bonbay ACADÉMIE

Cahier d’exercices

Bien écrire une demande à une IA

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

Mode d’emploi. Travaillez dans l’assistant de votre choix, une conversation neuve par entraînement. Écrivez votre demande en cinq lignes, remplacez tout nom réel par un repère avant de coller, et vérifiez chaque réponse au niveau qui va avec le coût d’une erreur : léger, serré ou expert.

12
leçons

12
exercices

36
entraînements gradués

Contenu mis à jour le 19 novembre 2026.

Sommaire

Module 1 Écrire une demande qui se comprend

1 Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas

2 Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

3 La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours

4 Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout

Module 2 Obtenir la réponse dont vous avez besoin

5 Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller

6 Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

7 Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

8 Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée

Module 3 Vérifier, protéger, réutiliser

9 Vérifier une réponse avant de vous en servir

10 Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous

11 Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent

12 Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

1

Les exercices et les entraînements

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

Leçon 1 · 3 entraînements

Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas

Exercice : Trier les six questions de Maxime avant qu'il les envoie

Maxime est gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui gère 240 lots. L'agence travaille sous Microsoft 365 Business Standard : Maxime emploie Copilot Chat avec son compte professionnel, sans licence Microsoft 365 Copilot. Lundi matin, il a noté six questions à poser : 1. « Quel est le loyer actuel du T2 de la rue du Port ? » 2. « Rédige un courriel qui rappelle à un locataire l'entretien annuel de sa chaudière. » 3. « Résume le dernier compte rendu d'assemblée générale de la résidence Les Pins. » 4. « Quel est le dernier indice de référence des loyers publié ? » 5. « Fais la liste des points à vérifier lors d'un état des lieux de sortie. » 6. « Le locataire du lot 12 a-t-il payé son loyer de novembre ? » Pour chaque question, dites ce que Copilot Chat voit, ce qu'il ne peut pas savoir, et ce que Maxime doit faire. Puis réécrivez la question 2 en consigne complète.

1. Pour chaque question, reprenez le schéma des couches : la réponse se trouve-t-elle dans l'une d'elles ?
2. Classez chaque question en vert (l'assistant peut faire avec ce que Maxime fournit), orange (possible sous contrôle) ou rouge (l'assistant ne peut pas le savoir).
3. Notez ce que Maxime doit coller, joindre, vérifier ou chercher ailleurs.
4. Réécrivez la question 2 avec un but, des faits, une tâche, une forme et des garde-fous.

Entraînement 1. Ce que voit l'assistant de la boulangerie

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Isabelle gère une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés à Talence. Elle ouvre une nouvelle conversation dans ChatGPT, en offre gratuite, sans mémoire activée, et envoie la demande ci-dessous. Pour chacune des cinq informations dont la réponse aurait besoin, dites dans quelle couche du schéma elle se trouve, ou si elle n'est nulle part. Puis réécrivez la demande pour que l'assistant ait tout sous les yeux.

LE SUPPORT

La demande d'Isabelle :

« Reprends l'affiche de l'an dernier et mets les horaires de Noël de cette année. »

Les cinq informations dont la réponse a besoin :

1. Le texte de l'affiche de l'an dernier.
2. Les horaires d'ouverture du 22 au 31 décembre de cette année.

3. Les jours de fermeture.
4. La date limite de commande des bûches.
5. Le ton habituel de la boulangerie sur ses affiches.

Ce qu'Isabelle sait : ouverture du lundi 21 au samedi 26 décembre de 6 h 30 à 19 h 30, le jeudi 24 jusqu'à 17 h, fermeture le vendredi 25 et le dimanche 27, réouverture le lundi 28 aux horaires habituels ; bûches à commander avant le samedi 19 décembre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les cinq informations sont déclarées absentes des couches : aucune n'est dans une nouvelle conversation sans mémoire
- [ ] La demande réécrite contient les horaires, les fermetures et la date des bûches
- [ ] Le texte de l'an dernier est recollé entre les repères, ou la demande s'en passe
- [ ] La forme de l'affiche est dite : titre, nombre de lignes
- [ ] Un garde-fou interdit d'ajouter un horaire non fourni

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

Entraînement 2. Trois mots-clés à transformer en consignes

Niveau 2 · cas courant · 15 min

Thomas est responsable commercial d'un domaine viticole de 8 salariés dans l'Entre-deux-Mers. Il a pris l'habitude d'écrire à Gemini comme à un moteur de recherche. Transformez ses trois demandes en consignes complètes, à partir des faits fournis. Chaque consigne dit à quoi servira la réponse, donne les faits, demande un seul livrable, fixe la forme et pose au moins un garde-fou.

LE SUPPORT

Les trois demandes de Thomas :

A. « mail salon vins Bordeaux invitation clients »

B. « fiche vin blanc sec sauvignon description »

C. « réponse caviste prix carton »

Les faits :

- Salon : le domaine tient un stand à un salon professionnel des vins à Bordeaux, du dimanche 7 au mardi 9 février, hall 1, stand B12. Thomas veut inviter ses 40 cavistes et restaurateurs clients, avec dégustation du nouveau millésime.
- Vin : blanc sec, AOC Entre-deux-Mers, 80 % sauvignon blanc et 20 % sémillon, vendanges de nuit, élevage sur lies fines quatre mois en cuve. Notes de dégustation du maître de chai : agrumes, fleurs blanches, finale saline. Servir à 9-10 °C, avec huîtres du Bassin et poissons grillés.
- Caviste : un caviste de Libourne demande le prix d'un carton de six bouteilles de ce blanc. Tarif professionnel du domaine : 7,20 € HT la bouteille départ domaine, franco de port à partir de 30 cartons.

