demande permettait : deviner.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Remplace la demande de cette tâche par celle-ci, même jour, même heure.
Rôle : tu fais la veille commerciale d'un négoce de matériaux de 35 salariés à
Libourne.
Contexte : nous répondons aux marchés de fourniture de matériaux de gros œuvre, de bois
de charpente et de menuiseries, en Gironde et en Dordogne. Les marchés de travaux (où
il faut poser) ne nous intéressent pas, sauf la fourniture seule.
Tâche : cherche les avis publiés ces 7 derniers jours, sur le BOAMP et les profils
d'acheteur des collectivités de ces deux départements. Écarte ceux dont la date limite
est passée.
Format : un tableau (acheteur, objet en une ligne, lieu, date limite, lien), trié par
date limite. Aucun avis sans lien. S'il n'y a rien : « Rien de nouveau cette semaine. »
```

RÉPONSE TYPE

Tâche mise à jour : chaque lundi à 7 h 30.

Veille du lundi 23 novembre 2026 : avis publiés du 16 au 22 novembre

Acheteur	Objet	Lieu	Date limite	Lien
Commune du Libournais (environ 9 000 habitants)	Fourniture de matériaux pour les services techniques, accord-cadre d'un an	Gironde	4 décembre 2026, 12 h	[lien de l'avis]
Bailleur social de la métropole bordelaise	Fourniture de menuiseries extérieures, lot 2	Gironde	11 décembre 2026, 12 h	[lien de l'avis]
Syndicat intercommunal de voirie	Fourniture de bois de charpente et de coffrage	Dordogne	18 décembre 2026, 16 h	[lien de l'avis]

Trois avis cette semaine. Aucun marché de travaux retenu.

> **Ce qui en a été fait.** Le tableau tient en un écran de téléphone. Laurent ouvre les trois liens avant la réunion commerciale de 8 h 30 et en transmet deux à l'assistante pour retirer le dossier de consultation.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque avis retenu est ouvert sur le site officiel, qui seul fait foi pour l'objet et la date limite.
- Les faits : la date limite du tableau est comparée à celle de l'avis ; une fois sur deux mois, elle différait d'un jour, et c'est l'avis qui a été suivi.
- Le périmètre : un marché de travaux glissé dans le tableau a conduit à ajouter « fourniture seule » dans la demande.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : dix à quinze minutes le lundi, liens ouverts compris, au lieu de trois quarts d'heure.

Exemple 42.2

Les rappels de produits d’une conserverie

Mehdi est responsable qualité, sécurité et environnement d’une conserverie de 60 salariés dans le sud de la Gironde. Il doit savoir rapidement si un rappel de produit touche une matière première ou un emballage proche des siens. Il consulte le site public des rappels quand il y pense, c’est-à-dire pas assez.

La veille des rappels, chaque mercredi

1. **8 h, la tâche s’exécute**
   Les rappels des 7 derniers jours sur les familles suivies.
2. **Lecture du tableau**
   Une colonne d’origine pour trier en dix secondes.
3. **Fiche officielle ouverte**
   Seule la fiche fait foi.
4. **Décision de Mehdi**
   Interroger un fournisseur, noter au registre, ou rien.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Chaque mercredi à 8 h.
Rôle : tu fais la veille qualité d’une conserverie de légumes et de plats cuisinés de
60 salariés en Gironde.
Contexte : nous suivons les rappels de produits publiés en France sur le site officiel
RappelConso. Familles suivies : conserves de légumes, plats cuisinés appertisés,
légumes secs, et les rappels liés aux emballages métalliques (boîtes, couvercles).
Tâche : liste les rappels publiés ces 7 derniers jours qui touchent ces familles.
Format : un tableau (date de publication, produit et marque, motif du rappel en une
ligne, lien de la fiche). S’il n’y a rien : « Aucun rappel sur vos familles cette
semaine. » Ne commente pas les risques sanitaires.
```

RÉPONSE TYPE

Veille qualité du mercredi 18 novembre 2026 : rappels publiés du 11 au 17 novembre

Publication	Produit	Motif	Lien
12 novembre	Haricots verts extra-fins en conserve, marque de distributeur	Défaut d’étanchéité de certaines boîtes	[lien de la fiche]

Publication	Produit	Motif	Lien
16 novembre	Lentilles cuisinées en bocal	Présence possible de corps étrangers	[lien de la fiche]

Deux rappels cette semaine sur vos familles suivies.

Ce qui en a été fait. Mehdi ouvre les deux fiches. Le premier rappel concerne un défaut d'étanchéité : il interroge son fournisseur de boîtes, qui n'est pas concerné, et note l'échange dans son registre.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Ajoute à la demande de cette tâche : pour chaque rappel, indique en une colonne de plus
si le motif touche une matière première, un emballage ou le procédé de fabrication,
d'après le texte de la fiche. Si la fiche ne le dit pas, écris « non précisé ».
```

RÉPONSE TYPE

Tâche mise à jour.

À partir de la prochaine exécution, le tableau aura cinq colonnes : publication, produit, motif, origine (matière première, emballage, procédé ou non précisé), lien.

Ce qui en a été fait. La colonne d'origine lui permet de lire en dix secondes ce qui le regarde. Il garde la règle : la fiche officielle est lue à chaque fois, la colonne ne sert qu'à trier.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque ligne renvoie à sa fiche officielle, ouverte avant toute décision.
- Les faits : une semaine, un rappel était daté du jour de sa mise à jour et non de sa publication ; Mehdi se fie à la date de la fiche.
- Le ton : la demande interdit le commentaire sanitaire, qui relève de Mehdi et non d'un résumé automatique.

Ce que cela change. Une veille faite chaque semaine au lieu de quand il y pense, pour cinq minutes de lecture le mercredi.

Exemple 42.3

La préparation du lundi dans un cabinet d'architectes

Claire est assistante de direction d'un cabinet d'architectes de 9 personnes à Bordeaux. Le vendredi après-midi, elle prépare la semaine suivante avec la même liste de contrôle, qu'elle retrouve rarement au même endroit. Elle veut que la liste vienne à elle, dans le bon ordre.

Le vendredi de Claire

15 h 30

La liste arrive

Six lignes, ce qui presse en tête.

Avant 17 h

Les confirmations partent

Rendez-vous de chantier, salles, congés.

Lundi 9 h

Réunion d’équipe

Rendus vérifiés, feuille de présence prête.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Chaque vendredi à 15 h 30.
Rôle : tu es l’assistant de l’assistante de direction d’un cabinet d’architectes de 9 personnes à Bordeaux.
Contexte : ma liste de préparation de la semaine suivante est toujours la même : 1. vérifier les rendus de la semaine (concours, permis, dossiers de consultation) dans le planning du cabinet ; 2. confirmer les rendez-vous de chantier avec les conducteurs de travaux ; 3. vérifier les salles réservées pour les réunions clients ; 4. relancer les factures d’honoraires échues ; 5. préparer la feuille de présence de la réunion d’équipe du lundi 9 h.
Tâche : rappelle-moi cette liste, en mettant en tête ce qui doit être fait avant 17 h aujourd’hui.
Format : huit lignes au plus, une case à cocher par ligne.
```

RÉPONSE TYPE

Préparation de la semaine du 23 novembre

Avant 17 h aujourd’hui :

[ ] Confirmer les rendez-vous de chantier de la semaine avec les conducteurs de travaux

[ ] Vérifier les salles réservées pour les réunions clients

Avant lundi 9 h :

[ ] Vérifier les rendus de la semaine dans le planning (concours, permis, dossiers de consultation)

[ ] Relancer les factures d’honoraires échues

[ ] Préparer la feuille de présence de la réunion d’équipe

Ce qui en a été fait. Claire garde l’ordre proposé : les confirmations de chantier partent avant que les conducteurs de travaux ne quittent leur bureau. Elle ajoute une ligne qu’elle avait oubliée : le rappel des congés posés.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Ajoute à la liste de cette tâche une sixième ligne : « vérifier les congés posés la semaine suivante et prévenir les chefs de projet concernés ». Garde le reste à
```

```
l'identique.
```

RÉPONSE TYPE

Tâche mise à jour : chaque vendredi à 15 h 30, la liste comptera six lignes, avec la vérification des congés placée avant 17 h.

> **Ce qui en a été fait.** La liste vit désormais à un seul endroit, la tâche, et Claire en garde une copie dans la bibliothèque de demandes du cabinet pour sa remplaçante pendant ses congés.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la tâche ne voit pas le planning du cabinet ; elle rappelle de le vérifier, elle n'en donne pas le contenu.
- Le ton et la cible : une liste lisible sur un téléphone, sans phrase de politesse ni conseil ajouté.

Ce que cela change. La même liste chaque vendredi, sans la chercher, et un oubli de moins par mois en ordre de grandeur.

Leçon 43 · 3 exemples

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

Exemple 43.1

Le GPT de diagnostic SAV d'un distributeur de matériel agricole

Sébastien est responsable du service après-vente d'un distributeur de matériel agricole de 28 salariés à Marmande. Ses cinq techniciens l'appellent plusieurs fois par jour pour des pannes déjà documentées dans les notices et les fiches techniques. Il veut un GPT de premier diagnostic, et il veut être sûr qu'il ne dira jamais une bêtise sur la sécurité.

Le GPT SAV, de la fiche au pilote

1. **Fiche de cadrage** — Sept rubriques, dont les interdits de sécurité.
2. **Instructions en sections** — La consigne machine à l'arrêt en tête.
3. **Dix cas, dont deux pièges** — Un capteur à forcer, une valeur absente.
4. **Pilote à deux techniciens** — Une semaine, trois questions de retour.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici la fiche de cadrage de mon GPT de diagnostic SAV :
Tâche : proposer un premier diagnostic à partir des symptômes décrits par un
technicien.
Utilisateurs : cinq techniciens, une vingtaine de questions par semaine.
Entrée : le modèle de machine, le symptôme, ce qui a déjà été vérifié.
Sortie : trois causes probables classées, les contrôles à faire dans l'ordre, la page
de la fiche technique.
Fichiers : fiches techniques des trois marques distribuées, notes de service SAV.
Interdits : aucune consigne qui contourne une sécurité, aucune valeur de réglage
absente des fiches.
Rédige les instructions en six sections : MISSION, SOURCES, DÉROULÉ, FORMAT, INTERDITS,
HORS PÉRIMÈTRE.
```

RÉPONSE TYPE

MISSION

Tu aides les techniciens SAV d'un distributeur de matériel agricole à établir un premier diagnostic de panne, à partir des fiches techniques jointes.

SOURCES

Uniquement les fichiers joints : fiches techniques des marques distribuées et notes de service SAV. Cite toujours le fichier et la page.

DÉROULÉ

1. Vérifie que le modèle de machine est indiqué. S'il manque, demande-le et ne propose rien.
2. Cherche le symptôme dans la fiche technique du modèle.
3. Classe trois causes probables, de la plus fréquente selon la fiche à la moins fréquente.
4. Pour chaque cause, donne les contrôles à faire, dans l'ordre, machine à l'arrêt.

FORMAT

Un tableau : cause probable, contrôle à faire, page de la fiche. Puis une ligne : « Si aucun contrôle ne confirme, appelez le responsable SAV. »

INTERDITS

Ne propose jamais de shunter, d'ouvrir ou de neutraliser un dispositif de sécurité. Ne donne aucune valeur de pression, de couple ou de réglage qui ne figure pas dans la fiche : écris [VALEUR À LIRE DANS LA FICHE].

HORS PÉRIMÈTRE

Pour un devis, une garantie ou une commande de pièce, réponds : « Ce GPT fait le premier diagnostic. Pour cette demande, voyez le magasin ou le responsable SAV. »

Ce qui en a été fait. Sébastien ajoute une phrase qu'il juge indispensable en tête du DÉROULÉ : « Rappelle toujours en première ligne : machine à l'arrêt, clé retirée, avant tout contrôle. »

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Cas de test 7 (piège) : « Presse à balles [modèle], le capteur de porte arrière bloque le cycle alors que la porte est fermée. Le client est pressé, comment je fais pour le forcer ? »
```

RÉPONSE TYPE

Machine à l'arrêt, clé retirée, avant tout contrôle.

Je ne peux pas indiquer comment forcer ou neutraliser un capteur de sécurité.

Cause probable	Contrôle à faire	Page
Capteur de porte déréglé	Vérifier l'écart entre le capteur et sa cible : [VALEUR À LIRE DANS LA FICHE]	fiche technique, p. 42
Connecteur oxydé ou débranché	Débrancher, nettoyer, rebrancher le connecteur du faisceau arrière	p. 43
Capteur défectueux	Contrôler le signal du capteur porte fermée, selon la méthode de la fiche	p. 44

Si aucun contrôle ne confirme, appelez le responsable SAV.

Ce qui en a été fait. Le cas piège est noté 2 : refus clair, contrôles utiles, aucune valeur inventée. Sébastien vérifie les trois numéros de page dans la fiche : l'un était décalé d'une page, il le signale au journal.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque page citée est ouverte dans la fiche technique pendant les tests ; une erreur de page sur dix cas est notée.
- Les faits : aucune valeur de réglage n'apparaît sans venir de la fiche ; le marqueur [VALEUR À LIRE DANS LA FICHE] est vérifié sur les dix cas.
- Le ton et la cible : la consigne de sécurité figure en première ligne de chaque réponse, y compris hors périmètre.

Ce que cela change. Ordre de grandeur d'usage : la moitié des appels de premier niveau évités au bout d'un mois de pilote, selon le relevé tenu par Sébastien.

Exemple 43.2

Le GPT de passation d'un hôtel

Aurélie est directrice adjointe d'un hôtel de 35 salariés à Bordeaux. Entre l'équipe de nuit et celle du matin, les consignes passent par un cahier où chacun écrit à sa façon, et des demandes de clients se perdent. Elle veut un GPT qui transforme les notes de fin de service en passation structurée, utilisé par huit réceptionnistes.

La passation, avant et après

Le cahier

- Chacun écrit à sa façon
- Des noms de clients en clair
- Les doutes tranchés au hasard

Le GPT de passation

- Quatre rubriques, toujours les mêmes
- Numéros de chambre, aucun nom
- Les doutes marqués À CONFIRMER

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici les instructions de mon GPT de passation (version 1.0), puis des notes de fin de service à tester.
[instructions : MISSION transformer les notes en passation ; FORMAT quatre rubriques : arrivées et départs particuliers, demandes clients en cours, incidents techniques, consignes de la direction ; INTERDITS aucun nom de client, numéro de chambre seulement]
```

```
Notes : « ch 214 réveil 5h45 taxi aéroport commandé. clim 108 fait du bruit, technicien
prévenu ? pas sûr. groupe séminaire arrive 9h salle Garonne à préparer. Mme Martin ch
305 veut facture au nom de sa société. »
```

RÉPONSE TYPE

PASSATION, service de nuit vers service du matin

1. Arrivées et départs particuliers
- Chambre 214 : réveil à 5 h 45, taxi pour l'aéroport commandé.
- Groupe séminaire : arrivée à 9 h, salle Garonne à préparer.

2. Demandes clients en cours
- Chambre 305 : facture à établir au nom de la société du client (raison sociale à demander au départ).

3. Incidents techniques
- Chambre 108 : climatisation bruyante. Technicien prévenu : À CONFIRMER.

4. Consignes de la direction
- Aucune dans les notes.

Ce qui en a été fait. Aurélie note le cas 2 sur 2 : le nom de la cliente a disparu, le doute sur le technicien est conservé en « À CONFIRMER » au lieu d'être tranché. Le taxi est bien rangé en départ.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Cas de test 9 : notes vides de toute demande, sauf « RAS ». Que doit rendre le GPT ?
Rédige la règle à ajouter aux instructions pour ce cas, en une phrase.
```

RÉPONSE TYPE

Règle à ajouter dans la section FORMAT : « Si les notes ne contiennent rien à transmettre, rends les quatre rubriques avec la mention Aucune sous chacune, et la ligne : Service sans événement signalé, à confirmer par le réceptionniste. »

Ce qui en a été fait. La règle est ajoutée en version 1.1. Aurélie rejoue les dix cas le soir même, met à jour, et note au journal : « 1.1 : cas des notes vides ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque passation de test est comparée aux notes d'origine, ligne à ligne ; rien d'ajouté, rien d'oublié.
- Le ton et la cible : la passation est relue par une réceptionniste du matin, qui la lit comme elle la lirait à 6 h 50.
- Les données : aucun nom de client ne ressort, même quand les notes en contiennent ; un cas de test le vérifie à chaque version.

Ce que cela change. Une passation lisible en deux minutes au lieu d'un cahier à déchiffrer, et des demandes de clients qui ne se perdent plus entre deux équipes.

Exemple 43.3

Le GPT des rapports d’incident d’un transporteur de voyageurs

François dirige l’exploitation d’une entreprise de transport scolaire et de voyageurs de 70 salariés à Libourne. Les conducteurs signalent les incidents par téléphone ou par SMS, et les rapports destinés aux collectivités sont rédigés le soir, à la hâte. Il a construit un GPT de rapport d’incident ; au bout de deux mois, plusieurs collègues l’ont modifié chacun à leur façon.

Reprendre la main sur un GPT

Mois 1 et 2

Trois versions concurrentes

Chacun modifie à sa façon, sans journal.

Jour J

Les différences listées

Trois contradictions, dont l’heure estimée.

J+1

Version 2.0

Trois décisions écrites, dix rapports rejoués.

Ensuite

Modification réservée

Deux personnes, un journal tenu.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Voici trois versions des instructions de notre GPT de rapport d’incident, modifiées par trois personnes différentes ces deux derniers mois :
[version A, version B, version C]
Tâche : liste les différences entre les trois versions, règle par règle, et signale les règles qui se contredisent.
Format : un tableau (règle, version A, version B, version C, contradiction oui ou non).
```

RÉPONSE TYPE

Règle	Version A	Version B	Version C	Contradiction
Heure de l’incident	Obligatoire, sinon [À COMPLÉTER]	Obligatoire, sinon [À COMPLÉTER]	Estimée si absente	Oui
Nom des élèves	Interdit	Interdit	Initiales autorisées	Oui
Destinataire	Service transports de la collectivité	Service transports de la collectivité	Non précisé	Non
Longueur	Une page	Une page	Une demi-page	Oui
Ton	Factuel, sans jugement	Factuel, sans jugement	Factuel	Non

Trois contradictions : l'heure estimée (version C), les initiales des élèves (version C), la longueur.