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque consigne commence par le but et le destinataire
- [ ] Les faits du support sont repris, aucun n'est laissé à deviner
- [ ] Une seule tâche par consigne

- [ ] La forme est précise : objet, nombre de lignes ou de mots, ton
- [ ] Chaque consigne a au moins un garde-fou, dont « n'invente aucun prix » pour la C

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

Entraînement 3. La présentation d'entreprise pleine d'inventions

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Julien, commercial dans une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, sous-traitante de rang 2 de l'aéronautique, a demandé à Claude une présentation de l'entreprise pour un acheteur. Il a reçu la réponse ci-dessous. 1. Relevez chaque affirmation, et classez-la : tirée de la demande, plausible mais inventée, ou fausse au regard des faits. 2. Expliquez pourquoi l'assistant a produit chaque invention. 3. Écrivez la demande qui aurait évité toutes les inventions, puis la demande qui fait d'abord dire à l'assistant ce qui lui manque.

LE SUPPORT

La demande de Julien :

« Présente notre entreprise d'usinage de Mérignac à un acheteur aéronautique, en un paragraphe convaincant. »

La réponse reçue :

« Fondée en 1987 à Mérignac, notre entreprise de 120 collaborateurs est un acteur reconnu de l'usinage de précision au service de l'aéronautique. Certifiés ISO 14001 et dotés d'un parc de 60 machines à commande numérique cinq axes, nous livrons nos clients en trois semaines en moyenne, partout en Europe. Notre bureau d'études intégré vous accompagne de la conception à la série. »

Les faits de l'entreprise :

- Créée en 2002 à Mérignac, 45 salariés.
- Certification qualité aéronautique ; pas de certification environnementale.
- 18 machines à commande numérique, dont 6 centres cinq axes.
- Délai standard : six semaines pour une nouvelle série, quatre pour une reconduction.
- Pas de bureau d'études : l'entreprise usine sur plans fournis par le client.
- Pièces en aluminium et en titane, séries de 50 à 2 000 pièces.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les sept affirmations chiffrées ou factuelles sont relevées
- [ ] Chaque invention est rattachée à un manque de la demande
- [ ] La demande corrigée contient tous les faits et un garde-fou contre les ajouts
- [ ] La forme est précise : longueur, destinataire, ton
- [ ] La demande « ce qui te manque » est écrite et fonctionne sans les faits

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

Leçon 2 · 3 entraînements

Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

Exercice : Corriger les cinq demandes de l'agence d'Arcachon

Hélène dirige une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon (transaction et gestion de 240 lots). L'agence emploie Copilot Chat avec les comptes professionnels. Une nouvelle assistante, arrivée lundi, a préparé cinq demandes. Pour chacune, nommez la ou les erreurs parmi les sept, faites le test du remplaçant (quelle question poserait une intérimaire ?), puis réécrivez entièrement les demandes 2 et 5. Demande 1 : « Écris une annonce. » Demande 2 : « Rédige notre mail habituel aux nouveaux locataires avec le règlement intérieur, l'état des lieux et le planning des encombrants. » Demande 3 : « Quel est le prix au mètre carré à Arcachon en ce moment ? » Demande 4 : « Voici le courriel de Mme Laurent, 3 allée des Mimosas, 06 41 28 XX XX, qui se plaint du bruit de son voisin M. Petit : réponds-lui. » Demande 5 : « Résume le compte rendu de l'assemblée générale. »

1. Lisez chaque demande comme une intérimaire arrivée ce matin, et notez sa première question.
2. Rattachez chaque manque à une ou plusieurs des sept erreurs.
3. Pour les demandes 2 et 5, écrivez le but, les faits à fournir, une seule tâche, la forme et un garde-fou.
4. Vérifiez qu'aucune donnée personnelle inutile ne reste dans vos versions.

Entraînement 1. Sept demandes, sept erreurs

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Nathalie est responsable de planning dans un service d'aide à domicile de 35 salariés à Libourne. Voici sept demandes qu'elle a envoyées cette année à un assistant. Associez chacune à l'erreur principale qu'elle commet, parmi les sept de la leçon, et écrivez en une ligne ce qu'il fallait ajouter ou retirer.

LE SUPPORT

A. « Fais le planning de la semaine prochaine, le message aux familles et la note sur les congés. »
B. « Écris un message. »
C. « Réponds à la fille de Mme Garcia, 82 ans, diabétique, qui se plaint de l'intervenante du mardi. »
D. « Combien de bénéficiaires avons-nous perdus cette année ? »
E. « Résume la réunion. »
F. « Envoie le mot habituel aux nouvelles intervenantes. »
G. « C'est nul, refais. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque demande est associée à une erreur différente
- [ ] C est reconnue comme une erreur de données personnelles, santé comprise
- [ ] D est reconnue comme un fait que l'assistant ne peut pas connaître
- [ ] Chaque correction tient en une ligne et dit quoi ajouter ou retirer

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

Entraînement 2. La demande du cabinet comptable, à reprendre de fond en comble

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie, collaboratrice dans un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes au Bouscat, a écrit la demande ci-dessous dans Copilot Chat. Relevez toutes les erreurs, puis réécrivez-la en autant de demandes que nécessaire, chacune avec un but, des faits, une seule tâche, une forme et un garde-fou. Aucune donnée personnelle ne doit rester.

LE SUPPORT

« Fais un mail à M. Bertrand Roux (SARL Roux Menuiserie, SIREN 812 XXX XXX, 05 56 XX XX XX) pour lui dire que son bilan est en retard parce qu'il n'a pas envoyé ses relevés, et calcule combien il paiera d'impôt sur les sociétés cette année, et prépare une liste de ce qu'il doit nous envoyer. »

Ce que Sophie sait : il manque les relevés bancaires d'octobre à décembre et l'inventaire du stock au 31 décembre ; le bilan devait être prêt le 15 mars ; le cabinet ne peut pas avancer sans ces pièces ; le calcul de l'impôt sera fait par l'expert-comptable une fois le bilan arrêté.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les trois tâches sont séparées, et le calcul d'impôt est retiré de l'assistant
- [ ] Le nom, la société, le SIREN et le téléphone sont remplacés par des repères
- [ ] Le courriel dit la date du 15 mars et les pièces manquantes
- [ ] La forme et le ton sont fixés
- [ ] Un garde-fou interdit tout montant ou toute pénalité

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

Entraînement 3. La lettre aux importateurs du domaine viticole

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Thomas, responsable commercial d'un domaine viticole de 8 salariés dans l'Entre-deux-Mers, a envoyé à ChatGPT la demande ci-dessous, avec un extrait de son fichier clients. 1. Relevez toutes les erreurs, en nommant chacune. 2. Passez la demande au schéma « Votre demande est-elle

prête ? » et notez chaque « non ». 3. Réécrivez le travail en trois demandes successives, sans aucune donnée personnelle. 4. Dites ce que Thomas doit vérifier avant d'envoyer quoi que ce soit.

LE SUPPORT

La demande :

« Écris une lettre à nos importateurs pour annoncer le nouveau millésime avec les prix 2027 et traduis-la en anglais et en allemand, et dis-moi quel pays acheter le plus. Voici nos clients :

Klaus Weber, Weinhandel Weber, Hambourg, k.weber@exemple.de, 1 200 bouteilles en 2026

Sarah Collins, Collins Fine Wines, Londres, s.collins@exemple.co.uk, 900 bouteilles en 2026

Pieter de Vries, De Vries Wijnen, Utrecht, p.devries@exemple.nl, 450 bouteilles en 2026 »

Ce que Thomas sait : nouveau millésime de blanc sec et de rouge disponible à partir du 1er mars ; grille de prix export 2027 validée par le gérant, en pièce jointe de son courriel ; envoi aux importateurs prévu la première semaine de février.

Pour vous corriger seul

- [ ] Au moins cinq erreurs sont nommées, dont les données personnelles et le fait impossible à savoir
- [ ] Le schéma de décision est appliqué question par question
- [ ] Les trois demandes ont chacune un but, des faits, une tâche, une forme et un garde-fou
- [ ] Les prix ne sont jamais demandés à l'assistant
- [ ] La question « quel pays » est soit retirée, soit reformulée sur les seuls chiffres fournis
- [ ] Les vérifications avant envoi sont listées

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

Leçon 3 · 3 entraînements

La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours

Exercice : Écrire la demande du service d'aide à domicile de Libourne

Nathalie est responsable de planning dans un service d'aide à domicile de 35 salariés à Libourne. Pendant les vacances de Noël, trois intervenantes sont en congés : une partie des bénéficiaires aura une autre intervenante. Nathalie veut un courrier à envoyer aux familles concernées. Voici ses notes, en vrac : « congés du 21 décembre au 3 janvier inclus ; les familles concernées sont prévenues par ce courrier ; même horaire qu'habituellement ; l'intervenante remplaçante a reçu les consignes du cahier de liaison ; si la famille préfère annuler une intervention, prévenir 48 h avant au 05 XX XX XX XX ; pas question de garantir le nom de la remplaçante, il peut changer ; ton rassurant, beaucoup de bénéficiaires ont plus de 80 ans ; une page au plus ». Écrivez la demande en cinq lignes que Nathalie enverra à son assistant.

1. Écrivez le but : le destinataire, l'usage, ce qu'il doit pouvoir faire après lecture.
2. Rangez dans la matière les faits des notes, et seulement eux.
3. Écrivez une tâche, avec un verbe et un livrable.
4. Fixez la forme à partir des notes (longueur, ton, structure).
5. Écrivez au moins deux garde-fous, dont un pour l'information qui ne doit pas être garantie.

Entraînement 1. Ranger dix fragments dans les cinq lignes

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Isabelle gère une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés à Talence. Elle a jeté sur un papier les éléments de sa demande, dans le désordre. Rangez chaque fragment dans la bonne ligne (but, matière, tâche, forme, garde-fous), puis écrivez la demande complète.

LE SUPPORT

1. « rédige la publication »
2. « pour la page Facebook de la boulangerie, lue par les clients du quartier »
3. « nouveau pain au petit épeautre, farine d'un moulin de Gironde, à partir du samedi 5 décembre »
4. « 4,20 € la miche de 500 g »
5. « 80 mots au plus »
6. « n'invente aucune récompense ni aucun label »
7. « ton chaleureux, tutoiement interdit »
8. « pour qu'ils viennent le goûter dès le premier samedi »
9. « fabriqué le vendredi et le samedi seulement »

10. « si une information manque, écris [À COMPLÉTER] »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les fragments 2 et 8 sont dans le but
- [ ] Les fragments 3, 4 et 9 sont dans la matière
- [ ] Le fragment 1 est la seule tâche
- [ ] Les fragments 5 et 7 sont dans la forme, 6 et 10 dans les garde-fous
- [ ] La demande complète tient en cinq lignes intitulées

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

Entraînement 2. Des notes en vrac au courriel de collecte des pièces

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie est collaboratrice dans un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes au Bouscat, avec Copilot Chat sur son compte professionnel. À partir de ses notes, écrivez la demande en cinq lignes qui produira le courriel de collecte des pièces de fin d'exercice envoyé aux clients commerçants. Puis écrivez la fiche de bibliothèque de cette demande, avec ses crochets.

LE SUPPORT

Notes de Sophie :

- clients commerçants, exercice clos le 31 décembre
- nous voulons les pièces avant le 31 janvier, sinon le bilan glisse
- liste : relevés bancaires de décembre, inventaire du stock au 31/12 (quantités et prix d'achat), factures non réglées clients et fournisseurs, justificatifs d'achats de matériel de plus de 500 €
- dépôt sur l'espace client de préférence
- beaucoup ne lisent pas les longs mails : faire court
- ne pas parler de pénalités
- signature : l'équipe du cabinet

Pour vous corriger seul

- [ ] Le but nomme les commerçants et ce qu'ils doivent faire
- [ ] La matière reprend la date et les quatre pièces, rien de plus
- [ ] La forme fixe une longueur et une liste à puces
- [ ] Les garde-fous excluent les pénalités et prévoient l'information manquante
- [ ] La fiche de bibliothèque a un nom verbe + objet, des crochets, l'assistant et la date

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

Entraînement 3. Le pavé de vingt lignes du domaine viticole

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Thomas, responsable commercial d'un domaine viticole de 8 salariés dans l'Entre-deux-Mers, a écrit la demande ci-dessous dans ChatGPT. Elle est longue, et la réponse reçue était confuse. 1. Repérez ce qui relève de chacune des cinq lignes, ce qui est inutile et ce qui manque. 2. Réécrivez le travail en deux demandes en cinq lignes, l'une après l'autre. 3. Écrivez la fiche de bibliothèque de la première.