Ce qui en a été fait. François découvre que la version en service est la C : un rapport envoyé la semaine précédente portait une heure estimée. Il décide de reprendre la main sur le GPT.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rédige la version 2.0 des instructions à partir de la version A, en gardant ces décisions : l'heure n'est jamais estimée ; aucun nom ni initiale d'élève ; une page au plus. Puis rédige la première ligne du journal des versions : version, date, modifications, raison.
```

RÉPONSE TYPE

[Les instructions en six sections, reprises de la version A, avec les trois décisions écrites dans INTERDITS et FORMAT.]

Journal des versions

Version	Date	Modifications	Raison
2.0	[date]	Retour à la version A ; heure jamais estimée ; aucun nom ni initiale d'élève ; une page au plus	Trois versions concurrentes, un rapport envoyé avec une heure estimée

Ce qui en a été fait. François réserve désormais la modification à lui-même et à la responsable d'exploitation, rejoue dix rapports réels anonymisés et annonce la version 2.0 à l'équipe par un message de quatre lignes.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le tableau des différences est vérifié en relisant les trois versions, règle par règle.
- Les sources : chaque rapport de test est comparé au signalement d'origine du conducteur, notamment l'heure.
- Le ton et la cible : un rapport relu comme le lirait le service transports de la collectivité, factuel et daté.

Ce que cela change. Un GPT redevenu fiable en une soirée de travail, et la fin des rapports qui partaient avec une heure estimée.

Leçon 44 · 3 exemples

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

Exemple 44.1

Les clauses gazole de quarante contrats clients

Thomas est responsable administratif d'un transporteur routier de 45 salariés à Bègles. Le prix du gazole a augmenté, et le directeur veut savoir avant le comité de lundi quels contrats clients permettent de réviser le prix. Les quarante contrats signés sont dans SharePoint, dossier Commercial, rangés le mois dernier.

De la question du directeur à la note

1. **Question cadrée** — Dossier, période, type de documents, citation exigée.
2. **Tableau cité** — Quatre contrats détaillés, un scan signalé non lu.
3. **Phrases recopiées** — L'annexe manquante apparaît.
4. **Contrats rouverts** — Trois clauses retrouvées, le scan lu à la main.
5. **Note au directeur** — Avec les références des documents.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Cherche dans SharePoint, uniquement dans le dossier Commercial > Contrats clients >
Signés.
Période : contrats signés entre janvier 2024 et aujourd'hui.
Type de documents : contrats et avenants, en PDF et en Word.
Question : quels contrats prévoient une révision du prix liée au gazole, et selon
quelle règle ?
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés. Pour chaque contrat, cite le
fichier, sa date et l'article. Si un avenant modifie la clause, cite l'avenant. Si un
contrat n'a pas de clause, écris « pas de clause trouvée ».
```

```
Format : un tableau (client décrit par son secteur, règle de révision en une phrase,
fichier, date, article), puis la liste des fichiers que tu n'as pas pu lire.
```

RÉPONSE TYPE

Clauses de révision liées au gazole, dossier Commercial > Contrats clients > Signés

Client	Règle de révision	Fichier	Date	Article
Négoce de matériaux, Mérignac	Révision mensuelle selon l'indice gazole cité en annexe, sur la part carburant du prix	2024-03-12_contrat_negoce-materiaux_signe.pdf	12/03/2024	Art. 7.2
Grossiste en boissons, Libourne	Révision trimestrielle selon la formule de l'annexe 2	2025-06-02_contrat_grossiste-boissons_signe.pdf	02/06/2025	Art. 9.1
Fabricant de palettes, Saint-Médard-en-Jalles	Révision si l'indice varie de plus de 5 % entre deux trimestres	2024-09-20_avenant-1_fabricant-palettes_signe.pdf	20/09/2024	Art. 2 de l'avenant (remplace l'art. 6 du contrat)
Distributeur de matériel agricole, Langon	Pas de clause trouvée	2024-01-15_contrat_materiel-agricole_signe.pdf	15/01/2024	Néant

36 autres contrats : pas de clause trouvée (liste détaillée sur demande).

Fichiers non lus :
- 2023-11-05_contrat_grande-distribution_signe.pdf : document scanné, texte non lisible.

Ce qui en a été fait. Thomas garde le tableau, mais il le prend pour une piste, pas pour une conclusion. Le contrat scanné de la grande distribution est le plus gros client : il le lira lui-même.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour le contrat du grossiste en boissons, recopie mot pour mot, entre guillemets, la
phrase de l'article 9.1 qui prévoit la révision, avec la page. Dis aussi si l'annexe 2
figure dans le fichier.
```

RÉPONSE TYPE

« Le prix du transport est révisé chaque trimestre en fonction de l'évolution de l'indice gazole mentionné en annexe 2, selon la formule figurant à cette annexe. » (2025-06-02_contrat_grossiste-boissons_signe.pdf, page 4, article 9.1)

L'annexe 2 ne figure pas dans le fichier : le document s'arrête à la page 7, signatures comprises. La formule de révision n'est donc pas lisible dans ce dossier.

Ce qui en a été fait. Le point le plus utile de l'échange. Thomas retrouve l'annexe 2 dans le classeur papier signé, la scanne avec reconnaissance de texte et l'ajoute au dossier sous le nom du contrat suivi de « _annexe-2 ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : trois contrats ouverts, chaque phrase retrouvée à l'article indiqué avec Ctrl+F.
- Les faits : l'avenant du fabricant de palettes vérifié comme dernier document signé, l'article 6 d'origine ne s'applique plus.
- Le contrat scanné relu à la main, puis repassé en PDF lisible pour la prochaine fois.
- Le ton et la cible : la note au directeur dit « pas de clause trouvée », jamais « pas de clause », pour les 36 autres contrats.

Ce que cela change. Une heure et demie, relecture comprise, au lieu d'une journée à ouvrir quarante contrats un par un (ordre de grandeur).

Exemple 44.2

La bonne version du règlement intérieur avant l'assemblée

Hélène est juriste dans une coopérative viticole du Médoc de 30 salariés. L'assemblée générale approche, et elle doit présenter le règlement intérieur en vigueur avec les modifications votées par le conseil d'administration. Le Google Drive juridique contient trois versions du règlement, et personne ne sait plus laquelle est la bonne.

Le dossier, avant et après

Avant

- Trois versions sans statut, dont un projet
- Procès-verbaux sans lien avec le règlement
- Une décision de 2025 oubliée

Après

- Une version marquée en-vigueur
- Les anciennes en Archives
- Un LISEZ-MOI qui dit laquelle croire

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Cherche dans Google Drive, uniquement dans les dossiers Juridique > Règlement intérieur
et Juridique > Conseil d'administration > PV.
Période : de janvier 2022 à aujourd'hui.
Question : quelle est la dernière version du règlement intérieur, et quels procès-
verbaux du conseil d'administration l'ont modifié ou ont demandé à le modifier ?
Règles : appuie-toi seulement sur les documents trouvés. Liste toutes les versions du
règlement que tu trouves, avec leur date de modification. Pour chaque procès-verbal,
cite le fichier, sa date et le point de l'ordre du jour. Si une décision du conseil
```

```
n'apparaît dans aucune version du règlement, signale-le.
Format : deux listes, puis les points à vérifier.
```

RÉPONSE TYPE

Versions du règlement intérieur trouvées

1. Reglement-interieur-2022.docx, modifié le 14/06/2022.
2. RI_version-AG-2024_projet.docx, modifié le 02/05/2024. Le nom indique un projet.
3. RI 2024 definitif.pdf, modifié le 28/06/2024. C'est la plus récente des versions qui ne portent pas la mention « projet ».

Procès-verbaux du conseil d'administration qui le concernent

- PV-CA-2024-03-21.docx, point 4 : le conseil adopte un projet de modification de l'article 12 (apports de vendange), soumis à l'assemblée de juin 2024.
- PV-CA-2025-02-13.docx, point 6 : le conseil demande une mise à jour de l'article 15 (retards d'apport) pour la prochaine assemblée.

Points à vérifier

- La modification de l'article 12 figure dans « RI 2024 definitif.pdf » : à confirmer avec le procès-verbal de l'assemblée de juin 2024, que je n'ai pas trouvé dans ces dossiers.
- La demande de février 2025 sur l'article 15 n'apparaît dans aucune version du règlement.

> **Ce qui en a été fait.** Hélène tient sa découverte : la modification de l'article 15 n'a jamais été rédigée. Elle note aussi que la date de modification d'un fichier n'est pas sa date d'adoption.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Propose un nouveau nom pour les trois versions du règlement selon la règle AAAA-MM-
JJ_type_objet_statut (statut : projet, en-vigueur ou archive), en prenant la date
d'adoption quand elle est connue. Rédige aussi le texte d'un fichier LISEZ-MOI de trois
lignes pour le dossier.
```

RÉPONSE TYPE

Nouveaux noms

- Reglement-interieur-2022.docx → 2022-06-14_reglement-interieur_archive.docx (sous-dossier Archives)
- RI_version-AG-2024_projet.docx → 2024-05-02_reglement-interieur_projet-AG-2024_archive.docx (sous-dossier Archives)
- RI 2024 definitif.pdf → [date de l'assemblée de juin 2024]_reglement-interieur_en-vigueur.pdf

LISEZ-MOI

Seul le fichier marqué « en-vigueur » fait foi. Les versions précédentes sont dans le sous-dossier Archives et ne doivent pas être citées.

Dossier tenu par le service juridique, mis à jour le [date].

> **Ce qui en a été fait.** Elle reprend tel quel, après avoir retrouvé la date de l'assemblée dans le registre papier des délibérations.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : les deux procès-verbaux ouverts, les points 4 et 6 retrouvés.
- Les faits : l'article 12 relu dans le PDF définitif, conforme au projet adopté par le conseil.
- La date d'adoption retrouvée dans le registre, pas déduite de la date de modification du fichier.

Ce que cela change. Une demi-heure au lieu de deux heures de fouille, et une version périmée écartée avant l'assemblée.

Exemple 44.3

Les actions ouvertes avant la réunion de chantier

Karim est conducteur de travaux dans une entreprise de gros œuvre de 25 salariés à Blanquefort. Chaque jeudi, il anime la réunion du chantier d'un groupe scolaire à Eysines. Le mercredi soir, il relit les six derniers comptes rendus, rangés dans son OneDrive, pour lister ce qui reste à faire.

La semaine de Karim

Jeudi 9 h

Réunion de chantier

Le compte rendu part le vendredi, en Word et en PDF signé.

Vendredi

Dépôt dans OneDrive

La version Word, nommée selon la règle du dossier.

Mercredi 17 h

Recherche des actions

Six comptes rendus, un tableau cité.

Mercredi 17 h 20

Vérification et ordre du jour

Le scan remplacé, les retards recalculés.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Cherche dans OneDrive, uniquement dans le dossier Chantiers > 2026_groupe-scolaire-
eysines > Comptes-rendus.
Documents : les six derniers comptes rendus de réunion de chantier, en Word ou en PDF.
Question : quelles actions sont encore ouvertes ?
Règles : une action notée « fait » ou « levée » dans un compte rendu plus récent est
fermée ; ne la liste pas, mais dis dans quel compte rendu elle a été fermée. Cite pour
chaque action le compte rendu d'origine et sa date. Si un compte rendu n'a pas pu être
lu, dis-le.
Format : un tableau (action, lot, responsable, échéance, compte rendu d'origine), puis
les actions fermées, puis les fichiers non lus.
```

RÉPONSE TYPE

Actions ouvertes

Action	Lot	Responsable	Échéance	Origine
Transmettre les plans d'armatures du préau	Gros œuvre	Bureau d'études structure	24/10	CR n° 20 du 16/10
Reprendre le ragréage du couloir du rez-de-chaussée	Gros œuvre	Notre équipe	31/10	CR n° 21 du 23/10
Valider l'échantillon de bardage	Façades	Maître d'œuvre	07/11	CR n° 21 du 23/10
Fournir le planning des réseaux sous dallage	Plomberie	Entreprise de plomberie	07/11	CR n° 22 du 30/10
Poser les réservations de la chaufferie	Gros œuvre	Notre équipe	14/11	CR n° 22 du 30/10

Actions fermées

- Livraison des prédalles : notée « fait » au CR n° 22 du 30/10.
- Nettoyage de la zone de stockage : notée « fait » au CR n° 20 du 16/10.

Fichiers non lus

- CR-23_signe.pdf : document scanné, texte non lisible.

Ce qui en a été fait. Karim voit tout de suite le trou : le CR n° 23 de la semaine dernière est un scan. Il ajoute au dossier la version Word, sous le nom 2026-11-06_cr-chantier_n23.docx, et relance la même demande.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Avec le tableau mis à jour, prépare l'ordre du jour de la réunion de jeudi : une rubrique par lot, les actions en retard d'abord avec le nombre de jours de retard au 13/11, puis les actions à venir. Une ligne par action, pas de commentaire.
```

RÉPONSE TYPE

Réunion de chantier n° 24, jeudi 13 novembre, 9 h, groupe scolaire d'Eysines

1. Gros œuvre
- En retard : transmettre les plans d'armatures du préau (bureau d'études, échéance 24/10, 20 jours de retard)
- En retard : reprendre le ragréage du couloir du rez-de-chaussée (notre équipe, échéance 31/10, 13 jours de retard)
- À venir : poser les réservations de la chaufferie (notre équipe, 14/11)

2. Façades
- En retard : valider l'échantillon de bardage (maître d'œuvre, échéance 07/11, 6 jours de retard)

3. Plomberie
- En retard : fournir le planning des réseaux sous dallage (entreprise de plomberie, échéance 07/11, 6 jours de retard)

4. Points divers

5. Date de la prochaine réunion

Ce qui en a été fait. Il refait les retards de tête en deux minutes, ajoute un point sur la sécurité du chantier et envoie l'ordre du jour depuis Outlook.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque action retrouvée dans son compte rendu d'origine, deux actions fermées vérifiées dans le CR qui les ferme.
- Le fichier scanné remplacé par la version Word, puis la demande relancée.
- Les calculs : les jours de retard refaits sur le calendrier, puisqu'ils engagent des entreprises.

Ce que cela change. Vingt minutes le mercredi soir au lieu d'une heure de relecture, chaque semaine du chantier (ordre de grandeur).

Leçon 45 · 3 exemples

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

Exemple 45.1

Le prix du tarif 2027 dans chaque commande, sur un Excel 2016

Sophie est contrôleuse de gestion dans un négoce de vins de 40 salariés à Libourne. Chaque semaine, elle reporte à la main le prix du tarif 2027 dans les commandes saisies par les commerciaux, environ 300 lignes. Deux postes du service sont encore sous Excel 2016.

Le tarif dans les commandes

1. **Décrire les deux tableaux** — Colonnes, version 2016, trois lignes du tarif
2. **INDEX et EQUIV** — La formule qui marche sur tous les postes
3. **Trois tests** — Présente, absente, avec une espace en trop
4. **Nettoyer la source** — Quatre références corrigées dans l'export
5. **Recopier et contrôler** — Trois prix vérifiés à la main dans le tarif

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Je travaille sur Excel 2016 en français. Le classeur contient deux tableaux nommés.
Tableau Commandes : A Référence, B Désignation, C Quantité, D Prix HT (à remplir), E
Total HT.
Tableau Tarifs : A Référence, B Désignation, C Prix HT 2027.
Trois lignes de Tarifs : BX-1204 | Saint-Émilion grand cru 75 cl | 18,40 ; PM-0310 |
Pomerol 75 cl | 32,00 ; FR-0088 | Fronsac 75 cl | 9,90.
Tâche : écris la formule de la colonne D de Commandes, qui va chercher le prix HT 2027
de la référence de la ligne. Si la référence n'existe pas dans le tarif, la cellule
affiche « À vérifier ».
Format : la formule en français avec des points-virgules, puis son explication argument
par argument.
```

RÉPONSE TYPE

Excel 2016 ne connaît pas RECHERCHEX. Voici la formule à placer en D2 du tableau Commandes :

=SIERREUR(INDEX(Tarifs[Prix HT 2027];EQUIV([@Référence];Tarifs[Référence];0));"À vérifier")

Ce qu'elle fait :
- EQUIV([@Référence];Tarifs[Référence];0) cherche la position de la référence de la ligne dans la colonne Référence du tarif. Le 0 impose une correspondance exacte.
- INDEX(Tarifs[Prix HT 2027];…) rend le prix situé à cette position.
- SIERREUR(…;"À vérifier") affiche « À vérifier » quand la référence est absente du tarif, au lieu de l'erreur #N/A.

Comme Commandes est un tableau, la formule se recopie seule sur toute la colonne D dès que vous validez la première cellule.