LE SUPPORT

« Bonjour, alors voilà, je suis le responsable commercial d'un domaine dans l'Entre-deux-Mers, nous faisons du blanc et du rouge depuis quatre générations, mon grand-père a planté les premières vignes de sauvignon dans les années 60. Nous avons un caveau ouvert du mardi au samedi. J'aimerais que tu m'aides pour la fête des vendanges que nous organisons chaque année, cette année c'est le samedi 25 septembre, de 10 h à 18 h, avec une dégustation, un food truck et une visite des chais à 11 h et 15 h, c'est gratuit mais il faut s'inscrire pour la visite, 25 personnes maximum par visite. Il faudrait un texte pour le site et aussi un courriel pour les clients du caveau, nous avons à peu près 600 adresses. Fais quelque chose de sympa mais pas trop long, et surtout pas de fautes. Ah et il faudrait aussi dire que nous vendons le nouveau rosé ce jour-là. Merci beaucoup. »

Ce que Thomas sait en plus : inscription aux visites par téléphone au 05 XX XX XX XX ou au caveau ; le rosé est vendu 8,50 € la bouteille au caveau.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les faits utiles sont séparés de l'histoire du domaine
- [ ] Les deux livrables (texte du site, courriel) deviennent deux demandes
- [ ] « Sympa mais pas trop long » devient une longueur et un ton précis
- [ ] Au moins deux garde-fous, dont un sur les prix et un sur les informations manquantes
- [ ] La fiche de bibliothèque a un nom, des crochets, l'assistant et la date

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

Leçon 4 · 3 entraînements

Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout

Exercice : Donner un modèle aux réponses de l'agence d'Arcachon

Maxime, gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, répond chaque semaine à des candidats locataires dont le dossier n'est pas retenu. Il emploie Copilot Chat avec son compte professionnel. Il dispose de trois anciens courriels de refus, recopiés dans le support ci-dessous. 1. Choisissez les deux à donner comme exemples et dites pourquoi vous écartez le troisième. 2. Anonymisez-les. 3. Écrivez la demande complète, en cinq lignes et un exemple, pour répondre à un nouveau candidat dont le dossier n'est pas retenu pour le T2 de la rue du Port, faute de garant, alors que le logement reste disponible. Courriel A : « Bonjour Monsieur Bernard, nous vous remercions pour votre dossier concernant le T3 de l'avenue Gambetta. Le propriétaire a retenu une autre candidature. Nous gardons vos coordonnées et vous proposerons les prochains biens correspondant à votre recherche. Bien cordialement, Maxime. » Courriel B : « Madame Leroy, après étude, votre dossier pour le studio du boulevard de la Plage n'a pas été retenu : les revenus justifiés sont inférieurs au seuil demandé par le propriétaire. Si votre situation évolue, un nouveau dossier peut être déposé. Bien cordialement, Maxime. » Courriel C : « Cher Monsieur, c'est avec un immense regret, et après une réflexion approfondie de notre équipe, que nous nous voyons contraints de vous informer que votre candidature, pourtant très intéressante à bien des égards, n'a malheureusement pas pu être retenue cette fois-ci. Nous vous souhaitons plein succès dans vos recherches. »

1. Comparez les trois courriels au ton que l'agence veut garder.
2. Choisissez deux exemples différents, et écartez celui qui ne doit pas être imité.
3. Remplacez noms et adresses par des repères.
4. Écrivez les cinq lignes, puis la sixième, qui dit ce qui s'imite et ce qui ne s'imite pas.

Entraînement 1. Choisir deux exemples parmi quatre

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Sophie, collaboratrice dans un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes au Bouscat, veut faire rédiger des réponses courtes aux clients qui demandent un rendez-vous. Elle a quatre anciens courriels. Choisissez les deux à donner en exemple, dites pourquoi vous écartez les deux autres, et écrivez la sixième ligne de la demande.

LE SUPPORT

1. « Bonjour, merci pour votre message. Je vous propose mardi à 10 h ou jeudi à 14 h au cabinet, ou en visioconférence si vous préférez. Bien cordialement, Sophie. »

2. « Bonjour Monsieur Martin, suite à votre appel, je vous confirme notre rendez-vous du 12 mars à 9 h pour le bilan de la boulangerie Martin, 8 rue Victor-Hugo. Sophie. »

3. « Bonjour, merci de votre demande. Pour préparer notre échange, pouvez-vous m'envoyer votre dernier relevé bancaire ? Je vous propose ensuite lundi à 11 h ou mercredi à 16 h. Bien cordialement, Sophie. »

4. « Bonjour, ok pour un rdv, dites-moi quand. Sophie »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les courriels 1 et 3 sont choisis : même ton, cas différents
- [ ] Le courriel 2 est écarté pour ses données personnelles et son cas trop particulier
- [ ] Le courriel 4 est écarté pour son ton trop familier
- [ ] La sixième ligne dit d'imiter le ton et la longueur, pas le contenu

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

Entraînement 2. Une ligne modèle pour le planning de l'aide à domicile

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Nathalie, responsable de planning dans un service d'aide à domicile de 35 salariés à Libourne, reçoit chaque vendredi les demandes de changement d'horaire des familles, en vrac. Écrivez une ligne de tableau modèle, puis la demande complète qui fera remplir le tableau à partir des notes ci-dessous. Aucune donnée de santé ni aucun nom ne doit apparaître.

LE SUPPORT

Notes du vendredi :

- famille du bénéficiaire A, Libourne : décaler l'intervention du mardi de 9 h à 10 h, à partir du 1er décembre
- bénéficiaire B, Saint-Émilion : annuler le jeudi 3 décembre, rendez-vous à l'hôpital
- famille du bénéficiaire C, Libourne : ajouter une intervention le samedi matin, à partir du 5 décembre, horaire à confirmer
- bénéficiaire D, Coutras : passer de 1 h à 1 h 30 le lundi, à partir du 30 novembre

Pour vous corriger seul

- [ ] La ligne modèle montre toutes les colonnes remplies
- [ ] Les bénéficiaires restent désignés par des lettres
- [ ] Le motif médical du bénéficiaire B n'apparaît pas dans le tableau
- [ ] L'horaire inconnu du bénéficiaire C donne [À COMPLÉTER]
- [ ] La demande a ses cinq lignes et sa sixième

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

Entraînement 3. Fabriquer le modèle du compte rendu de visite

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Hélène, gérante d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, veut envoyer aux vendeurs un compte rendu après chaque visite de leur bien. Elle n'a aucun modèle. Voici la première réponse obtenue avec sa demande en cinq lignes, et ses notes de la visite suivante. 1. Relevez ce qui ne va pas dans la première réponse. 2. Corrigez-la à la main pour en faire le modèle. 3. Écrivez la demande qui produira le compte rendu de la visite suivante à partir de ce modèle. 4. Dites ce qu'Hélène vérifie avant l'envoi.

LE SUPPORT

Première réponse obtenue :

« Cher Monsieur, c'est avec un grand plaisir que nous revenons vers vous suite à la visite de votre magnifique appartement, qui a suscité un vif intérêt. Les visiteurs ont été charmés par la luminosité exceptionnelle et le cachet indéniable du bien. Nous ne doutons pas qu'une offre arrivera très prochainement. Nous restons à votre entière disposition. »

Notes de la visite (premier compte rendu) : visite du samedi 28 novembre à 11 h, couple avec un enfant, a aimé le balcon et la cuisine, trouve la deuxième chambre petite, demande le montant de la taxe foncière, pas d'offre à ce stade.

Notes de la visite suivante : visite du mardi 1er décembre à 18 h, personne seule, retraitée, a aimé la proximité de la plage, inquiète du bruit de la rue le soir, souhaite revenir le week-end en journée, budget compatible.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les superlatifs et la promesse d'offre sont relevés comme défauts
- [ ] Le modèle corrigé reprend les faits de la première visite, positifs et négatifs
- [ ] La demande contient le modèle en sixième ligne, avec « pas le contenu »
- [ ] Un garde-fou interdit toute promesse d'offre et tout superlatif
- [ ] Aucune donnée qui permette de reconnaître le visiteur
- [ ] Les vérifications avant envoi sont listées

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

Leçon 5 · 3 entraînements

Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller

Exercice : Le planning de la semaine de Karim, en tableau et en SMS

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Vendredi à 17 h, Karim, le gérant, lui envoie depuis son téléphone ses notes pour la semaine suivante : « lundi 8h Villenave entretien chaudière gaz [Cliente 1], Yanis. lundi aprem 14h Bègles fuite sous évier [Client 2] Yanis aussi prévoir siphon. mardi 9h Talence remplacement ballon 200L [Client 3] Thomas + moi, ballon livré lundi au dépôt. mardi 15h? Bordeaux Bastide devis salle de bain [Client 4] moi. mercredi 8h30 Bègles désembouage radiateurs [Cliente 5] Thomas. jeudi rien pour l'instant. vendredi 10h Cenon entretien PAC [Client 6] Yanis ». Léa travaille avec ChatGPT en offre gratuite. Elle veut un tableau à coller dans le planning partagé de l'équipe, un fichier Excel aux colonnes Jour, Heure, Commune, Intervention, Technicien, Matériel à prévoir, puis un SMS de rappel par client, à envoyer la veille. Écrivez ses deux demandes en cinq lignes.

1. Écrivez la demande du tableau : le but, les notes entre les repères, la tâche, les six colonnes dans l'ordre du fichier, une ligne par intervention.
2. Prévoyez les garde-fous pour l'heure incertaine du mardi après-midi et pour le jeudi sans rendez-vous.
3. Écrivez, dans la même conversation, la demande des SMS de rappel, avec une longueur en signes et ce que contient la première phrase.
4. Listez les vérifications à faire avant de coller le tableau et d'envoyer les SMS.

Entraînement 1. Réécrire cinq lignes Forme trop vagues

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici cinq lignes Forme écrites par les personnes du cours pendant la même semaine. Réécrivez chacune pour qu'elle nomme le type de texte, ses parties dans l'ordre et une longueur chiffrée avec « au plus ». Ajoutez la phrase sur le texte à rendre seul quand la réponse part telle quelle.

LE SUPPORT

1. Léa, pour le rappel d'un rendez-vous d'entretien de chaudière : « Forme : fais court. »
2. Claire, pour la liste des commandes à expédier vendredi, à coller dans son fichier dont les colonnes sont Commande, Client, Transporteur, Nombre de colis : « Forme : mets ça dans un tableau. »
3. Hélène, pour l'annonce d'un T2 à louer à Arcachon sur le site de l'agence : « Forme : un texte sympa, pas trop long. »
4. Julien, pour préparer sa réunion commerciale du lundi : « Forme : les points importants. »

5. Karim, pour répondre à un client qui demande où en est son devis : « Forme : un mail pro. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque ligne nomme un type de texte : SMS, tableau, annonce, liste, courriel
- [ ] Chaque ligne donne une longueur chiffrée avec « au plus »
- [ ] Le tableau de Claire reprend les quatre colonnes de son fichier, dans l'ordre, et dit ce que vaut une ligne
- [ ] Les textes qui partent tels quels (1, 3 et 5) se terminent par « uniquement le texte à envoyer »

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

Entraînement 2. Mettre en tableau les demandes de devis de la semaine

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Léa a reçu en une semaine six demandes de devis par des canaux différents, recopiées ci-dessous et déjà anonymisées. Écrivez la demande en cinq lignes qui en fait un tableau à coller dans le fichier Excel « Devis à faire », aux colonnes Date, Client, Commune, Travaux demandés, Délai souhaité, Prochaine action. Puis listez ce que Léa vérifie après le collage.