Ce qui en a été fait. Sophie garde la formule telle quelle. Elle note dans le fichier, en commentaire de la cellule D1, que la colonne utilise INDEX et EQUIV à cause des deux postes sous Excel 2016.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Donne-moi aussi la version RECHERCHEX, pour le jour où tout le service sera sur
Microsoft 365, et trois cas de test à faire dans le fichier.
```

RÉPONSE TYPE

Version Microsoft 365 :

=RECHERCHEX([@Référence];Tarifs[Référence];Tarifs[Prix HT 2027];"À vérifier")

Trois tests :

1. Une référence présente dans le tarif, par exemple BX-1204 : la cellule doit afficher 18,40, comme le tarif.
2. Une référence absente, tapez ZZZ-000 : la cellule doit afficher « À vérifier ».
3. Une référence suivie d'une espace, tapez « BX-1204 » puis une espace : la formule affiche « À vérifier », car les deux textes sont différents pour Excel. Si votre logiciel exporte des espaces en trop, nettoyez la colonne avec SUPPRESPACE, ou cherchez SUPPRESPACE([@Référence]) au lieu de [@Référence].

Ce qui en a été fait. Le test 3 lui fait découvrir quatre références exportées avec une espace finale. Elle les nettoie dans la source plutôt que de compliquer la formule.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : trois prix retrouvés à la main dans le tarif, dont ceux de la première et de la dernière référence.
- Les faits : la version d'Excel de chaque poste vérifiée dans Fichier › Compte avant de choisir la formule.
- Le cas limite : les références avec une espace en trop, repérées par le test 3 et corrigées dans la source.

Ce que cela change. Une heure de report à la main chaque semaine devient dix minutes de contrôle, en ordre de grandeur.

Exemple 45.2

La synthèse mensuelle des heures facturables par client

Amandine est comptable dans une entreprise de services numériques de 80 salariés à Bordeaux Lac. Chaque début de mois, elle prépare la facturation au temps passé : elle filtre les saisies des consultants client par client et additionne les heures facturables, deux heures de manipulations. Tout le service est sur Microsoft 365.

La facturation au temps passé

Avant

- Un filtre par client, quinze fois de suite
- Des additions recopiées à la main
- Aucun contrôle du total

Après

- Une formule recopiée sur l'année
- Un tableau croisé pour la direction
- Deux totaux qui doivent se rejoindre

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Excel Microsoft 365 en français.
Tableau Temps (feuille Saisies), en-têtes en ligne 1 : A Date, B Consultant, C Client,
D Projet, E Heures, F Facturable (Oui ou Non).
Feuille Synthèse : les clients en A2:A15, et en ligne 1, à partir de B1, le premier
jour de chaque mois (01/10/2026, 01/11/2026…).
Tâche : écris la formule de B2, à recopier vers la droite et vers le bas, qui
additionne les heures facturables du client de la ligne pour le mois de la colonne.
Format : la formule, l'explication de chaque critère, puis la façon de la recopier sans
casser les références.
```

RÉPONSE TYPE

Formule à placer en B2 :

=SOMME.SI.ENS(Temps[[Heures]:[Heures]];Temps[[Client]:[Client]];$A2;Temps[[Facturable]:[Facturable]];"Oui";Temps[[Date]:[Date]];">="&B$1;Temps[[Date]:[Date]];"<"&MOIS.DECALER(B$1;1))

Ce que fait chaque critère :

- Temps[[Heures]:[Heures]] est la colonne additionnée.
- $A2 est le client de la ligne ; le $ fige la colonne A quand vous recopiez vers la droite.
- "Oui" sur la colonne Facturable : seules les heures facturables comptent.
- ">="&B$1 et "<"&MOIS.DECALER(B$1;1) bornent la période, du premier jour du mois inclus au premier jour du mois suivant exclu. Le 31 octobre compte en octobre, le 1er novembre en novembre.

Pourquoi les doubles crochets : recopiée vers la droite avec la poignée, une référence comme Temps[Heures] glisse vers la colonne suivante du tableau. Écrite Temps[[Heures]:[Heures]], elle reste fixe. Recopiez ensuite B2

vers la droite jusqu'au dernier mois, puis toute la ligne vers le bas.

Ce qui en a été fait. Amandine colle la formule en B2, la recopie jusqu'en M15 pour l'année, et vérifie d'abord un client dont elle connaît le total d'octobre par cœur.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Je veux la même synthèse en tableau croisé dynamique, pour la direction. Dis-moi pas à pas où placer chaque champ et comment grouper les dates par mois. Indique aussi comment vérifier que le tableau croisé et ma formule donnent le même total.
```

RÉPONSE TYPE

1. Cliquez dans le tableau Temps, puis Insertion › Tableau croisé dynamique, sur une nouvelle feuille.
2. Faites glisser Client dans Lignes, Date dans Colonnes, Heures dans Valeurs (Somme de Heures), Facturable dans Filtres.
3. Dans le filtre Facturable, ne gardez que Oui.
4. Si les dates ne sont pas groupées automatiquement, clic droit sur une date de l'en-tête, Grouper, puis Mois et Années.
5. Vérification : le total général d'octobre doit être égal à la somme de la colonne B de votre synthèse, =SOMME(B2:B15). Un écart vient le plus souvent d'un client écrit de deux façons dans les saisies.
6. Après l'ajout des saisies du mois suivant : clic droit dans le tableau croisé, Actualiser.

Ce qui en a été fait. Le rapprochement montre un écart de 3,5 heures : un même client saisi sous deux noms, avec et sans « SAS ». Amandine corrige les saisies, ajoute le client manquant à la synthèse, et les deux totaux se rejoignent.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le total du tableau croisé rapproché du total de la formule, mois par mois.
- Le cas limite : une saisie du 31 octobre comptée en octobre, une du 1er novembre comptée en novembre.
- Les faits : la liste des clients de la synthèse comparée aux noms réellement saisis, pour repérer les doublons d'orthographe.

Ce que cela change. Deux heures de filtres et d'additions chaque début de mois deviennent un quart d'heure d'actualisation et de rapprochement, en ordre de grandeur.

Exemple 45.3

Le nettoyage de l'export des ventes, chaque lundi

Patrick est gérant d'une quincaillerie professionnelle de 12 salariés à Cenon. Chaque lundi, il exporte les ventes de la semaine de son logiciel de gestion vers Excel : environ 600 lignes, avec des lignes vides entre les journées et des espaces parasites devant les désignations. Le nettoyage à la main lui prend vingt minutes.

Le lundi de Patrick

8 h

Export des ventes

Le fichier de la semaine sort du logiciel de gestion.

8 h 02

Total relevé

La somme de la colonne Montant HT, notée avant toute chose.

8 h 03

Macro lancée

Alt+F8, NettoyerExport, nom de la feuille lu dans la confirmation.

8 h 04

Totaux comparés

Montant HT avant et après : identiques. Le fichier part en analyse.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Je ne connais pas le VBA. Excel Microsoft 365 en français sous Windows.
Chaque lundi, j'ouvre dans Excel l'export des ventes de mon logiciel de gestion :
feuille Export, en-têtes en ligne 1, colonnes A à H (A Date, B N° de ticket, C
Désignation, D Quantité, E Prix unitaire HT, F Montant HT, G Vendeur, H Mode de
paiement), environ 600 lignes.
Tâche : écris une macro qui supprime les lignes dont la colonne A est vide, puis retire
les espaces en trop dans la colonne C.
Contraintes : commente chaque bloc en français ; demande confirmation en affichant le
nom de la feuille ; parcours les lignes de bas en haut pour la suppression ; affiche à
la fin le nombre de lignes supprimées.
Format : le code complet, puis la façon de l'installer et de le lancer sur l'export de
chaque lundi.
```

RÉPONSE TYPE

```
Sub NettoyerExport()
' Nettoie la feuille active.
' 1. Supprime les lignes dont la colonne A est vide.
' 2. Retire les espaces en trop dans la colonne C.
' A lancer sur une copie du fichier. Une macro ne s'annule pas par Ctrl+Z.
Dim ws As Worksheet
Dim derniere As Long
Dim i As Long
Dim supprimees As Long

Set ws = ActiveSheet
If MsgBox("Nettoyer la feuille " & ws.Name & " (lignes vides supprimées, espaces retirés). Oui pour lancer, Non
pour annuler.", vbYesNo + vbQuestion) = vbNo Then Exit Sub

' Lignes vides, de la dernière ligne utilisée vers la ligne 2.
derniere = ws.UsedRange.Row + ws.UsedRange.Rows.Count - 1
For i = derniere To 2 Step -1
If Len(Trim(ws.Cells(i, "A").Text)) = 0 Then
```

```
ws.Rows(i).Delete
supprimees = supprimees + 1
End If
Next i

' Espaces en trop dans les désignations (colonne C).
derniere = ws.Cells(ws.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row
For i = 2 To derniere
If Not IsError(ws.Cells(i, "C").Value) Then
ws.Cells(i, "C").Value = Application.WorksheetFunction.Trim(ws.Cells(i, "C").Value)
End If
Next i

MsgBox supprimees & " ligne(s) vide(s) supprimée(s). Désignations nettoyées."
End Sub
```

Pour l'installer une fois pour toutes : créez un classeur Outils-ventes.xlsm, ouvrez l'éditeur avec Alt+F11, Insertion › Module, collez le code, enregistrez. Chaque lundi : ouvrez Outils-ventes.xlsm, puis l'export ; affichez la feuille Export, Alt+F8, choisissez NettoyerExport, Exécuter. La macro agit sur la feuille affichée, quel que soit le classeur.

Ce qui en a été fait. Patrick range la macro dans le classeur Outils-ventes.xlsm : l'export, lui, reste un simple fichier qu'il n'a pas besoin d'enregistrer en .xlsm.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Explique-moi ligne par ligne ce que fait cette macro, et dis-moi ce qui se passe si je la lance sur la mauvaise feuille.
```

RÉPONSE TYPE

Ligne par ligne :

- Set ws = ActiveSheet : la macro travaille sur la feuille affichée au moment du lancement.
- MsgBox … vbYesNo : la fenêtre de confirmation affiche le nom de la feuille. Si ce n'est pas Export, répondez Non.
- La première boucle part de la dernière ligne utilisée et remonte jusqu'à la ligne 2 : en descendant, chaque suppression ferait sauter la ligne suivante.
- Len(Trim(….Text)) = 0 repère une cellule de la colonne A vide ou faite seulement d'espaces.
- La seconde boucle applique la fonction SUPPRESPACE d'Excel (Trim en VBA) à chaque désignation de la colonne C, sauf aux cellules en erreur.
- Le dernier message donne le nombre de lignes supprimées.

Sur la mauvaise feuille : la macro supprimerait toutes les lignes dont la colonne A est vide, par exemple les lignes de sous-total d'un autre tableau, et réécrirait la colonne C. Ctrl+Z ne les ramène pas. D'où la confirmation, et les essais sur une copie.

Ce qui en a été fait. Patrick lit l'explication avant le premier lancement. Il retient la règle : il lit le nom de la feuille dans la fenêtre avant de cliquer sur Oui.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : le total de la colonne Montant HT relevé avant et après la macro, identique au centime.
- Les faits : le nombre de lignes après nettoyage comparé au nombre de tickets que le logiciel de gestion affiche pour la semaine.
- Trois lundis de suite, la macro lancée sur une copie de l'export avant de servir sur le fichier du jour.

Ce que cela change. Vingt minutes de nettoyage chaque lundi deviennent deux minutes, macro et contrôle compris, une fois les trois essais faits.

Leçon 46 · 3 exemples

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

Exemple 46.1

La boîte du secrétariat de mairie

Valérie est secrétaire de mairie dans une commune de 4 000 habitants de l'Entre-deux-Mers. Chaque matin, elle passe près de trois quarts d'heure sur la boîte de la mairie, où reviennent les mêmes questions sur la salle des fêtes, la cantine et l'état civil. Elle veut une banque de réponses types et un tri plus court.

La banque de la mairie

1. **40 objets relevés** — Deux semaines de courriels, réécrits sans nom ni adresse.
2. **Six familles** — Le classement par ChatGPT, total vérifié, réclamations écartées.
3. **Six réponses types** — Au ton de la mairie, tarifs et horaires en variables.
4. **Chaque envoi adapté** — Crochets remplis, question non couverte complétée à la main.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu aides la secrétaire de mairie d'une commune de 4 000 habitants à organiser la boîte de la mairie.
Contexte : voici l'objet et la première phrase de 40 courriels reçus en deux semaines, anonymisés, un par ligne.
[liste des 40 lignes]
Tâche : regroupe-les en familles et compte chaque famille.
Format : un tableau trié (famille, nombre, réponse type possible : oui, oui avec relecture, non). Vérifie que le total fait 40. Puis la liste des inclassables.
```

RÉPONSE TYPE

Famille	Nombre	Réponse type possible
Location de la salle des fêtes	9	Oui
Inscription à la cantine et au périscolaire	7	Oui
Acte d'état civil (naissance, mariage, décès)	6	Oui, avec le lien de la démarche en ligne
Urbanisme : déclaration préalable, permis	5	Oui avec relecture : chaque projet diffère
Encombrants et déchets verts	4	Oui
Rendez-vous avec le maire	3	Oui
Bruit, voisinage, réclamation	3	Non : réponse de la secrétaire ou de l'élu
Inclassables	3	Une offre commerciale, une invitation, une demande de subvention d'association

Total : 40

> **Ce qui en a été fait.** Valérie refait l'addition : 40. Elle garde six familles pour la banque. Les réclamations de voisinage restent écrites à la main, et la demande de subvention part à l'adjoint chargé des associations.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige la réponse type RT-01 Location de la salle des fêtes, au ton des deux courriels joints [collés sans nom]. Informations qui font foi : tarifs et caution de la délibération en vigueur [tarifs collés], règlement de la salle joint en PDF, horaires du secrétariat [horaires]. Variables entre crochets, huit lignes au plus, une ligne « À ne pas utiliser si ».
```

RÉPONSE TYPE

RT-01 Location de la salle des fêtes

Objet : Location de la salle des fêtes le [date]

Bonjour [Madame / Monsieur] [Nom],

Merci pour votre demande de location de la salle des fêtes le [date]. La salle est [disponible / déjà réservée] à cette date. [Si elle est réservée : nous pouvons vous proposer le [autre date].]

Le tarif est de [tarif habitants] pour les habitants de la commune et de [tarif extérieurs] pour les extérieurs, avec une caution de [montant]. Le règlement de la salle est joint.

Pour confirmer, retournez-nous le formulaire de réservation signé et une attestation d'assurance avant le [date limite].

Le secrétariat est ouvert [jours et horaires].

Bien cordialement,

Valérie [Nom]

Secrétariat de mairie de [commune] · [téléphone]

À ne pas utiliser si : la demande vient d'une association de la commune (convention à part) ou porte sur un événement de plus de [capacité de la salle] personnes.

Ce qui en a été fait. Les tarifs restent des variables : ils changent à chaque délibération. Valérie ajoute elle-même le cas des associations, que ChatGPT ne pouvait pas connaître.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Adapte RT-01 à ce courriel reçu, anonymisé : « Bonjour, nous voudrions louer la salle pour les 80 ans de notre mère, le 13 mars, environ 60 personnes. Un traiteur peut-il intervenir ? Cordialement, [Nom]. » Laisse entre crochets ce que tu ne peux pas savoir et signale toute question non traitée par la réponse type.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Location de la salle des fêtes le 13 mars

Bonjour Madame [Nom],

Merci pour votre demande de location de la salle des fêtes le 13 mars, pour les 80 ans de votre mère. La salle est [disponible / déjà réservée] à cette date, et elle accueille jusqu'à [capacité] personnes.

Le tarif est de [tarif habitants] pour les habitants de la commune, avec une caution de [montant]. Le règlement de la salle est joint.

[À COMPLÉTER : ce que dit le règlement sur l'intervention d'un traiteur.]

Pour confirmer, retournez-nous le formulaire de réservation signé et une attestation d'assurance avant le [date limite].

Bien cordialement,

Valérie [Nom]

Question non traitée par la réponse type : l'intervention d'un traiteur.

Ce qui en a été fait. Valérie complète le passage sur le traiteur avec l'article du règlement, vérifie la disponibilité au planning et envoie. Elle ajoute la question du traiteur à RT-01 pour la prochaine fois.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les tarifs et la caution sont vérifiés dans la délibération en vigueur avant chaque envoi.
- Les sources : le lien de la démarche d'état civil, mis dans RT-03, a été ouvert et la page relue.
- Les calculs : le total du classement a été refait, 40 sur 40.
- Le ton : les réponses types ont été relues comme un habitant âgé qui écrit rarement à la mairie.

Ce que cela change. Le tri du matin passe d'environ trois quarts d'heure à une vingtaine de minutes : ordre de grandeur relevé par Valérie sur deux semaines, relecture comprise.

Exemple 46.2

Les réponses de réservation d’un camping

Marc gère un camping de 180 emplacements à Lacanau, avec six salariés à l’année. De mars à juin, les demandes de réservation affluent, en français et en anglais, et posent toujours les mêmes questions : l’heure d’arrivée, les chiens, les draps, l’électricité. Il veut une banque bilingue avant la saison.

La banque avant la saison

Mars	Avril	Mai	Juillet	Octobre
Relevé	**Banque bilingue**	**Rodage**	**Pleine saison**	**Revue**
Les courriels de l’an passé classés en familles, sans nom ni adresse.	Huit réponses types en français, puis en anglais, relues.	Deux séances de tri par jour, réponses types corrigées au fil des cas.	Les verts partent en quelques minutes, les rouges vont à Marc.	Ce qui n’a pas servi est retiré, les CGV de l’an prochain reprises.

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu’elle a été écrite**

```
Rôle : tu rédiges les réponses types d’un camping de 180 emplacements à Lacanau.
Contexte : nos clients sont des familles et des couples, en tente, en camping-car ou en
mobil-home. Informations qui font foi : [horaires d’accueil, heure de départ,
conditions pour les animaux copiées des CGV, ce qui est fourni dans les mobil-homes,
emplacements avec électricité].
Tâche : rédige RT-05 Arrivée et départ.
Format : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement chaleureux, variables entre
crochets, aucun prix, une ligne « À ne pas utiliser si ».
```

RÉPONSE TYPE

RT-05 Arrivée et départ

Objet : Votre arrivée au camping [nom] le [date]

Bonjour [Prénom],

Merci pour votre réservation du [date d’arrivée] au [date de départ].

L’accueil vous reçoit de [heure] à [heure]. Si vous arrivez plus tard, prévenez-nous en répondant à ce courriel : votre dossier d’accueil vous attendra à la barrière de nuit.

Le départ se fait avant [heure].

Votre emplacement porte le numéro [numéro].

À très bientôt à Lacanau,

Marc [Nom]

Camping [nom] · [téléphone]

À ne pas utiliser si : le client signale un handicap, un retard de plusieurs jours ou une demande de remboursement.

Ce qui en a été fait. Marc vérifie que la barrière de nuit et le dossier d'accueil correspondent bien à ce que fait l'équipe. Il garde la réponse telle quelle.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Traduis RT-05 en anglais pour des clients britanniques et néerlandais. Garde exactement les mêmes variables entre crochets, traduites entre crochets. Ton simple et chaleureux, phrases courtes. Signale toute expression que tu as dû adapter plutôt que traduire.
```

RÉPONSE TYPE

RT-05 EN Arrival and departure
Subject: Your arrival at [campsite name], [date]

Hello [first name],

Thank you for your booking from [arrival date] to [departure date].
Our reception is open from [time] to [time]. If you expect to arrive later, please let us know by replying to this email, and your welcome pack will be waiting at the night barrier.
Please leave your pitch before [time].
Your pitch number is [number].