LE SUPPORT

LUNDI, COURRIEL : « Bonjour, nous venons d'acheter une maison à Villenave-d'Ornon, nous voudrions remplacer la vieille chaudière fioul par une pompe à chaleur avant l'hiver prochain. Pouvez-vous passer ? [Client 1] »

LUNDI, MESSAGE VOCAL NOTÉ PAR KARIM : « [Client 2], Bègles, fuite sur le ballon, ça goutte au sol, rappeler vite »

MARDI, FORMULAIRE DU SITE : Nom : [Client 3]. Commune : Talence. Demande : salle de bain à refaire entièrement, douche à l'italienne. Délai : printemps.

MERCREDI, SMS : « Bonjour c'est [Client 4] de Floirac, vous m'aviez fait l'entretien l'an dernier, je voudrais un devis pour un adoucisseur d'eau »

JEUDI, COURRIEL D'UN SYNDIC : « Pour la résidence du cours Victor-Hugo à Bègles, merci de nous adresser un devis de remplacement de la colonne d'eau froide du bâtiment A avant notre assemblée générale du 15 janvier. [Client 5], gestionnaire de copropriété »

VENDREDI, APPEL NOTÉ PAR LÉA : « [Client 6], Cenon, robinet extérieur gelé et fendu l'hiver dernier, à remplacer, pas pressé »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande suit les cinq lignes, les six messages collés entre les repères
- [ ] Les six colonnes sont nommées dans l'ordre du fichier, une ligne par demande
- [ ] Un garde-fou dit quoi faire d'un délai absent (cellule vide) et interdit d'en déduire un
- [ ] La colonne Prochaine action a des valeurs fixées à l'avance (par exemple « rappeler », « visite », « devis direct »)
- [ ] La vérification compte les lignes et relit au moins la fuite du lundi et le délai du syndic

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

Entraînement 3. Une information, quatre formes pour quatre publics

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Hélène, gérante de l'agence immobilière d'Arcachon, doit annoncer une fermeture pour travaux. Avec les notes ci-dessous et Copilot Chat, produisez dans une seule conversation : un courriel aux propriétaires bailleurs, un SMS aux locataires, l'affichette de la vitrine et la liste des tâches de l'équipe. Écrivez la première demande en cinq lignes, puis les trois relances qui changent la forme. Pour chaque version, notez ce que vous vérifiez.

LE SUPPORT

NOTES D'HÉLÈNE

Travaux de mise aux normes d'accessibilité de l'agence : fermée au public du lundi 1er au vendredi 5 février inclus. Réouverture le lundi 8 février à 9 h.

Pendant la fermeture : l'équipe travaille à distance, téléphone de l'agence transféré, courriels traités normalement. Rendez-vous de visite maintenus, donnés sur place au bien visité. Remise des clés et états des lieux : au bureau de la résidence Le Phare, sur rendez-vous.

Urgences des locataires (dégât des eaux, panne de chauffage) : astreinte au 06 XX XX XX XX, 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h.

À faire par l'équipe : prévenir les 240 lots (bailleurs par courriel, locataires par SMS), mettre l'affichette en vitrine le 25 janvier, transférer le téléphone le 29 janvier au soir, réserver le bureau de la résidence Le Phare pour les états des lieux, mettre à jour les horaires de la fiche de l'agence sur internet.

Pour vous corriger seul

- [ ] La première demande suit les cinq lignes et produit le courriel aux bailleurs, avec objet et longueur chiffrée
- [ ] Chaque relance nomme une seule nouvelle forme, sa longueur et son public, sans redonner les faits
- [ ] Le SMS aux locataires tient en 160 signes au plus et contient le numéro d'astreinte et ses horaires
- [ ] L'affichette a un titre court et quatre lignes au plus, lisibles de la rue
- [ ] La liste de l'équipe est numérotée dans l'ordre chronologique, avec une date par tâche
- [ ] Chaque version est vérifiée contre les notes : dates, heures, numéro, lieu des états des lieux

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

Leçon 6 · 3 entraînements

Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

Exercice : Préparer le rendez-vous de Julien en quatre demandes

À partir de la matière de la leçon, écrivez dans l'ordre les demandes 2, 3 et 4 de Julien, chacune en cinq lignes : les sept questions à poser, les objections probables avec leurs réponses, le courriel de confirmation. Julien vient avec Thierry, le directeur de production. Puis notez, pour chaque réponse attendue, ce que Julien vérifie avant de s'en servir.

1. Relisez la fiche de la première demande : vos questions ne doivent pas redemander ce qu'elle dit déjà.
2. Écrivez la demande des questions : une liste numérotée, dans l'ordre de la réunion, avec ce que chaque réponse apprendra.
3. Écrivez la demande des objections : un tableau à trois colonnes, et le garde-fou qui interdit une réponse sans fait.
4. Écrivez la demande du courriel : les participants, les quatre sujets du courriel de l'acheteuse, aucun engagement.
5. Pour chaque réponse, notez la vérification : un fait, un chiffre ou une promesse à contrôler.

Entraînement 1. Découper la demande fourre-tout de Baptiste

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Baptiste, collègue de Julien, a écrit la demande ci-dessous. Repérez les livrables qu'elle mélange, celui qu'il ne faut pas demander à une IA, puis écrivez la ligne Tâche et la ligne Forme de chacune des demandes qui la remplacent.