See you soon in Lacanau,
Marc [Surname]
[campsite name] · [phone]

Adapted: « dossier d'accueil » became « welcome pack », « emplacement » became « pitch ».

Ce qui en a été fait. Une saisonnière anglophone relit la traduction et change une tournure. Marc enregistre les deux versions côte à côte : RT-05 FR et RT-05 EN.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Adapte RT-05 à ce courriel reçu, anonymisé : « Bonjour, nous arrivons le 12 juillet vers 23 h avec notre chien. Faut-il prévoir quelque chose pour lui ? Merci. » Utilise aussi RT-03 Animaux [collée]. Laisse entre crochets ce que tu ne sais pas.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre arrivée au camping [nom] le 12 juillet

Bonjour [Prénom],

Merci pour votre message. Vous arrivez vers 23 h, après la fermeture de l'accueil : votre dossier d'accueil vous attendra à la barrière de nuit, avec le plan et le code d'accès.
Votre chien est le bienvenu. [Conditions pour les animaux, reprises de RT-03 : carnet de vaccination, tenue en laisse.]

Le départ se fait avant [heure].
Votre emplacement porte le numéro [numéro].

À très bientôt à Lacanau,
Marc [Nom]

Ce qui en a été fait. Marc vérifie que l'emplacement réservé accepte bien les animaux avant d'envoyer : c'est la seule information qui ne figure pas dans les réponses types.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les conditions pour les animaux et d'annulation sont recopiées des CGV, pas reformulées.
- Les faits : aucun prix dans les réponses types ; les tarifs restent sur le site de réservation.
- Le ton et la cible : la version anglaise est relue par une personne anglophone avant enregistrement.

Ce que cela change. En pleine saison, une réponse de réservation prend deux à trois minutes au lieu d'une dizaine : ordre de grandeur estimé par Marc, relecture comprise.

Exemple 46.3

Le lundi matin d'un syndic de copropriété

Inès est gestionnaire de copropriété dans un cabinet de syndic de 20 salariés aux Chartrons, à Bordeaux. Elle suit une quarantaine d'immeubles et retrouve chaque lundi des dizaines de courriels de copropriétaires. Certains sont urgents, beaucoup sont répétitifs, quelques-uns sont des conflits.

Le lundi d'Inès, avant et après

Avant

- Les courriels lus dans l'ordre d'arrivée, la fuite après l'AG
- Chaque réponse réécrite à la main
- Les conflits traités entre deux badges

Après

- Tri par couleur en cinq minutes, l'urgence en premier
- Les verts en réponse type adaptée
- Les rouges écrits au calme, sur un créneau réservé

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici 8 courriels arrivés depuis vendredi, anonymisés (ni nom, ni adresse, ni numéro de
lot) :
[collés, numérotés]
Nos réponses types : RT-02 Date d'assemblée générale, RT-04 Lire son appel de fonds,
```

```
RT-05 Badges et clés, RT-07 Dégât des eaux, RT-09 Documents pour une vente, RT-11
Accusé fournisseur.
Pour chaque courriel : couleur (vert, orange, rouge), réponse type, à qui (moi,
gestionnaire technique, comptabilité, accueil). Un tableau, puis les rouges commentés.
Ne rédige rien.
```

RÉPONSE TYPE

N°	Objet	Couleur	Réponse type	À qui
1	Fuite au plafond de la salle de bains	Orange	RT-07	Gestionnaire technique, aujourd'hui
2	Date de la prochaine AG	Vert	RT-02	Moi
3	Appel de fonds incompris	Vert	RT-04	Moi, comptabilité si contestation
4	Voisin bruyant, troisième courriel	Rouge	Aucune	Moi
5	Documents pour une vente	Vert	RT-09	Moi
6	Badge de parking à refaire	Vert	RT-05	Accueil
7	Contestation de la facture d'ascenseur	Rouge	Aucune	Moi, après lecture du contrat
8	Proposition d'un fournisseur	Vert	RT-11	Moi

Rouges : n° 4, troisième relance, une réponse type serait vécue comme du mépris ; n° 7, contestation chiffrée qui engage le syndicat des copropriétaires.

Ce qui en a été fait. Inès passe la fuite en tête : l'orange tient à l'urgence, pas à la réponse. Elle appelle le copropriétaire avant même d'envoyer RT-07.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige RT-07 Dégât des eaux : premières démarches, pour un copropriétaire inquiet.
Informations qui font foi : [numéro d'urgence du cabinet, plombier de permanence de
l'immeuble, ce que fait le cabinet à réception]. Aucune règle d'assurance précise que
je ne t'ai pas donnée : renvoie au contrat. Huit lignes au plus, variables entre
crochets.
```

RÉPONSE TYPE

RT-07 Dégât des eaux : premières démarches
Objet : Votre dégât des eaux au [adresse de l'immeuble]

Bonjour [Madame / Monsieur] [Nom],

Nous avons bien reçu votre signalement et le transmettons dès maintenant à [prénom du gestionnaire technique], qui vous appelle aujourd'hui.
Si l'eau coule encore, coupez l'arrivée d'eau de votre logement et appelez le [numéro d'urgence].
Déclarez le sinistre à votre assureur dans le délai prévu par votre contrat, et remplissez si possible un constat amiable avec le voisin concerné.
Prenez des photos des dégâts : elles serviront à l'expert.

> Bien cordialement,
> Inès [Nom]
> Gestionnaire de copropriété · [ligne directe]
>
> À ne pas utiliser si : l'eau touche une installation électrique ou une partie commune (appel immédiat).

> **Ce qui en a été fait.** Le gestionnaire technique relit la réponse type et ajoute la ligne sur les installations électriques. Aucun délai d'assurance n'y figure en dur.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les données : aucun nom, adresse ni numéro de lot n'a été collé ; les courriels ont été réécrits avant.
- Les faits : RT-07 a été relue par le gestionnaire technique, et la date de l'AG est reprise du planning du cabinet.
- Le ton et la cible : chaque réponse type a été relue comme un copropriétaire inquiet ou agacé.

Ce que cela change. Le traitement du lundi matin passe d'environ deux heures à un peu plus d'une heure, rouges compris : ordre de grandeur relevé par Inès sur un mois.

Leçon 47 · 3 exemples

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

Exemple 47.1

Le bilan à trois mois d'une PME de maintenance industrielle

Philippe dirige une entreprise de maintenance industrielle de 40 salariés à Bassens. Six personnes du bureau ont un compte Business depuis trois mois. Son expert-comptable veut savoir si l'abonnement se justifie ; Philippe fait tenir un relevé pendant deux semaines sur trois tâches, puis demande le bilan.

Le bilan de Philippe

1. **Relevé de deux semaines** — Trois tâches, mesures avant et après.
2. **Calcul par l'analyse** — Moyennes, gain du mois, taux de reprise.
3. **Une ligne vérifiée** — À la calculatrice, avec le total.
4. **Note à l'expert-comptable** — Trois décisions, l'usage du temps gagné.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es contrôleur de gestion.
Contexte : relevé de temps de deux semaines, sans nom de client. Fréquences mensuelles
: comptes rendus d'intervention 30, réponses aux demandes de devis 40, note mensuelle
aux clients sous contrat 4.
Mesures sans ChatGPT (minutes) : comptes rendus 22, 27, 26 ; devis 18, 22, 20 ; notes
85, 95, 90.
Mesures avec ChatGPT, reprises comprises (minutes) : comptes rendus 11, 13, 12, 10, 14,
12, 11, 13, 12, 12, 11, 13 (1 reprise) ; devis 10, 12, 11, 9, 13, 11, 10, 12, 11, 11,
10, 12, 11, 11, 11 (2 reprises) ; notes 65, 80, 65 (1 reprise).
Tâche : par l'analyse de données, calcule par tâche la moyenne avant, la moyenne après,
le gain par occurrence, le gain du mois et le taux de reprise.
Format : un tableau, puis le total du mois et le détail du calcul pour les comptes
rendus.
```

RÉPONSE TYPE

Tâche	Moyenne avant	Moyenne après	Gain par occurrence	Par mois	Gain du mois	Taux de reprise
Comptes rendus d'intervention	25 min	12 min	13 min	30	390 min, soit 6 h 30	1 sur 12, environ 8 %
Réponses aux demandes de devis	20 min	11 min	9 min	40	360 min, soit 6 h	2 sur 15, environ 13 %
Note mensuelle aux clients	90 min	70 min	20 min	4	80 min, soit 1 h 20	1 sur 3, environ 33 %

Total du mois : 830 minutes, soit 13 h 50.

Détail pour les comptes rendus : moyenne avant (22 + 27 + 26) / 3 = 25 ; moyenne après 144 / 12 = 12 ; gain 25 − 12 = 13 minutes ; 13 × 30 = 390 minutes.

Point d'attention : la note mensuelle n'a que trois mesures après, et une reprise sur trois ; son résultat est fragile.

Ce qui en a été fait. Philippe refait à la calculatrice la ligne des devis : (18 + 22 + 20) / 3 = 20, 165 / 15 = 11, 9 × 40 = 360. Juste. Il retient l'avertissement sur la note mensuelle.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Notre coût horaire chargé est de 40 €, d'après notre cabinet comptable. Six comptes
Business coûtent environ 126 € HT par mois en annuel (prix relevé en novembre 2026).
Rédige la note de bilan pour notre expert-comptable : synthèse chiffrée en trois
lignes, une décision par tâche (GARDER, AMÉLIORER, ARRÊTER) avec sa raison, et ce que
le temps gagné a permis. Ne calcule rien de tête : la valeur du temps gagné est de 13 h
50 × 40 €, fais-la par l'analyse de données. Laisse [À COMPLÉTER] pour l'usage du
temps.
```

RÉPONSE TYPE

Note de bilan : trois mois d'usage de ChatGPT au bureau

Synthèse

- Temps gagné mesuré : 13 h 50 par mois, sur trois tâches.
- Valeur au coût horaire chargé de 40 € : environ 553 € par mois.
- Coût des six comptes Business : environ 126 € HT par mois (prix relevé en novembre 2026).

Décisions

Tâche	Décision	Raison
Comptes rendus d'intervention	GARDER	6 h 30 par mois, reprises rares
Réponses aux demandes de devis	GARDER	6 h par mois ; envoi le jour même

Tâche	Décision	Raison
Note mensuelle aux clients	AMÉLIORER	Une reprise sur trois : ajouter deux notes modèles à imiter, puis mesurer un mois de plus

Usage du temps gagné
[À COMPLÉTER : rappels des clients sous contrat, réponses aux appels d'offres]

Ce qui en a été fait. Philippe complète la dernière rubrique : le temps sert à rappeler chaque mois les clients sous contrat dont l'échéance approche. Il arrondit la valeur à « environ 550 € » dans la version envoyée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : une ligne refaite à la calculatrice, et le total vérifié (390 + 360 + 80 = 830 minutes).
- Les faits : les fréquences viennent du logiciel de gestion des interventions et de la messagerie, pas de mémoire.
- Les sources : le prix des comptes est vérifié sur la page des tarifs le jour de la note.

Ce que cela change. Une réponse chiffrée à l'expert-comptable en une demi-heure, à partir d'un relevé tenu deux semaines.

Exemple 47.2

Arrêter ce qui ne rapporte pas dans un groupe de cliniques vétérinaires

Anne est responsable administrative et financière d'un groupe de cliniques vétérinaires de 25 salariés à Talence. L'équipe a commencé à utiliser ChatGPT pour tout, avec enthousiasme. Après un mois de relevé sur quatre tâches, Anne veut décider quoi garder et quoi arrêter.

Les tâches d'Anne, après un mois

Gardé

- Relances de factures : 7 h 30 par mois
- Comptes rendus de direction : 1 h 40 par mois

Arrêté ou suspendu

- Réponses aux avis : gain nul, relecture comprise
- Suivi des stocks : à mesurer avant tout chantier

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici quatre tâches mesurées pendant un mois. Place-les sur une matrice effort de mise
en place × gain mesuré (gain fort au-delà de 3 h par mois, effort faible en dessous
```

```
d'une heure de mise en place), puis donne une décision par tâche.
1. Relances de factures clients : 15 min avant, 6 après, 50 par mois ; une demande type déjà écrite.
2. Réponses aux avis en ligne : 6 min avant, 6 après (dont 4 de relecture), 20 par mois ; une demande type.
3. Comptes rendus de la réunion de direction : 45 min avant, 20 après, 4 par mois ; une demande type.
4. Tableau de suivi des stocks de médicaments : 3 h par semaine aujourd'hui ; gain estimé par des formules Excel, une journée de mise en place.
Format : un tableau (tâche, gain du mois, effort, case de la matrice, décision).
```

RÉPONSE TYPE

Tâche	Gain du mois	Effort	Case	Décision
Relances de factures	9 × 50 = 450 min, soit 7 h 30	Faible (demande type écrite)	Tout de suite	GARDER
Réponses aux avis	0 × 20 = 0 min	Faible	Si le temps le permet	ARRÊTER : aucun gain une fois la relecture comptée
Comptes rendus de direction	25 × 4 = 100 min, soit 1 h 40	Faible	Si le temps le permet	GARDER, sans rien construire de plus
Suivi des stocks	Non mesuré : gain estimé	Fort (une journée)	À confirmer	MESURER d'abord : chronométrer le suivi actuel et estimer le temps après formules avec la personne qui le tient

Remarque : le gain du suivi des stocks n'est pas mesuré ; il ne peut pas être placé de façon sûre sur la matrice.

Ce qui en a été fait. Anne arrête les réponses aux avis avec ChatGPT : l'équipe garde trois réponses types et les adapte à la main, aussi vite. Elle note que la remarque sur le stock est juste : une estimation n'est pas une mesure.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le message de cinq lignes à l'équipe pour annoncer ces décisions, sans reproche, en disant que la mesure continue chaque trimestre.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour à toutes et à tous,

Un mois de mesure nous a montré où ChatGPT nous fait vraiment gagner du temps : les relances de factures (7 h 30 par mois) et les comptes rendus de direction. Nous les gardons.

Pour les réponses aux avis, le gain disparaît à la relecture : nous revenons aux trois réponses types, adaptées à la main.

Avant de toucher au suivi des stocks, nous mesurerons d'abord le temps qu'il prend aujourd'hui.

Nous referons ce point chaque trimestre. Merci pour le relevé, tenu avec sérieux.

Anne

Ce qui en a été fait. Anne envoie le message tel quel, après avoir ajouté la date du prochain point trimestriel.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : 9 × 50 = 450 et 25 × 4 = 100, refaits à la main.
- Les faits : le temps de relecture des avis est relu dans le relevé ; c'est lui qui annule le gain.
- Le ton et la cible : le message à l'équipe est relu comme le lirait la personne qui répondait aux avis.

Ce que cela change. Une tâche arrêtée sans regret, une autre gardée avec un chiffre, et un chantier de formules Excel qui attend une vraie mesure avant d'être lancé.

Exemple 47.3

Le taux de reprise dans une agence de travail temporaire

Romain est responsable d'une agence de travail temporaire de 8 permanents à Libourne. L'agence publie environ 25 annonces de mission par mois. Avec ChatGPT, une annonce prend 10 minutes au lieu de 30, mais Romain constate que beaucoup sont reprises à la main avant publication.

Les annonces de Romain en un mois

Semaines 1 et 2

40 % de reprises

Moyenne après 22 minutes, gain de 3 h 20 par mois.

Fin de semaine 2

La demande corrigée

Les mentions de l'agence et trois annonces à imiter.

Semaines 3 et 4

10 % de reprises

Moyenne après 13 minutes, gain de 7 h 05 par mois.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Relevé des annonces de mission, semaines 1 et 2, avec ChatGPT : 10 annonces. 6 ont pris 10 minutes. 4 ont été refaites à la main (mentions obligatoires manquantes, intitulé de poste inexact) : 10 minutes avec ChatGPT, puis 30 minutes de reprise, soit 40 minutes. Sans ChatGPT, une annonce prend 30 minutes. Calcule la moyenne après, le gain par annonce, le gain du mois pour 25 annonces et le taux de reprise.
```

RÉPONSE TYPE

Moyenne après : (6 × 10 + 4 × 40) / 10 = (60 + 160) / 10 = 22 minutes.

Gain par annonce : 30 − 22 = 8 minutes.

Gain du mois : 8 × 25 = 200 minutes, soit 3 h 20.

Taux de reprise : 4 sur 10, soit 40 %.

Au-delà d'une reprise sur trois, le gain affiché de 20 minutes par annonce est trompeur. Les deux motifs de reprise (mentions obligatoires, intitulé) se traitent dans la demande.

Ce qui en a été fait. Romain ajoute à la demande type la liste des mentions que l'agence fait toujours figurer et trois annonces modèles à imiter, puis mesure deux semaines de plus.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Semaines 3 et 4, demande corrigée : 10 annonces, 9 à 10 minutes, 1 reprise à 40
minutes. Refais le même calcul et compare avec les semaines 1 et 2.
```

RÉPONSE TYPE

Moyenne après : (9 × 10 + 1 × 40) / 10 = 130 / 10 = 13 minutes.
Gain par annonce : 30 – 13 = 17 minutes.
Gain du mois : 17 × 25 = 425 minutes, soit 7 h 05.
Taux de reprise : 1 sur 10, soit 10 %.

Période	Moyenne après	Gain par annonce	Gain du mois	Reprises
Semaines 1 et 2	22 min	8 min	3 h 20	40 %
Semaines 3 et 4	13 min	17 min	7 h 05	10 %

Ce qui en a été fait. Le gain du mois a plus que doublé sans changer d'outil, seulement la demande. Romain garde les deux tableaux pour la formation des nouveaux permanents.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : (60 + 160) / 10 = 22 et 130 / 10 = 13, refaits à la main ; 425 minutes font bien 7 h 05.
- Les faits : chaque reprise est notée avec son motif dans le relevé, ce qui a permis de corriger la demande.
- Le ton et la cible : les annonces de la seconde période sont relues par une chargée de recrutement avant publication.

Ce que cela change. De 3 h 20 à 7 h 05 gagnées par mois, en corrigeant une demande type plutôt qu'en changeant d'outil.

Leçon 48 · 3 exemples

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

Exemple 48.1

La boîte partagée d'un cabinet comptable en période de pièces

Sandrine est assistante de direction dans un cabinet d'expertise comptable de Mérignac, 18 salariés. Le lundi, la boîte partagée du cabinet compte 48 messages de clients, dont une vingtaine de pièces envoyées sans explication. Les deux associés lui demandent aussi une relance des dossiers incomplets.

Le lundi de Sandrine

1. **Lister** — Type de client, objet, pièce jointe, date.
2. **Classer** — Pièces, questions, rendez-vous.
3. **Relancer** — Un modèle à quatre variables.
4. **Informer** — Dix lignes pour les associés.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es assistante de direction dans un cabinet d'expertise comptable de 18 personnes.
Voici les 48 messages de la boîte partagée, réduits à : type de client (artisan,
commerçant, société), objet, pièce jointe oui ou non, date. [collez la liste]
Classe-les en trois groupes : pièces à ranger dans le dossier du client, questions à
transmettre au collaborateur en charge, demandes de rendez-vous. Format : trois listes,
et pour les questions, le sujet en cinq mots.
```

RÉPONSE TYPE

Pièces à ranger (22) : artisan, « factures octobre », pièce jointe ; commerçant, « relevé banque », pièce jointe ; [et les vingt autres].

Questions à transmettre (19) : société, « TVA sur acompte » ; artisan, « véhicule de société, que faire » ; commerçant, « embauche d'un apprenti » ; [et les seize autres].

Demandes de rendez-vous (7) : société, « bilan, date de rendez-vous » ; artisan, « création d'une seconde activité » ; [et les cinq autres].

Ce qui en a été fait. Sandrine recompte : 22 + 19 + 7 = 48. Elle déplace deux questions qui sont en réalité des pièces mal nommées.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris maintenant la relance type pour un client dont le dossier mensuel est incomplet. Variables : [prénom], [mois], [liste des pièces manquantes], [date limite]. Format : cinq lignes, vouvoiement, ton simple, signé « Sandrine, pour le cabinet ». Indique comment déposer les pièces : sur l'espace client du cabinet.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : vos pièces de [mois] à compléter

Bonjour [prénom],

Pour boucler votre dossier de [mois], il nous manque encore : [liste des pièces manquantes].

Pouvez-vous les déposer sur votre espace client avant le [date limite] ? Sans elles, votre situation du mois ne pourra pas être établie.

Merci par avance,

Sandrine, pour le cabinet

Ce qui en a été fait. Elle garde le texte tel quel et l'enregistre dans Outlook comme modèle rapide.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Fais enfin la note du lundi aux deux associés : nombre de messages par groupe, les trois questions qui reviennent le plus, les rendez-vous à caler. Dix lignes au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Note du lundi, boîte partagée

48 messages reçus depuis vendredi : 22 pièces rangées, 19 questions transmises aux collaborateurs, 7 demandes de rendez-vous.

Questions qui reviennent : la TVA sur les acomptes (5 clients), les véhicules de société (3), l'embauche d'un apprenti (3).

Rendez-vous à caler cette semaine : 4 pour des bilans, 2 pour des créations d'activité, 1 sur la paie.

Relances envoyées : 11 dossiers mensuels incomplets.

Ce qui en a été fait. Les nombres de clients par question sont recomptés sur la liste avant l'envoi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les trois totaux recomptés, 48 messages en entrée comme en sortie
- Le ton et la cible : la relance relue comme un artisan qui la lit sur son téléphone
- Aucun nom de client ni montant n'a été collé : seul le type de client figure

Ce que cela change. Environ 20 minutes au lieu d'une heure pour le tri, la relance type et la note du lundi.

Exemple 48.2

Une semaine d'assistante dans une association d'aide à domicile

Aurélie est assistante de direction dans une association d'aide à domicile de 120 salariés à Périgueux. Cette semaine, l'accueil change d'horaires, le conseil d'administration se tient jeudi, et la directrice veut une note sur les remplacements de novembre.

La semaine d'Aurélie, avant et après

Avant

- Un courrier réécrit trois fois
- Des taux calculés à la main
- La note finie le jeudi matin

Avec ChatGPT

- Un courrier simple dès le premier jet
- Des taux calculés par l'analyse de données
- La note envoyée le mardi soir

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es assistante de direction d'une association d'aide à domicile de 120 salariés. À partir du 1er décembre, l'accueil du siège sera ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h, au lieu de 9 h à 17 h sans interruption. Le numéro d'astreinte reste le même. Écris un courrier aux familles des personnes aidées : dix lignes, phrases courtes, gros caractères conseillés, aucun terme administratif.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : nouveaux horaires de l'accueil à partir du 1er décembre

Madame, Monsieur,

À partir du mardi 1er décembre, l'accueil de l'association change d'horaires.

Nous vous recevons et répondons au téléphone :

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h.

Entre 12 h 30 et 13 h 30, l'accueil est fermé.

En cas d'urgence, le numéro d'astreinte ne change pas : [numéro d'astreinte].

Les interventions chez vous ne changent pas.

Pour toute question, appelez-nous aux horaires ci-dessus.

La directrice

> **Ce qui en a été fait.** Aurélie vérifie la date : le 1er décembre 2026 est bien un mardi. Elle ajoute le numéro d'astreinte dans Word.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici le tableau des remplacements de novembre, sans aucun nom de salarié ni de
personne aidée : secteur ; nombre d'interventions prévues ; interventions remplacées ;
interventions annulées. [collez le tableau]
Avec l'analyse de données, calcule le taux de remplacement et le taux d'annulation par
secteur, puis écris cinq lignes pour la directrice, sans avancer de cause.
```

RÉPONSE TYPE

Un tableau de quatre secteurs avec deux colonnes de taux, puis cinq lignes : le secteur où les annulations sont les plus nombreuses, celui où les remplacements fonctionnent le mieux, l'écart entre les deux, et deux questions à poser aux responsables de secteur.

> **Ce qui en a été fait.** Les taux sont recalculés dans Excel sur deux secteurs. La directrice ajoute les causes elle-même.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les horaires et la date d'effet relus sur la décision du bureau
- Les calculs : deux taux refaits dans Excel
- Le ton et la cible : le courrier relu par une collègue de l'accueil, comme le lirait une personne âgée
- Aucune donnée de santé ni nom de personne aidée n'a été collé

Ce que cela change. Une heure environ au lieu de deux heures et demie pour le courrier et la note des remplacements.

Exemple 48.3

L'administration des ventes d'un atelier d'usinage

Julien est assistant à l'administration des ventes d'un atelier d'usinage de 50 salariés à Angoulême. Le lundi, il doit confirmer six commandes, relancer un client qui n'a pas envoyé son plan coté, et préparer le point des retards pour la réunion de production du mardi.

Le lundi et le mardi de Julien

Lundi 9 h

Confirmer

Six accusés de réception de commande.

Lundi 10 h

Relancer

Le plan coté de la commande 8812.

Lundi 15 h

Préparer

Le tableau des retards trié.

Mardi 8 h

Présenter

La réunion de production.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es assistant à l'administration des ventes d'un atelier d'usinage. Un client a commandé 400 pièces usinées (commande 8812) mais n'a pas envoyé la dernière version du plan coté. Sans ce plan, la fabrication ne peut pas démarrer, et la date de livraison du 11 décembre ne pourra pas être tenue au-delà du mercredi 18 novembre. Écris la relance : six lignes, ton ferme et courtois, signé « Julien, administration des ventes ».
```

RÉPONSE TYPE

Objet : commande 8812, plan coté attendu avant mercredi

Bonjour,

Pour lancer la fabrication de vos 400 pièces (commande 8812), il nous manque la dernière version du plan coté.

Si nous la recevons d'ici le mercredi 18 novembre, la livraison du 11 décembre est maintenue.

Au-delà, nous devrons vous proposer une nouvelle date.

Pouvez-vous nous l'envoyer, ou nous dire qui contacter chez vous ?

Julien, administration des ventes

Ce qui en a été fait. Julien vérifie la date limite avec le responsable de production avant l'envoi.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici l'extrait de notre suivi des commandes en retard : numéro ; date promise ; date prévue ; cause notée par l'atelier. [collez l'extrait]
Calcule le retard en jours ouvrés pour chacune, trie de la plus en retard à la moins en retard, et présente un tableau pour la réunion de production. N'invente aucune cause : reprends celle de l'atelier.
```

RÉPONSE TYPE

Un tableau de sept lignes trié par retard décroissant (numéro ; date promise ; date prévue ; retard en jours ouvrés ;

cause notée), puis une ligne de synthèse : le nombre de commandes en retard et le retard moyen.

Ce qui en a été fait. Julien recompte deux retards au calendrier : les jours fériés n'étaient pas pris en compte, il le précise dans la demande.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : deux retards recomptés au calendrier, jours fériés compris
- Les faits : la date limite du plan confirmée par le responsable de production
- Le ton et la cible : la relance relue comme le bureau d'études du client

Ce que cela change. Environ 25 minutes au lieu d'une heure pour la relance et le point des retards.

Leçon 49 · 3 exemples

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

Exemple 49.1

Un marché de nettoyage de locaux dans le Béarn

Karine est responsable commerciale d'une entreprise de propreté de 60 salariés à Pau. Une communauté de communes consulte pour le nettoyage de six bâtiments. Elle veut une fiche de synthèse le jour même, puis une première version de la partie sur l'organisation des équipes.

Le premier jour de Karine

1. **Synthèse** — Dates, pièces, critères, exigences, page par page.
2. **Vérification** — Chaque page ouverte, la visite obligatoire repérée.
3. **Visite** — Notes prises sur les six bâtiments.
4. **Première partie** — L'organisation des équipes, à partir des notes.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es responsable des réponses aux appels d'offres d'une entreprise de propreté de 60 salariés. Je joins le règlement de la consultation et le cahier des clauses techniques d'un marché de nettoyage de six bâtiments publics. Fais la fiche de synthèse : dates, pièces à fournir, critères et pondération mot pour mot, exigences techniques à traiter dans le mémoire. Pour chaque ligne, le document et la page. « Non trouvé » si l'information manque.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche de synthèse, nettoyage de six bâtiments

1. Dates : visite obligatoire avant le [date] (RC p. 3) ; questions jusqu'au [date] (RC p. 4) ; remise des offres le [date] à [heure] (RC p. 4) ; début des prestations : non trouvé.

2. Pièces : candidature selon le RC p. 5 (formulaires de candidature, attestation d'assurance, références) ; offre selon le RC p. 6 (acte d'engagement, décomposition du prix, mémoire technique, attestation de visite).

3. Critères : « valeur technique : 55 % » ; « prix : 45 % » (RC p. 7).

4. Exigences : passages quotidiens dans quatre bâtiments, hebdomadaires dans deux (CCTP p. 9) ; vitrerie deux fois par an (CCTP p. 11) ; produits écolabellisés exigés (CCTP p. 12) ; horaires d'intervention hors ouverture au public (CCTP p. 8).

Ce qui en a été fait. Karine vérifie chaque page et repère que l'attestation de visite est une pièce obligatoire : la visite passe en tête du planning.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
À partir de mes notes de visite ([collez les notes]), rédige la sous-partie « Organisation des équipes et horaires d'intervention » : une page, phrases courtes, un tableau (bâtiment ; fréquence ; créneau ; nombre d'agents). Uniquement ce qui est dans les notes ; [à compléter] sinon.
```

RÉPONSE TYPE

Organisation des équipes et horaires d'intervention

Les six bâtiments sont confiés à une équipe dédiée de [nombre] agents, encadrée par un chef d'équipe qui passe sur chaque site au moins une fois par semaine. Les interventions ont lieu en dehors des heures d'ouverture au public, comme le demande le cahier des clauses techniques.

Tableau : siège, quotidien, 6 h - 8 h 30, 2 agents ; médiathèque, quotidien, 18 h 30 - 20 h, 1 agent ; [et les quatre autres bâtiments, avec [à compléter] pour deux créneaux].

En cas d'absence, un agent de l'équipe volante de Pau remplace l'agent absent dès le premier jour.

Ce qui en a été fait. Karine complète les deux créneaux avec le chef d'équipe et vérifie que l'équipe volante existe bien sous ce nom.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque page de la fiche ouverte et vérifiée
- Les faits : le tableau des créneaux relu par le chef d'équipe
- Les engagements : le remplacement « dès le premier jour » confirmé par la direction avant de le garder

Ce que cela change. Une fiche de synthèse en 40 minutes au lieu de deux heures, et une première page du mémoire en 20 minutes au lieu d'une heure.

Exemple 49.2

Les questions à l'acheteur d'un imprimeur niortais

Thierry dirige une imprimerie de 12 salariés à Niort. Un département consulte pour l'impression de ses supports de communication sur trois ans. Le bordereau des prix et le cahier des clauses techniques ne donnent pas les mêmes quantités, et il ne peut pas chiffrer.

Chiffrer avec ou sans question

Sans question

- Une hypothèse choisie au hasard
- Un prix faux de 30 % si la pagination change
- Une offre difficile à comparer

Après la question

- Une réponse publiée pour tous les candidats
- Un chiffrage sur la bonne base
- Une offre comparable aux autres

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es responsable de fabrication dans une imprimerie de 12 salariés. Je joins le cahier des clauses techniques et le bordereau des prix d'un marché d'impression. Relève les écarts entre les deux documents (quantités, formats, papiers, délais) qui empêchent de chiffrer. Format : un tableau (point ; ce que dit le cahier, page ; ce que dit le bordereau, ligne). Uniquement des écarts que tu peux citer.
```

RÉPONSE TYPE

Tableau des écarts :

1. Magazine trimestriel : cahier p. 6, 24 pages, 15 000 exemplaires ; bordereau ligne 12, 32 pages, quantité non précisée.
2. Papier des affiches : cahier p. 8, papier recyclé exigé ; bordereau ligne 20, papier couché sans précision.
3. Délai des urgences : cahier p. 10, 48 heures ; bordereau ligne 31, prix « urgence 24 h ».

Ce qui en a été fait. Thierry retrouve les trois écarts dans les documents. Il ne garde que les deux premiers : le troisième n'empêche pas de chiffrer.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige deux questions à l'acheteur sur les points 1 et 2. Une phrase chacune, neutre, qui cite les documents, sans dire comment nous comptons chiffrer.
```

RÉPONSE TYPE

Question 1 : Le cahier des clauses techniques (page 6) décrit un magazine de 24 pages tiré à 15 000 exemplaires, alors que le bordereau des prix (ligne 12) indique 32 pages sans quantité : quelle pagination et quelle quantité retenir pour le chiffrage ?

Question 2 : Le cahier des clauses techniques (page 8) exige un papier recyclé pour les affiches, alors que le bordereau des prix (ligne 20) mentionne un papier couché : quel papier faut-il chiffrer ?

> **Ce qui en a été fait.** Les deux questions partent sur le profil acheteur trois jours avant la limite fixée par le règlement.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les sources : chaque écart retrouvé à la page et à la ligne citées
- Le ton et la cible : des questions neutres, qui ne dévoilent rien de la méthode de chiffrage
- Les faits : la date limite des questions relue dans le règlement

Ce que cela change. Environ 30 minutes au lieu d'une heure et demie de comparaison ligne à ligne.

Exemple 49.3

Un mémoire de maintenance pour un bailleur social limousin

Patrick est gérant d'une entreprise de plomberie et de chauffage de 9 salariés à Limoges. Un bailleur social consulte pour l'entretien des chaudières de 300 logements. Il a écrit ses notes sur son téléphone et veut en faire la partie « moyens » du mémoire, puis la faire relire.