LE SUPPORT

« Prépare-moi mon rendez-vous de mardi avec l'acheteur du fabricant de machines agricoles d'Agen : fais une fiche, trouve les questions à poser, prévois ce qu'il va me reprocher sur nos délais, écris-lui un mail pour confirmer et dis-moi quel prix proposer pour 2 000 pièces par an. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Cinq demandes sont repérées : fiche, questions, objections, courriel, prix
- [ ] Le prix est sorti de la liste : il se décide en interne, pas par l'IA
- [ ] Chaque ligne Tâche a un verbe et un seul livrable
- [ ] Chaque ligne Forme nomme une forme et une longueur chiffrée

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

Entraînement 2. Le tableau des objections d'un boulanger avant son rendez-vous à la banque

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Le gérant d'une boulangerie-pâtisserie de 7 salariés à Talence rencontre sa conseillère bancaire lundi pour financer un four neuf. Avec ses notes ci-dessous, écrivez la demande en cinq lignes qui produit le tableau des objections probables de la banque, avec une réponse et le fait qui la porte. Puis repérez l'objection qui n'a pas de fait pour lui répondre.

LE SUPPORT

NOTES DU GÉRANT

Projet : four à sole neuf, devis du fournisseur 38 000 € HT, pose comprise.

Apport personnel de l'entreprise : 8 000 €. Prêt demandé : 30 000 € sur 5 ans.

Chiffre d'affaires 2025 : 520 000 € HT, en hausse de 6 % sur 2024.

Ancien four installé en 2009 : trois pannes en 2026, deux journées de production perdues.

Prêt en cours : la camionnette de livraison, dernière échéance en mars 2027.

La conseillère a prévenu au téléphone qu'elle regarderait la trésorerie de l'hiver.

Pas encore de prévisionnel de trésorerie pour les mois de janvier à mars 2027.

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande suit les cinq lignes et colle les notes entre les repères
- [ ] La forme est un tableau à trois colonnes nommées, cinq lignes au plus
- [ ] Un garde-fou interdit toute réponse sans fait des notes et demande de le signaler
- [ ] Un garde-fou interdit d'inventer un taux, une durée ou un montant
- [ ] L'objection sur la trésorerie de l'hiver est repérée comme sans fait, à préparer

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

Entraînement 3. Préparer de bout en bout le rendez-vous d'un service d'aide à domicile avec un EHPAD

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

La responsable d'agence d'un service d'aide à domicile de 40 salariés à Libourne rencontre dans huit jours la directrice d'un EHPAD voisin, qui veut faire accompagner les sorties de ses résidents (rendez-vous médicaux, courses, promenades). Avec la matière ci-dessous, écrivez les quatre demandes chaînées (fiche, questions, objections, courriel de confirmation) et la demande de recherche web sur l'établissement. Indiquez pour chacune ce que la responsable vérifie.

LE SUPPORT

COURRIEL DE LA DIRECTRICE DE L'EHPAD

« Madame, notre établissement de 84 résidents souhaite faire accompagner certaines sorties par un service extérieur : rendez-vous médicaux en ville, courses, promenades. Nous estimons le besoin à une quinzaine d'accompagnements par mois, de deux heures en moyenne, en semaine. Pouvez-vous venir nous présenter votre fonctionnement le mardi 8 décembre à 14 h ? Nous rencontrons deux autres services. Cordialement, la directrice »

NOTES DE LA RESPONSABLE

Service autorisé par le département. 40 salariés, dont 28 auxiliaires de vie. Tarif horaire en semaine : 27 € TTC (grille de l'agence). Véhicules : 6 voitures de service, aucune adaptée aux fauteuils roulants. Planning chargé le lundi et le vendredi ; disponibilités surtout le mardi et le jeudi après-midi. Délai de mise en place d'un nouvel accompagnement : 72 heures. Une auxiliaire référente possible pour l'EHPAD, si le volume dépasse 20 heures par mois.

QUESTIONS QUE SE POSE LA RESPONSABLE

Les résidents en fauteuil seront-ils concernés ? Qui paie : l'EHPAD ou les familles ?

Pour vous corriger seul

- [ ] Les quatre demandes sont séparées, chacune en cinq lignes, la matière collée une fois
- [ ] La fiche reprend le volume estimé (une quinzaine de sorties de deux heures, environ 30 heures par mois) sans inventer de prix forfaitaire
- [ ] Les questions incluent les fauteuils roulants et la prise en charge, déjà notées par la responsable
- [ ] Le tableau des objections signale l'absence de véhicule adapté au lieu de la cacher
- [ ] Le courriel confirme le 8 décembre à 14 h sans engagement de tarif ni de délai nouveau
- [ ] La recherche web demande des faits datés avec leur lien, et rien de mémoire

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

Leçon 7 · 3 entraînements

Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

Exercice : Reprendre la réponse de Copilot Chat pour Maxime

Maxime, gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, a écrit à Copilot Chat la demande suivante : « But : informer un locataire de la régularisation annuelle de ses charges, pour qu'il la règle. Matière : appartement T3, résidence Les Pins, lot 7. Provisions versées en 2025 : 1 440 €. Charges réelles 2025 : 1 626 €. Reste dû : 186 €, à régler avec le loyer de janvier. Décompte joint. Tâche : rédige le courriel au locataire. Forme : un objet, trois paragraphes, 100 mots au plus, vouvoiement, signé Maxime. Garde-fous : reprends les montants tels quels. » Voici la réponse reçue : « Objet : Régularisation des charges 2025. Madame, Monsieur, Suite à la régularisation annuelle des charges de copropriété, nous avons constaté que les provisions versées en 2025 (1 440 €) étaient inférieures aux charges réelles (1 626 €). Vous êtes donc redevable de la somme de 168 €. Nous vous rappelons qu'à défaut de règlement, nous serions contraints d'engager une procédure de recouvrement. Ce montant devra être réglé avec votre loyer de janvier. Si cela vous pose une difficulté, nous pouvons bien entendu vous proposer un paiement en plusieurs fois. Vous trouverez le détail en pièce jointe. Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées. Maxime ». Repérez les défauts, choisissez la relance qui convient à chacun et écrivez les relances, dans l'ordre.