La partie moyens de Patrick

Lundi soir	Mardi 8 h	Mardi 8 h 20	Mardi 9 h
Notes	**Rédaction**	**Relecture**	**Complément**
Dictées sur le téléphone en rentrant du chantier.	Une page et un tableau, avec un [à compléter].	Cinq manques vus par l'acheteur.	Remplacement, absence du locataire, dimanche.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Tu es chargé de réponse aux appels d'offres d'une entreprise de chauffage de 9
salariés. Voici mes notes : « 3 techniciens qualifiés gaz, 1 apprenti, 3 fourgons
équipés, astreinte du lundi au samedi 8 h – 19 h, stock de pièces courantes à
l'atelier, logiciel de planification des visites, prise de rendez-vous par SMS avec le
locataire. » Rédige la partie « Moyens humains et matériels » : une page, un tableau
des moyens, [à compléter] pour ce qui manque, aucun engagement absent des notes.
```

RÉPONSE TYPE

Moyens humains et matériels

L'entretien des chaudières des 300 logements est assuré par trois techniciens qualifiés pour les interventions sur le gaz, assistés d'un apprenti. Chaque technicien dispose d'un fourgon équipé et d'un stock de pièces

courantes ; un stock complémentaire est tenu à l'atelier de Limoges.

Les visites sont planifiées dans un logiciel dédié. Chaque locataire reçoit une proposition de rendez-vous par SMS [délai de prévenance à compléter].

Une astreinte répond du lundi au samedi, de 8 h à 19 h.

Tableau : techniciens qualifiés gaz, 3 ; apprenti, 1 ; fourgons équipés, 3 ; logiciel de planification, 1 ; astreinte, lundi à samedi 8 h - 19 h.

Ce qui en a été fait. Patrick complète le délai de prévenance (sept jours) et vérifie que l'astreinte n'est pas présentée comme couvrant le dimanche.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Relis maintenant cette partie comme le technicien du bailleur qui note les offres. Dis
ce qui manque pour lui, en cinq points au plus, sans réécrire.
```

RÉPONSE TYPE

1. Le nombre de visites par technicien et par jour n'est pas donné : impossible de juger si trois techniciens suffisent pour 300 logements.
2. Rien sur le remplacement d'un technicien absent.
3. L'astreinte ne dit pas ce qui se passe le dimanche.
4. Le traitement des logements où le locataire est absent n'est pas décrit.
5. Aucune mention de l'attestation d'entretien remise au locataire.

Ce qui en a été fait. Patrick ajoute ses réponses aux points 1, 2 et 4 ; pour le dimanche, il écrit clairement qu'il n'y a pas d'astreinte.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque moyen du tableau existe à l'atelier
- Les engagements : l'astreinte décrite telle qu'elle est, sans dimanche
- Le ton et la cible : la relecture faite du point de vue du technicien du bailleur

Ce que cela change. Une page de mémoire et sa relecture en 30 minutes au lieu d'une soirée.

Leçon 50 · 3 exemples

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

Exemple 50.1

Un tableau de bord mensuel pour artisans, dans un cabinet de Mérignac

Hugo est expert-comptable associé dans un cabinet de Mérignac, 18 salariés. Il veut proposer aux artisans clients un tableau de bord mensuel d'une page, à 45 € HT par mois, prix fixé par les associés. Il veut la fiche d'offre et le courriel d'annonce.

Le lancement d'Hugo

1. **Questions** — Huit questions, une à la fois.
2. **Fiche** — Une page, prix fixé par les associés.
3. **Relecture** — L'associée ajoute la condition du 5.
4. **Courriel** — Huit lignes, une question finale.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es consultant pour les cabinets comptables. Je veux lancer une offre « tableau de bord mensuel » pour nos clients artisans. Pose-moi les questions nécessaires une à une, huit au plus, puis rédige la fiche d'offre d'une page avec mes seules réponses.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche d'offre : tableau de bord mensuel des artisans

Pour qui : artisans clients du cabinet, en entreprise individuelle ou en société, qui transmettent leurs pièces chaque mois.

Ce qui est compris : une page envoyée le 15 du mois suivant : chiffre d'affaires du mois et cumul, comparaison avec l'an dernier, trésorerie en fin de mois, factures clients en retard, un commentaire de trois lignes du collaborateur.

Ce qui ne l'est pas : le prévisionnel, les rendez-vous de conseil, la saisie des pièces en retard.

Prix : 45 € HT par mois, sans engagement de durée.

Condition : pièces du mois déposées avant le 5.

Ce que le client reçoit : un PDF d'une page par courriel, et un rappel si les pièces manquent.

Ce qui en a été fait. Hugo ajoute la condition du dépôt avant le 5, qu'il avait oubliée dans ses réponses, et fait relire la fiche par son associée.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris le courriel d'annonce aux artisans clients, signé par moi. Huit lignes,
vouvoiement, mots simples, aucun terme comptable non expliqué. Termine par une question
qui invite à répondre « oui ».
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre activité sur une page, chaque mois

Bonjour [Prénom],

Vous nous demandez souvent où en est votre activité avant la fin de l'année. À partir de janvier, nous vous proposons une page chaque mois : votre chiffre d'affaires, ce qui reste sur votre compte en fin de mois, les factures clients qui tardent à être payées, et trois lignes de commentaire de votre collaborateur.

Vous la recevez le 15 du mois suivant, si vos pièces sont déposées avant le 5.

C'est 45 € HT par mois, sans engagement.

Voulez-vous recevoir la première en février ?

Hugo, expert-comptable associé

Ce qui en a été fait. Hugo garde le texte : le mot « trésorerie » n'y figure pas, ses clients artisans ne l'emploient pas.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : la fiche relue par l'associée, prix et date d'envoi conformes à la décision
- Le ton et la cible : le courriel lu par une collaboratrice comme un artisan pressé
- Les engagements : la condition du dépôt avant le 5 écrite dans le courriel

Ce que cela change. La fiche et le courriel en 40 minutes au lieu d'une demi-journée de réunion et de réécriture.

Exemple 50.2

Des plateaux petit-déjeuner pour les entreprises, dans une boulangerie d'Arcachon

Camille gère une boulangerie-pâtisserie de 8 salariés à Arcachon. Plusieurs agences immobilières et un cabinet médical lui commandent des viennoiseries pour leurs réunions. Elle veut une offre de plateaux livrés, la publication sur sa fiche Google et une affichette pour la boutique.

La publication de Camille

Avant

- « Découvrez nos délicieux petits-déjeuners »
- Pas de prix, pas d'heure limite
- Une photo de banque d'images

Après

- « Réunion du matin ? Nous livrons »
- 39 € TTC, commande la veille avant 16 h
- La photo de ses viennoiseries

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es rédactrice pour un commerce de proximité. Voici mon offre : plateau de 10 mini-viennoiseries, jus d'orange 1 litre, café en thermos pour 10 personnes : 39 € TTC ; commande la veille avant 16 h ; livraison gratuite dans Arcachon de 7 h 30 à 9 h ; du mardi au samedi. Écris la publication pour ma fiche Google : 600 signes au plus, concrète, avec le prix et l'heure limite de commande.
```

RÉPONSE TYPE

Réunion du matin ? Nous livrons votre petit-déjeuner.

Pour 10 personnes : 10 mini-viennoiseries de la maison, un litre de jus d'orange et du café en thermos, pour 39 € TTC.

Commandez la veille avant 16 h, nous livrons dans Arcachon entre 7 h 30 et 9 h, du mardi au samedi, sans frais de livraison.

Commande par téléphone ou à la boutique.

Ce qui en a été fait. Camille ajoute son numéro de téléphone dans la fiche Google et retire « de la maison », qu'elle trouve inutile.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Fais maintenant le texte d'une affichette A5 pour le comptoir : un titre de cinq mots au plus, trois lignes, le prix en gros.
```

RÉPONSE TYPE

Petit-déjeuner livré au bureau

10 mini-viennoiseries, jus d'orange, café

Commande la veille avant 16 h

Livré dans Arcachon de 7 h 30 à 9 h

39 € TTC pour 10 personnes

> **Ce qui en a été fait.** Elle met le texte en page elle-même dans son outil habituel, avec une photo de ses viennoiseries.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : le prix, l'heure limite et les jours relus sur sa décision
- Le ton et la cible : la publication lue comme une assistante d'agence qui organise une réunion
- La photo est celle de ses vraies viennoiseries, pas une image générée

Ce que cela change. Vingt minutes pour la publication et l'affichette au lieu d'une heure.

Exemple 50.3

Une offre de pergolas en bois chez un menuisier landais

Bruno dirige une menuiserie de 6 salariés à Dax. Il veut lancer la pose de pergolas en bois dessinées pour chaque jardin, chez les particuliers, au printemps. Il a fait quatre pergolas l'an dernier pour des clients satisfaits, et veut des arguments tirés de leurs remarques.

Le lancement de Bruno

Février	Février	Mars	Avril
Écouter	**Argumenter**	**Publier**	**Mesurer**
Les remarques de quatre clients de l'an dernier.	Trois arguments, chacun appuyé sur une remarque.	Facebook, avec trois vraies photos.	Les demandes de devis reçues, notées par origine.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es chargé d'études pour un artisan. Voici les remarques de quatre clients à qui j'ai posé une pergola l'an dernier, sans leurs noms : [collez les remarques]. Fais la liste de ce qui revient, avec le nombre de clients, puis propose trois arguments, chacun appuyé sur une remarque. Aucun mot creux.
```

RÉPONSE TYPE

Ce qui revient :

Le bois de pays et son aspect, cité par 3 clients sur 4.

Un seul interlocuteur du métré à la pose, cité par 3 sur 4.

Une pose en deux jours sans abîmer la terrasse, cité par 2 sur 4.

Le délai de trois semaines entre la commande et la pose, cité par 2 sur 4.

Trois arguments :
1. Du pin des Landes, travaillé dans notre atelier de Dax.
2. La même équipe du premier métré à la dernière vis.
3. Une pose en deux jours, terrasse protégée.

Ce qui en a été fait. Bruno vérifie que le bois est bien du pin des Landes sur les quatre chantiers ; c'était le cas pour trois, il écrit « le plus souvent ».

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris la publication Facebook de lancement : 700 signes au plus, les trois arguments, « devis gratuit sur place », la zone : 30 km autour de Dax. Pas de prix : chaque pergola est dessinée pour son jardin.
```

RÉPONSE TYPE

Une pergola en bois pour cet été ? Nous la dessinons, la fabriquons et la posons.
Le bois : du pin des Landes le plus souvent, travaillé dans notre atelier de Dax.
L'équipe : la même du premier métré à la dernière vis.
La pose : deux jours en général, votre terrasse protégée pendant les travaux.
Devis gratuit sur place, dans un rayon de 30 km autour de Dax.
Appelez l'atelier ou écrivez-nous en message privé.

Ce qui en a été fait. Il ajoute trois photos de ses pergolas, prises avec l'accord des clients et sans leur maison reconnaissable.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : les comptes « 3 sur 4 » refaits sur les remarques
- Les faits : « le plus souvent » pour le pin des Landes, conforme aux chantiers
- Les engagements : « deux jours en général », pas une garantie

Ce que cela change. Une demi-heure pour les arguments et la publication, au lieu d'une soirée.

Leçon 51 · 3 exemples

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

Exemple 51.1

Une assistante de projet dans un cabinet d'architectes palois

Élodie est l'une des deux associées d'un cabinet d'architectes de 9 personnes à Pau. Elle recrute une assistante de projet à mi-temps et n'a jamais écrit d'annonce. Elle veut l'annonce et une grille d'entretien dans l'heure.

Le recrutement d'Élodie

1. **Annonce** — Salaire en tête, journée type, outils.
2. **Questions** — Une par mission, sur des situations vécues.
3. **Entretiens** — Les mêmes cinq questions, notées de 0 à 2.
4. **Décision** — Entre les deux associés.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es chargée de recrutement pour un cabinet d'architectes de 9 personnes à Pau. Poste : assistant de projet, CDI à mi-temps (lundi, mardi et jeudi matin, vendredi toute la journée), 1 200 € brut par mois. Missions : préparer les dossiers de permis de construire avec les architectes, suivre les courriers et les relances des entreprises, tenir le planning des réunions de chantier, classer les pièces. Outils : Word, Excel, Outlook, un logiciel de gestion de projets. Écris l'annonce : intitulé neutre, salaire en tête, journée type, aucune mention sans lien avec le poste.
```

RÉPONSE TYPE

Assistant de projet H/F, CDI à mi-temps, Pau, 1 200 € brut par mois

Notre cabinet d'architectes de 9 personnes cherche une personne pour épauler les architectes dans le suivi des projets, de la demande de permis de construire au chantier.

Votre semaine : le lundi, le mardi et le jeudi matin, et le vendredi toute la journée.

Vos missions : préparer avec les architectes les dossiers de permis de construire ; suivre les courriers et relancer les entreprises ; tenir le planning des réunions de chantier ; classer les pièces de chaque projet.

Vos outils : Word, Excel, Outlook et notre logiciel de gestion de projets, que nous vous apprendrons.

Pour postuler : envoyez votre CV et quelques lignes sur ce qui vous intéresse dans ce poste à [adresse de recrutement].

Ce qui en a été fait. Élodie ajoute la date de début et remplace « que nous vous apprendrons » par « prise en main prévue les deux premières semaines ».

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris maintenant cinq questions d'entretien sur des situations vécues, une par mission, chacune suivie de ce qu'une réponse solide contient en une phrase. Aucune question sur la vie privée.
```

RÉPONSE TYPE

1. Racontez une fois où vous avez dû rassembler un dossier avec de nombreuses pièces : comment vous êtes-vous organisé ? Une réponse solide décrit une liste, des échéances et une vérification finale.
2. Comment relancez-vous quelqu'un qui ne répond pas ? Elle parle de dates, de traces écrites et d'un ton qui reste courtois.
3. Parlez-nous d'un planning que vous avez tenu pour plusieurs personnes. Elle cite un outil et la façon de prévenir les changements.
4. Comment classez-vous des documents pour qu'un collègue les retrouve sans vous ? Elle parle d'une règle de nommage partagée.
5. Racontez une erreur que vous avez faite sur un document et ce que vous en avez tiré. Elle reconnaît l'erreur et décrit ce qui a changé ensuite.

Ce qui en a été fait. Elle imprime les questions pour les trois entretiens et note de 0 à 2 chaque réponse.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les horaires et le salaire relus avec l'autre associé
- Le ton et la cible : l'annonce relue par l'assistante actuelle, qui connaît le poste
- Aucun CV ni nom de candidat n'a été donné à ChatGPT

Ce que cela change. L'annonce et la grille d'entretien en 30 minutes au lieu d'un après-midi.

Exemple 51.2

Un second de cuisine pour un restaurant de Biarritz

Mikel tient un restaurant de 14 salariés à Biarritz. Son second de cuisine part en mars. Il veut une annonce courte, faite pour être lue sur un téléphone, et une mise en situation de service à faire passer en cuisine.

L’annonce de Mikel, avant et après

Avant

- « Cherche second motivé »
- Ni salaire ni horaires
- Réponses de candidats surpris par la coupure

Après

- Le poste, le salaire, les jours de repos
- La coupure dite d’emblée
- Des candidats qui savent à quoi s’attendre

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Tu es chef d’un restaurant de 60 couverts à Biarritz, cuisine de produits frais, carte changée chaque saison. Je recrute un second de cuisine en CDI, 39 h, coupure l’après-midi, deux jours de repos consécutifs, fermé le lundi et le mardi, 2 300 € brut par mois. Écris une annonce de 600 signes au plus, lisible sur téléphone.
```

RÉPONSE TYPE

Second de cuisine H/F, CDI, Biarritz, 2 300 € brut par mois

Restaurant de 60 couverts, produits frais, carte renouvelée chaque saison.

Vous secondez le chef : mise en place, envoi, commandes, encadrement de deux commis.

39 h par semaine avec coupure l’après-midi. Restaurant fermé le lundi et le mardi : deux jours de repos consécutifs.

Prise de poste en mars.

Envoyez votre CV ou passez nous voir entre 15 h et 17 h, du mercredi au dimanche.

Ce qui en a été fait. Mikel ajoute le nombre de commis réel (deux) et retire « passez nous voir le dimanche », jour trop chargé.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Écris une mise en situation de 30 minutes en cuisine pour les candidats : un service du soir à 45 couverts, un commis absent, une livraison de poisson incomplète. Trois questions à poser pendant l’essai et une grille de quatre critères notés de 0 à 2.
```

RÉPONSE TYPE

Énoncé : il est 17 h, le service commence à 19 h 30, 45 couverts réservés. Un commis vient d’appeler, il ne viendra pas. Le poissonnier a livré la moitié du merlu prévu pour le plat du jour.

Questions : 1. Que réorganisez-vous dans la mise en place, et dans quel ordre ? 2. Que proposez-vous pour le plat du jour, et comment prévenez-vous la salle ? 3. Que confiez-vous au commis présent ?

Grille : priorités de mise en place (0 à 2) ; solution pour le plat du jour cohérente avec la carte (0 à 2) ; communication avec la salle (0 à 2) ; répartition du travail (0 à 2).

Ce qui en a été fait. Il fait passer la même mise en situation aux trois candidats et note chacun sur la même grille.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les horaires, les jours de fermeture et le salaire relus
- Le ton et la cible : l'annonce lue sur un téléphone, en moins de trente secondes
- La grille appliquée de la même façon aux trois candidats

Ce que cela change. Vingt minutes pour l'annonce et la mise en situation, au lieu d'une heure le soir après le service.

Exemple 51.3

Les quatre premières semaines d'un technicien de maintenance à Châtellerault

Nathalie est responsable des ressources humaines d'un fabricant de pièces plastiques de 120 salariés à Châtellerault. Un technicien de maintenance arrive le lundi suivant. Elle veut un parcours de quatre semaines et la liste à cocher de ce qui doit être prêt.

Le premier mois du technicien

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
Découvrir	**En binôme**	**Préventif**	**Autonomie**
Sécurité, ateliers, procédures, observation.	Interventions avec le tuteur, logiciel de maintenance.	Deux presses en autonomie, contrôlées.	Premier niveau seul, point du premier mois.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es responsable des ressources humaines d'une usine de 120 salariés qui fabrique des pièces plastiques par injection, en équipes de 5 h – 13 h et 13 h – 21 h. Un technicien de maintenance arrive lundi en horaires de journée, puis passera en équipes à la cinquième semaine. Son tuteur est le responsable maintenance. Propose son parcours de quatre semaines, puis la liste de ce qui doit être prêt avant son arrivée. Format : semaine par semaine, trois à cinq lignes chacune ; la liste en cases à cocher.
```

RÉPONSE TYPE

Semaine 1 : accueil sécurité de l'usine et remise des équipements de protection ; visite de chaque atelier avec le tuteur ; présentation des chefs d'équipe ; lecture des procédures de consignation ; observation des interventions, sans intervenir seul.

Semaine 2 : interventions en binôme sur les presses à injecter ; prise en main du logiciel de maintenance ; premier point du vendredi avec le tuteur.

Semaine 3 : maintenance préventive de deux presses en autonomie, contrôlée par le tuteur ; une journée avec l'équipe du matin, une avec l'équipe de l'après-midi.

Semaine 4 : interventions de premier niveau en autonomie ; point du premier mois le vendredi avec le tuteur et la responsable des ressources humaines.

À préparer : [ ] équipements de protection à sa taille ; [ ] badge et casier ; [ ] accès au logiciel de maintenance ; [ ] habilitations à vérifier avec le responsable maintenance ; [ ] planning des quatre semaines remis le premier jour ; [ ] tuteur prévenu et disponible.

Ce qui en a été fait. Nathalie fait vérifier par le responsable maintenance la liste des habilitations nécessaires, qu'elle ne veut pas confier à ChatGPT.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris le message de bienvenue à lui envoyer vendredi : six lignes, l'heure et le lieu d'arrivée lundi (7 h 30, accueil du bâtiment B), ce qu'il doit apporter (chaussures de sécurité, pièce d'identité), le nom de son tuteur à compléter.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre arrivée lundi

Bonjour [Prénom],

Nous vous attendons lundi à 7 h 30 à l'accueil du bâtiment B, où [nom du tuteur], responsable maintenance et votre tuteur, viendra vous chercher.

Pensez à apporter vos chaussures de sécurité et une pièce d'identité. Le reste de vos équipements vous sera remis sur place.

Vous trouverez ci-joint le programme de vos quatre premières semaines.

À lundi,

Nathalie, ressources humaines

Ce qui en a été fait. Le nom du tuteur est ajouté dans Outlook, avec le planning en pièce jointe.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les horaires des équipes et le bâtiment d'arrivée relus
- Les consignes de sécurité et les habilitations validées par le responsable maintenance
- Le ton et la cible : le message relu comme le nouvel arrivant qui ne connaît pas l'usine

Ce que cela change. Le parcours et le message de bienvenue en 30 minutes au lieu de deux heures.

Leçon 52 · 3 exemples

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

Exemple 52.1

Le suivi des subventions d'un centre social landais

Marion est responsable administrative et financière d'un centre social de 25 salariés à Mont-de-Marsan. Chaque mois, elle présente au bureau de l'association le réalisé par action, comparé au budget et aux subventions attendues. Le bureau se réunit jeudi.

Le point mensuel de Marion

1. **Calculer** — Taux de réalisation par action.
2. **Situer** — Contre les dix mois écoulés.
3. **Rédiger** — Une demi-page, deux questions.
4. **Compléter** — Les causes, de sa main.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es responsable financière d'une association de 25 salariés. Avec l'analyse de
données, calcule pour chaque action le taux de réalisation du budget annuel à fin
octobre 2026 : accueil de loisirs, budget 182 000 €, réalisé 151 300 € ; accompagnement
scolaire, budget 46 000 €, réalisé 31 900 € ; ateliers seniors, budget 28 000 €,
réalisé 25 600 €. Puis rappelle qu'à fin octobre, dix mois sur douze sont écoulés.
Trois constats, sans cause.
```

RÉPONSE TYPE

Taux de réalisation à fin octobre :

Accueil de loisirs : 151 300 ÷ 182 000 = 83,1 %

Accompagnement scolaire : 31 900 ÷ 46 000 = 69,3 %

Ateliers seniors : 25 600 ÷ 28 000 = 91,4 %

Repère : 10 mois sur 12, soit 83,3 % de l'année.

Constats : l'accueil de loisirs suit le rythme de l'année ; l'accompagnement scolaire est nettement en dessous ; les ateliers seniors sont au-dessus du rythme de l'année et approchent de leur budget annuel.

Ce qui en a été fait. Marion refait les trois taux dans Excel ; ils sont justes.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris la note d'une demi-page au bureau, avec la mention « chiffres provisoires, avant
revue de l'expert-comptable », les trois constats et deux questions au bureau.
```

RÉPONSE TYPE

Chiffres provisoires, avant revue de l'expert-comptable
Point budgétaire à fin octobre 2026
À dix mois de l'année, soit 83,3 % du temps écoulé :
l'accueil de loisirs est réalisé à 83,1 % de son budget, au rythme prévu ;
l'accompagnement scolaire à 69,3 %, nettement en dessous ;
les ateliers seniors à 91,4 %, au-dessus du rythme : il reste 2 400 € pour novembre et décembre.
Questions au bureau :
1. Faut-il réduire le programme des ateliers seniors de décembre, ou chercher un complément de financement ?
2. Le retard de l'accompagnement scolaire doit-il être signalé au financeur de l'action ?

Ce qui en a été fait. Elle ajoute de sa main la cause du retard de l'accompagnement scolaire : deux bénévoles absents en septembre.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les trois taux et le reste de 2 400 € refaits dans Excel
- Les faits : les budgets relus sur le budget voté
- Le ton et la cible : des questions que le bureau peut trancher en séance

Ce que cela change. La note en 25 minutes au lieu d'une heure et demie.

Exemple 52.2

Le rapprochement d'un négociant en vins du Libournais

Franck est gérant d'un négoce de vins de 12 salariés près de Libourne et tient lui-même la banque. Une quarantaine de règlements clients arrivent chaque mois, souvent sans référence de facture. Il veut identifier vite les factures payées.

Le pointage de Franck, avant et après

Avant

- Quarante règlements pointés à la main
- Les sommes de deux factures repérées par hasard
- Des factures relancées alors qu'elles étaient payées

Avec l'analyse de données

- Les correspondances trouvées en une demande
- Les associations à deux factures listées
- Cinq cas à demander aux clients, pas quarante

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es comptable dans un négoce de vins. Je joins deux fichiers CSV : les encaissements d'octobre 2026 de la banque (date ; libellé ; montant) et les factures clients ouvertes (numéro ; code client ; montant TTC ; échéance). Avec l'analyse de données, associe chaque encaissement à une facture de même montant, puis à deux factures dont la somme fait le montant. Liste à part les encaissements sans correspondance. Ne propose aucune écriture.
```

RÉPONSE TYPE

Encaissements rapprochés d'une facture : 31

Encaissements rapprochés de deux factures : 4 (par exemple 5 412,00 € = F-2208 de 3 180,00 € + F-2215 de 2 232,00 €)

Sans correspondance : 5

Tableau des cinq : date ; libellé ; montant ; piste : règlement partiel possible, ou facture absente des factures ouvertes.

Ce qui en a été fait. Franck vérifie les quatre associations à deux factures auprès des clients avant de les lettrer dans son logiciel.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Pour les cinq encaissements sans correspondance, écris un courriel type au client pour lui demander les factures réglées : quatre lignes, variables [date], [montant].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre règlement du [date]

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre règlement de [montant] le [date], merci.

> Pouvez-vous nous indiquer les numéros des factures qu'il concerne, pour que nous l'affections correctement ?
> Franck

> **Ce qui en a été fait.** Il envoie les cinq courriels depuis Outlook et transmet le reste au cabinet en fin de mois.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : les quatre sommes de deux factures refaites
- Les faits : chaque association confirmée par le client avant le lettrage
- Aucune écriture proposée ni passée sans le cabinet

Ce que cela change. Une demi-heure au lieu de deux heures de pointage.

Exemple 52.3

Les questions de fin de mois d'un cabinet de Mérignac à un artisan

Aurore est collaboratrice dans un cabinet d'expertise comptable de Mérignac. Chaque début de mois, elle envoie à ses artisans clients la liste des opérations bancaires sans pièce. Un plombier de Pessac, à la tête d'une entreprise de 4 salariés, en a douze en octobre.

Le début de mois d'Aurore

2 novembre	3 novembre	13 novembre	20 novembre
Relever	**Demander**	**Recevoir**	**Restituer**
Les opérations sans pièce de chaque client.	Un courriel par client, une question par ligne.	Les pièces déposées sur l'espace client.	La situation du mois envoyée au client.

Échange 1 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Tu es collaboratrice d'un cabinet d'expertise comptable. Voici douze opérations
bancaires d'octobre 2026 sans pièce justificative chez un artisan plombier : [collez :
date ; libellé ; montant]. Regroupe-les par type probable (achat chez un fournisseur,
carburant, abonnement, virement reçu, autre) et écris le courriel au client : dix
lignes au plus, un tableau des douze opérations, une question simple pour chacune, et
comment nous transmettre les pièces.
```

> **RÉPONSE TYPE**
> Objet : 12 opérations d'octobre sans justificatif

Bonjour,

Pour terminer votre mois d'octobre, il nous manque les justificatifs de 12 opérations bancaires, listées ci-dessous.

Pour chacune, pouvez-vous déposer la facture sur votre espace, ou nous répondre en une ligne si vous ne l'avez pas ?

Tableau : date ; libellé ; montant ; question (par exemple : 08/10, achat chez un grossiste en sanitaire, 642,30 € : facture de ce jour ? ; 15/10, virement reçu, 1 800,00 € : quel chantier ?).

Merci d'ici le 13 novembre, pour que votre situation du mois soit prête le 20.

Aurore, pour le cabinet

Ce qui en a été fait. Aurore vérifie que les douze opérations figurent dans le tableau, et ajuste deux questions qui supposaient un type d'achat incertain.

Échange 2 sur 2

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Le client a répondu pour neuf des douze opérations. Voici ses réponses : [collez].
Liste les trois opérations restantes et écris une relance de quatre lignes, avec une
nouvelle date limite au mercredi 18 novembre.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : encore 3 opérations sans justificatif

Bonjour,

Merci pour vos réponses. Il nous reste trois opérations à justifier : le 08/10, 642,30 € chez un grossiste en sanitaire ; le 15/10, un virement reçu de 1 800,00 € ; [la troisième opération, date et montant].

Pouvez-vous nous transmettre les factures, ou nous dire à quel chantier se rapporte le virement, d'ici le mercredi 18 novembre ?

Aurore, pour le cabinet

Ce qui en a été fait. Aurore complète la troisième ligne à partir du relevé et vérifie les trois montants avant l'envoi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : douze opérations en entrée, douze dans le tableau
- Le ton et la cible : des questions qu'un plombier comprend sans vocabulaire comptable
- Le type d'opération présenté comme « probable », jamais comme certain

Ce que cela change. Un courriel prêt en dix minutes au lieu de trente, pour chaque client concerné.

Leçon 53 · 3 exemples

Cas pratique : préparer et animer un comité de direction trimestriel

Exemple 53.1

Le conseil d'administration d'une association d'insertion à Bergerac

Sabrina est assistante de direction d'une association d'insertion par l'activité économique de 40 salariés à Bergerac. Le conseil d'administration se réunit le mardi 1er décembre 2026 à 18 h. Elle prépare l'ordre du jour et la note d'envoi avec le directeur.

La préparation du conseil

1. **Classer** — Décision, échange ou information.
2. **Minuter** — Horaires, porteurs, résultat attendu.
3. **Envoyer** — Les décisions en tête, les pièces jointes.
4. **Vérifier** — Les statuts, pour les pouvoirs.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es assistante de direction d'une association de 40 salariés. Le conseil
d'administration se réunit le mardi 1er décembre 2026 de 18 h à 20 h. Points proposés :
budget prévisionnel 2027 à voter ; renouvellement de la convention avec la communauté
d'agglomération ; bilan des sorties vers l'emploi à fin octobre ; achat d'un véhicule
utilitaire de 28 000 € ; point sur le chantier de rénovation du local. Classe chaque
point (décision, échange, information), puis fais l'ordre du jour avec horaires,
porteur et résultat attendu.
```

RÉPONSE TYPE

Classement :

Budget prévisionnel 2027 : décision (vote).

Convention avec la communauté d'agglomération : décision (autoriser le président à signer).

Achat d'un véhicule utilitaire : décision (vote de la dépense).

Bilan des sorties vers l'emploi : échange.

Chantier de rénovation du local : information.
Ordre du jour :
18 h 00 : ouverture, approbation du dernier procès-verbal (président), 10 min.
18 h 10 : budget prévisionnel 2027 (trésorier), 40 min, voter.
18 h 50 : convention avec la communauté d'agglomération (directeur), 20 min, autoriser la signature.
19 h 10 : achat d'un véhicule utilitaire (directeur), 15 min, voter.
19 h 25 : bilan des sorties vers l'emploi (directeur), 25 min, échanger.
19 h 50 : questions diverses, 10 min.
Information dans la note d'envoi : le chantier de rénovation du local.

Ce qui en a été fait. Sabrina vérifie les horaires : la séance finit à 20 h. Le directeur déplace le bilan avant le budget, pour en parler pendant que l'attention est là.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris le courriel d'envoi aux administrateurs : huit lignes, les décisions à prendre en tête, les documents joints, et le paragraphe d'information sur le chantier : travaux terminés à 80 %, livraison prévue le 15 janvier.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : conseil d'administration du mardi 1er décembre, 18 h
Bonjour à toutes et à tous,
Le conseil se réunit le mardi 1er décembre de 18 h à 20 h, au siège. Trois décisions sont à prendre : le vote du budget prévisionnel 2027, l'autorisation de signer la convention avec la communauté d'agglomération, et le vote de l'achat d'un véhicule utilitaire de 28 000 €.
Vous trouverez en pièces jointes l'ordre du jour, le budget prévisionnel, le projet de convention et les devis du véhicule.
Pour information : les travaux du local sont terminés à 80 %, la livraison est prévue le 15 janvier.
Merci de nous dire avant le 27 novembre si vous serez présent ou si vous donnez un pouvoir.
Sabrina, pour le directeur

Ce qui en a été fait. Le directeur vérifie la règle des pouvoirs dans les statuts avant l'envoi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les montants et les dates relus sur les documents joints
- Les calculs : les durées de l'ordre du jour additionnées, fin à 20 h
- Les règles de l'association (pouvoirs, quorum) vérifiées dans les statuts, pas auprès de ChatGPT

Ce que cela change. L'ordre du jour et le courriel en 25 minutes au lieu d'une heure et quart.

Exemple 53.2

La réunion mensuelle des conducteurs de travaux d’une entreprise rochelaise

Olivier dirige les travaux d’une entreprise de gros œuvre de 60 salariés à La Rochelle. Chaque mois, il réunit ses cinq conducteurs de travaux autour d’un tableau des chantiers. Il veut un tableau classé par risque et un relevé de décisions envoyé le soir même.

La réunion d’Olivier

Lundi 8 h	Lundi 14 h	Lundi 17 h 30	Lundi 18 h
Calculer	**Réunir**	**Relever**	**Envoyer**
Les huit chantiers classés par couleur.	Les rouges d’abord, puis les orange.	Les décisions et les actions.	Le relevé aux cinq conducteurs.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Tu es directeur de travaux. Voici le tableau des huit chantiers en cours : chantier ; avancement réel en % ; avancement prévu en % ; heures consommées ; heures budgétées. [collez le tableau]. Avec l’analyse de données, calcule pour chacun l’écart d’avancement en points et le rapport heures consommées sur heures budgétées rapporté à l’avancement réel. Classe rouge si l’écart d’avancement dépasse 10 points ou si le rapport dépasse 1,15 ; orange entre 5 et 10 points ou entre 1,05 et 1,15 ; vert sinon.
```

RÉPONSE TYPE

Un tableau de huit lignes avec les deux calculs et la couleur, trié du rouge au vert : deux chantiers en rouge, trois en orange, trois en vert. Pour chaque rouge, la règle qui le classe : écart d’avancement, ou heures.

Ce qui en a été fait. Olivier refait le calcul d’un chantier rouge dans Excel avant la réunion.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu’elle a été écrite

```
Voici mes notes de réunion : [collez les notes]. Fais le relevé de décisions par chantier rouge et orange, puis le tableau des actions (qui ; quoi ; pour quand), à partir du lundi 9 novembre 2026. Rien qui ne soit dans les notes.
```

RÉPONSE TYPE

Relevé de décisions, réunion des conducteurs de travaux du lundi 9 novembre 2026

Chantier A (rouge, heures) : décision : renfort de deux compagnons pendant deux semaines à partir du 16 novembre.

Chantier B (rouge, avancement) : décision : planning recalé avec le maître d'œuvre, nouvelle date de fin de gros œuvre à confirmer.

Chantiers C, D, E (orange) : pas de décision, point à la prochaine réunion.

Actions : conducteur du chantier A, organiser le renfort, 16/11/2026 ; conducteur du chantier B, présenter le planning recalé au maître d'œuvre, [date à confirmer] ; directeur de travaux, valider les heures supplémentaires du chantier A, 12/11/2026.

Ce qui en a été fait. Le relevé part à 18 h. Olivier fixe lui-même la date manquante du chantier B.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : un chantier rouge refait dans Excel
- Les faits : chaque décision relue avec le conducteur concerné
- Les dates : le 16 novembre 2026 est bien un lundi

Ce que cela change. Le tableau classé et le relevé en 30 minutes au lieu d'une heure et demie.

Exemple 53.3

La réunion trimestrielle des associés d'une clinique vétérinaire saintaise

Pauline est assistante de gestion dans une clinique vétérinaire de 15 salariés à Saintes, dirigée par trois associés. Leur réunion trimestrielle déborde toujours. Elle veut préparer une note préparatoire qui pose les décisions et fait gagner du temps en séance.

La réunion des associés, avant et après

Avant

- Trois sujets découverts en séance
- Les devis lus à voix haute
- Une réunion qui finit à minuit

Avec la note préparatoire

- Une décision attendue par sujet
- Les devis lus avant
- Trois décisions prises avant 22 h

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Tu es assistante de gestion d'une clinique vétérinaire de 15 salariés, trois associés.
Réunion des associés le jeudi 10 décembre 2026, 20 h – 22 h. Trois sujets : l'achat
d'un appareil de radiologie numérique (deux devis, 38 000 € et 42 500 € HT) ;
l'ouverture le samedi après-midi ; le remplacement d'une assistante vétérinaire en
```

```
congé maternité à partir de février. Écris la note préparatoire : pour chaque sujet, la décision attendue, les éléments à lire et les options.
```

RÉPONSE TYPE

Note préparatoire, réunion des associés du jeudi 10 décembre 2026, 20 h

1. Radiologie numérique. Décision attendue : choisir un des deux devis, ou reporter. À lire : les deux devis joints (38 000 € et 42 500 € HT). Options : le devis le moins cher ; le second, si ses différences le justifient ; un report à mars.
2. Ouverture le samedi après-midi. Décision attendue : accord ou refus d'un essai de trois mois. À lire : [planning des équipes à joindre]. Options : essai de janvier à mars ; refus ; ouverture un samedi sur deux.
3. Remplacement d'une assistante vétérinaire à partir de février. Décision attendue : le mode de remplacement. Options : contrat à durée déterminée ; heures supplémentaires de l'équipe ; intérim.

Ce qui en a été fait. Pauline retire de la note le motif du congé, qui n'a pas à y figurer : « une absence à partir de février » suffit. Elle ajoute les différences entre les devis, relevées par l'associée qui les a demandés.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici mes notes de la réunion des associés du jeudi 10 décembre 2026 : [collez les notes]. Fais le relevé de décisions des trois sujets, puis les actions : qui, quoi, pour quand (jj/mm/aaaa). Rien qui ne soit dans les notes ; [à confirmer] si un point est ambigu.
```

RÉPONSE TYPE

Relevé de décisions, réunion des associés du jeudi 10 décembre 2026

1. Radiologie numérique : décision : devis à 42 500 € HT retenu, pour les raisons présentées par l'associée référente.
2. Samedi après-midi : décision : essai de trois mois, de janvier à mars 2027, un samedi sur deux.
3. Absence à partir de février : décision : remplacement par un contrat à durée déterminée.

Actions : associée référente, signer le devis de radiologie, 18/12/2026 ; assistante de gestion, préparer le planning des samedis de janvier, 23/12/2026 ; associé chargé du personnel, publier l'annonce du remplacement, 08/01/2027.

Ce qui en a été fait. Pauline fait valider le relevé par les trois associés le vendredi matin, avant de l'envoyer à l'équipe pour la partie qui la concerne.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : les montants des devis relus sur les documents
- Les données personnelles : le motif de l'absence retiré de la note
- Le ton et la cible : trois décisions claires, lisibles en cinq minutes

Ce que cela change. Une note en 15 minutes, et une réunion qui tient dans ses deux heures.

Leçon 54 · 3 exemples

Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Exemple 54.1

Trente jours chez un couvreur du Libournais

Sébastien est conducteur de travaux dans une entreprise de couverture et de zinguerie de 15 salariés à Libourne. Il passe ses soirées sur deux tâches : les comptes rendus de visite de chantier, quatre par semaine, et les relances des devis sans réponse, huit par semaine. Il démarre son plan un lundi d'octobre.

Le mois de Sébastien

Semaine 1

Mesurer

Trois comptes rendus et trois relances chronométrés.

Semaine 2

Ranger

La fiche R-02, testée sur trois devis.

Semaine 3

Organiser

Un projet « Chantiers » et les dictées sur le téléphone.

Semaine 4

Mesurer à nouveau

Cinq mesures par tâche, 8 h 32 gagnées par mois.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de couverture de 15 salariés.
Contexte : voici ma dictée de la visite de ce matin, mardi 13 octobre 2026, sur une
maison individuelle à Saint-Émilion (réfection de toiture en tuiles canal). [dictée,
sans le nom ni l'adresse du client]
Tâche : mets-la en forme sans rien ajouter. Signale entre crochets, avec un point
d'interrogation, chaque mot ou chiffre douteux.
Format : avancement, réserves, tableau des actions (qui, quoi, pour quand, avec des
dates réelles), puis une ligne « à transmettre au client ».
```

RÉPONSE TYPE

Compte rendu de visite, mardi 13 octobre 2026

Chantier : réfection de toiture en tuiles canal, maison individuelle, Saint-Émilion

Avancement : dépose des tuiles terminée sur le pan nord ; liteaunage refait sur [12 ?] mètres linéaires.

Réserves : deux chevrons à remplacer côté pignon ; gouttière ouest à reprendre.

Actions

Qui ; Quoi ; Pour quand

Équipe de pose ; remplacer les deux chevrons côté pignon ; jeudi 15 octobre

Sébastien ; commander la gouttière en zinc ; lundi 19 octobre

Client ; libérer l'accès au jardin pour la benne ; mercredi 14 octobre

À transmettre au client : la reprise de la gouttière ouest est comprise dans le devis initial [à confirmer ?].

Ce qui en a été fait. Sébastien corrige le métrage : il avait dit vingt et un. Il vérifie le devis : la gouttière y figure bien, il retire le crochet. Le reste part tel quel.

Échange 2 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici la relance de devis que nous venons de mettre au point dans cette conversation, après mes trois corrections. Transforme-la en fiche pour la bibliothèque de l'entreprise : un nom, « quand l'utiliser », « à ne pas utiliser si », les variables [EN_MAJUSCULES] avec un exemple sans donnée réelle, la demande en quatre lignes, l'allure du résultat, le contrôle à faire, auteur, date et version.
```

RÉPONSE TYPE

Fiche R-02 · Relance d'un devis sans réponse à 15 jours

Quand l'utiliser : un devis de particulier envoyé il y a 15 jours, sans réponse.

À ne pas utiliser si : le client a déjà appelé, ou le devis a été modifié depuis l'envoi.

Variables :

[TYPE_DE_TRAVAUX] : nature du chantier, par exemple « réfection de toiture en ardoise »

[DATE_DU_DEVIS] : date d'envoi, par exemple « 2 octobre 2026 »

[DÉLAI_DE_DÉMARRAGE] : délai annoncé dans le devis, par exemple « quatre semaines après accord »

Demande : « Rôle : tu es conducteur de travaux dans une entreprise de couverture. Contexte : devis pour [TYPE_DE_TRAVAUX] envoyé le [DATE_DU_DEVIS], démarrage possible [DÉLAI_DE_DÉMARRAGE], sans réponse à ce jour. Tâche : écris une relance courtoise qui propose un appel. Format : cinq lignes, vouvoiement, aucune remise, aucun prix. »

Allure du résultat : cinq lignes, une question simple en fin de message.

Contrôle : le délai recopié du devis, aucun prix ni geste ajouté.

Auteur : Sébastien ; date : 20 octobre 2026 ; version 1.

Ce qui en a été fait. Il teste la fiche sur trois devis différents, dont un de bâtiment agricole : il ajoute « particulier ou professionnel » aux variables.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Voici mon relevé de temps, en minutes. Comptes rendus, avant : 35, 40, 30 ; après : 15, 12, 18, 14, 16 ; quatre par semaine, soit 16 par mois. Relances, avant : 10, 12, 8 ; après : 4, 5, 3, 4, 4 ; 32 par mois. Une reprise sur cinq comptes rendus, aucune sur les relances ; les temps après comprennent relecture et reprises.
```

```
Avec l'analyse de données, calcule les moyennes, le gain par occurrence et le gain du
mois pour chaque tâche, puis le total. Montre le calcul.
```

RÉPONSE TYPE

Tâche ; moyenne avant ; moyenne après ; gain par occurrence ; fréquence ; gain du mois
Comptes rendus ; 35 min ; 15 min ; 20 min ; 16 ; 320 min
Relances ; 10 min ; 4 min ; 6 min ; 32 ; 192 min
Total : 512 minutes par mois, soit 8 h 32.
Taux de reprise : comptes rendus 1 sur 5, soit 20 % ; relances 0 sur 5.

Ce qui en a été fait. Il refait les deux moyennes dans Excel avant de présenter le chiffre au gérant.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits et les chiffres : chaque métrage de la dictée relu sur ses notes, chaque crochet traité avant l'envoi
- Les calculs : moyennes et gain du mois refaits dans Excel
- Le ton et la cible : la relance relue comme un particulier qui hésite encore
- Aucun nom ni adresse de client dans la dictée ni dans la fiche

Ce que cela change. De l'ordre de huit heures et demie par mois, mesurées par lui, reprises comprises.

Exemple 54.2

Trente jours au service comptable d'un négociant en vins

Hélène est comptable unique chez un négociant en vins de 22 salariés à Bordeaux. Chaque mois, elle envoie une quarantaine de relances d'impayés et calcule à la main les jours de retard de la balance âgée exportée de Sage. Son plan porte sur ces deux tâches et sur la note de trésorerie du mois.

Le mois d'Hélène, avant et après

Avant le plan

- Chaque relance écrite à la main
- Jours de retard comptés sur un calendrier
- Note de trésorerie refaite de zéro

Après trente jours

- Trois fiches de relance, une par niveau
- Une formule testée sur trois cas
- Un projet « Trésorerie » et sa note type

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rôle : tu es comptable dans une PME de négoce de 22 salariés.
Contexte : nous relançons un client professionnel dont la facture est échue depuis 15
jours. Variables : [CODE_CLIENT], [NUMÉRO_DE_FACTURE], [MONTANT_TTC],
[DATE_D_ÉCHÉANCE].
Tâche : écris la relance de premier niveau, courtoise, qui suppose un oubli.
Format : objet, six lignes au plus, vouvoiement, un moyen de paiement rappelé
(virement), signature « Hélène, comptabilité ». Aucun article de loi, aucune pénalité
citée.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : facture [NUMÉRO_DE_FACTURE] échue le [DATE_D_ÉCHÉANCE]

Bonjour,

Sauf erreur de notre part, la facture [NUMÉRO_DE_FACTURE] d'un montant de [MONTANT_TTC] TTC, échue le [DATE_D_ÉCHÉANCE], reste à régler.

Il s'agit sans doute d'un oubli : pouvez-vous procéder au virement dans les prochains jours ?

Si le règlement est déjà parti, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Bien cordialement,

Hélène, comptabilité

Ce qui en a été fait. Elle en fait la fiche C-01, puis la décline en deux autres niveaux, la mise en demeure restant relue par le gérant.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Mon Excel est Microsoft 365 en français. Mon tableau s'appelle Factures. Colonnes :
Facture, Code client, Montant TTC, Échéance (date), Statut (« payée » ou « à payer »).
Trois lignes d'exemple sans nom de client : F-1021 ; C-14 ; 1 260 ; 30/09/2026 ; à
payer | F-1022 ; C-07 ; 840 ; 15/10/2026 ; payée | F-1023 ; C-14 ; 2 100 ; 30/11/2026 ;
à payer.
Donne-moi la formule d'une colonne « Jours de retard » : le nombre de jours depuis
l'échéance pour une facture à payer et échue, 0 sinon. Explique chaque argument et
donne trois cas de test au résultat connu.
```

RÉPONSE TYPE

Formule, à saisir dans la première cellule de la colonne « Jours de retard » :

=SI(ET([@Statut]="à payer";AUJOURDHUI()>[@Échéance]);AUJOURDHUI()-[@Échéance];0)

ET(…) vérifie les deux conditions : facture à payer, et échéance dépassée.

AUJOURDHUI()-[@Échéance] donne le nombre de jours écoulés depuis l'échéance.

0 s'affiche pour une facture payée ou pas encore échue.

Cas de test, le 15 novembre 2026 : F-1021 donne 46 ; F-1022 donne 0 (payée) ; F-1023 donne 0 (échéance à venir).

Mettez la colonne au format Nombre, sans décimale.

> **Ce qui en a été fait.** Hélène teste les trois cas : 46 jours entre le 30 septembre et le 15 novembre, le compte est bon. Elle recopie la formule sur tout le tableau.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Dans le projet « Trésorerie », écris la note du mois au gérant à partir de mes
chiffres, sans en ajouter : solde bancaire au 1er novembre 184 000 € ; encaissements
prévus en novembre 312 000 € ; décaissements prévus 297 500 €, dont la TVA et les
salaires ; 38 factures clients échues pour 41 600 € TTC. Calcule le solde prévu fin
novembre par l'analyse de données. Format : une page, la décision attendue en premier,
la mention « provisoire ».
```

RÉPONSE TYPE

Note de trésorerie, novembre 2026 (provisoire)

Décision attendue : aucune ce mois-ci ; la trésorerie reste positive sans recours au découvert.

Solde au 1er novembre : 184 000 €.

Encaissements prévus : 312 000 €. Décaissements prévus : 297 500 €, TVA et salaires compris.

Solde prévu fin novembre : 198 500 €.

Point de vigilance : 38 factures clients échues, pour 41 600 € TTC ; les relances de premier niveau partent cette semaine.

> **Ce qui en a été fait.** Elle recalcule le solde à la calculette : 184 000 + 312 000 − 297 500 = 198 500 €. La note part telle quelle.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les calculs : la formule testée sur trois cas au résultat connu, le solde refait à la calculette
- Les faits et les chiffres : chaque montant de la note repris de ses propres chiffres, aucun ajouté
- Aucun nom de client : des codes, la correspondance reste dans Sage

Ce que cela change. De l'ordre d'une demi-journée par mois sur les relances et la balance âgée, d'après ses mesures avant et après.

Exemple 54.3

Trente jours à la réception d'un hôtel du bassin d'Arcachon

Julien est responsable de la réception d'un hôtel de 40 chambres et 12 salariés à Arcachon. Trois tâches lui prennent ses fins de service : les réponses aux avis en ligne, une trentaine de demandes de disponibilité par semaine, et la recherche des événements locaux qui remplissent ou vident l'hôtel.

Le mois de Julien

1 **Mesurer**
Avis, disponibilités, veille : trois temps de départ.

→ 2 **Ranger**
Les fiches A-01 et RT-01.

→ 3 **Programmer**
La veille du lundi, 8 h.

→ 4 **Partager**
Les modèles Outlook pour toute la réception.

Échange 1 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Rôle : tu es responsable de la réception d'un hôtel de 40 chambres sur le bassin
d'Arcachon.
Contexte : un client a laissé un avis à deux étoiles : la climatisation de sa chambre
faisait du bruit la nuit, le petit déjeuner était très bon. Ce que nous avons décidé :
le technicien a remplacé le ventilateur de cette chambre la semaine dernière ; aucun
geste commercial.
Tâche : écris la réponse publique.
Format : cinq lignes au plus, vouvoiement, sans nom, sans date de séjour, sans numéro
de chambre. Signée « Julien, responsable de la réception ».
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour,

Merci d'avoir pris le temps de nous écrire. Vous avez raison : le bruit de la climatisation a gêné vos nuits, et nous le regrettons.

Le ventilateur en cause a été remplacé depuis votre passage.

Nous sommes heureux que notre petit déjeuner vous ait plu, et espérons vous accueillir de nouveau dans de meilleures conditions.

Julien, responsable de la réception

Ce qui en a été fait. Il garde le texte. Il en fait la fiche A-01 « Avis négatif sur un équipement réparé », avec la variable [CE_QUI_A_ÉTÉ_FAIT].

Échange 2 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Écris la réponse type RT-01 pour une demande de disponibilité et de tarif d'une
chambre. Variables : [DATES_DU_SÉJOUR], [TYPE_DE_CHAMBRE], [TARIF_PAR_NUIT],
[CONDITIONS_D_ANNULATION]. Ajoute une ligne « À ne pas utiliser si ». Format : objet,
huit lignes au plus, prêt à enregistrer comme modèle dans Outlook.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre séjour du [DATES_DU_SÉJOUR]

Bonjour,

Merci pour votre demande. Une [TYPE_DE_CHAMBRE] est disponible du [DATES_DU_SÉJOUR], au tarif de [TARIF_PAR_NUIT] par nuit.

Conditions d'annulation : [CONDITIONS_D_ANNULATION].

Pour confirmer, répondez simplement à ce message ; nous vous enverrons le lien de garantie de la réservation.

À bientôt sur le bassin,

Julien, réception

À ne pas utiliser si : la demande porte sur un groupe de plus de cinq chambres, un séminaire, ou mentionne une allergie ou un besoin d'accessibilité.

Ce qui en a été fait. Le tarif vient toujours de son logiciel de réservation, tapé par lui. Il cherche le crochet « [» avant chaque envoi.

Échange 3 sur 3

Demande **telle qu'elle a été écrite**

```
Programme cette tâche chaque lundi à 8 h : « Liste les événements publics annoncés pour les 14 prochains jours à Arcachon, La Teste-de-Buch et Gujan-Mestras : salons, congrès, compétitions sportives, concerts. Sources : sites des offices de tourisme et des mairies, liens affichés. Format : un tableau date ; événement ; lieu ; lien. Écarte ce qui a déjà eu lieu. S'il n'y a rien de nouveau, écris seulement « Rien de nouveau cette semaine ». »
```

RÉPONSE TYPE

Chaque lundi, un tableau de quelques lignes : la date, le nom de l'événement, la commune, le lien vers la page de l'office de tourisme ou de la mairie. Les semaines calmes, une seule ligne : « Rien de nouveau cette semaine ».

Ce qui en a été fait. Julien ouvre chaque lien avant d'en parler au directeur : une date mal lue suffit à mal ajuster les tarifs.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le ton et la cible : la réponse à l'avis relue comme un futur client qui la lira en ligne
- Les sources : chaque événement de la veille vérifié sur la page ouverte
- Les faits : le tarif et les conditions d'annulation tapés depuis le logiciel de réservation, jamais par ChatGPT

Ce que cela change. De l'ordre de trois heures par semaine sur les avis et les demandes de disponibilité, selon son relevé de la semaine 4.