1. Relisez la réponse comme le locataire la lira, et listez chaque défaut.
2. Pour chaque défaut, décidez : préciser, corriger, faire varier ou recommencer.
3. Écrivez les relances, chacune avec le passage cité, le changement, la raison et « garde tout le reste ».
4. Dites si une nouvelle conversation est nécessaire, et pourquoi.
5. Notez ce que Maxime vérifie avant d'envoyer.

Entraînement 1. Transformer cinq « refais » en corrections ciblées

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Pour chacune des cinq situations, réécrivez la relance de façon ciblée : le passage cité, ce qui ne va pas, le changement, la raison, et « garde tout le reste ».

LE SUPPORT

1. Léa, SMS de rappel. Relance écrite : « Refais. » Passage en cause : « Salut, n'oublie pas ton rendez-vous demain à 8 h, à plus. » Le client a 80 ans et ne connaît pas l'entreprise.

2. Claire, courriel au client. Relance écrite : « C'est faux. » Passage en cause : « livraison des 300 bagues le 18/11 ». La bonne date est le 25/11.

3. Hélène, courriel aux propriétaires. Relance écrite : « Trop long. » Le courriel fait 220 mots, la limite était 120 ; le deuxième paragraphe répète le premier.

4. Julien, fiche de préparation. Relance écrite : « Enlève le prix. » Passage en cause : « proposer 132 € HT la pièce ».

5. Karim, réponse à un client. Relance écrite : « Ce n'est pas mon style. » Passage en cause : « Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. » Karim signe toujours « Bonne journée, Karim ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque relance cite le passage exact entre guillemets
- [ ] Chaque relance dit le changement voulu
- [ ] Chaque relance donne une raison
- [ ] Chaque relance se termine par « garde tout le reste »

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

Entraînement 2. Trois relances pour l'annonce d'un T2 meublé

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Maxime a demandé à Copilot Chat l'annonce d'un T2 meublé à louer à l'année à Arcachon. Lisez sa demande et la réponse reçue, listez les défauts, choisissez la relance de chacun, puis écrivez les relances dans l'ordre. Dites enfin si une nouvelle conversation est nécessaire.

LE SUPPORT

LA DEMANDE DE MAXIME

But : louer à l'année un T2 meublé à Arcachon, annonce publiée sur le site de l'agence.

Matière : T2 meublé de 42 m², 2e étage avec ascenseur, quartier de la ville d'Hiver, à 900 m de la gare. Loyer 780 € charges comprises. Disponible le 1er janvier. Classe énergie D. Cuisine équipée, lave-linge, place de parking.

Tâche : rédige l'annonce.

Forme : 100 mots au plus, une phrase d'accroche, puis une liste de cinq points.

Garde-fous : reprends les chiffres tels quels.

LA RÉPONSE REÇUE

Sublime T2 meublé en plein quartier de la ville d'Hiver, à deux pas de la plage. Découvrez ce bijou de 24 m², lumineux et raffiné, idéal pour un couple ou un investisseur exigeant. Prestations haut de gamme : cuisine équipée, lave-linge, parking. 2e étage avec ascenseur. Disponible immédiatement. Loyer : 780 € charges comprises. Une occasion rare à saisir sans attendre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les quatre erreurs de fait sont repérées : 24 m² au lieu de 42, « à deux pas de la plage » non fourni, « disponible immédiatement » au lieu du 1er janvier, « investisseur » hors sujet pour une location
- [ ] La classe énergie absente est traitée par une précision ou une correction

- [ ] La forme non tenue (pas de liste de cinq points, superlatifs) est corrigée avec sa raison
- [ ] Chaque relance se termine par « garde tout le reste »
- [ ] La décision sur la nouvelle conversation est justifiée

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

Entraînement 3. Reprendre un fil qui s'est égaré

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Julien a passé quarante minutes dans la même conversation pour préparer le courriel qui accompagnera son offre à l'équipementier. Le fil ci-dessous, recopié en entier, contient des consignes abandonnées et contradictoires. Dressez la liste des décisions encore valables, écrivez la demande de résumé, corrigez vous-même le résumé attendu, puis écrivez la demande en cinq lignes qui ouvrira la nouvelle conversation.

LE SUPPORT

LE FIL DE JULIEN, DANS L'ORDRE

1. Julien : demande en cinq lignes pour le courriel d'accompagnement de l'offre SF-220 (400 pièces par an, commande ouverte, appels mensuels dès mars 2027), 150 mots au plus.
2. Julien : « Ajoute que le stock de sécurité est de 60 pièces. »
3. Julien : « Mentionne le prix unitaire de 139 € HT. »
4. Julien : « Finalement, ne mets aucun prix dans le courriel : il est dans l'offre jointe. »
5. Julien : « Ajoute que nous qualifierons un second anodiseur. »
6. Julien : « Non, Thierry ne veut pas s'y engager : écris seulement que la qualification est à l'étude. »
7. Julien : « Raccourcis à 120 mots. »
8. Julien : « Remets la phrase sur le second anodiseur. »
9. La dernière réponse contient : le stock de 60 pièces, le prix de 139 € HT, « nous qualifierons un second anodiseur d'ici mars 2027 », et fait 170 mots.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les décisions valables sont : stock de 60 pièces, aucun prix, qualification « à l'étude », 120 mots au plus
- [ ] La relance 8 est repérée comme ambiguë : elle doit se lire avec la décision 6
- [ ] La demande de résumé demande de signaler les contradictions au lieu de choisir
- [ ] Le résumé corrigé ne contient ni prix ni engagement sur l'anodiseur
- [ ] La nouvelle demande suit les cinq lignes et intègre les décisions dès le départ
- [ ] La date « d'ici mars 2027 », ajoutée par l'IA, est repérée comme inventée

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

Leçon 8 · 3 entraînements

Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée

Exercice : Les pénalités de retard dans 38 pages de conditions générales d'achat

Claire, responsable de l'administration des ventes d'une entreprise d'usinage de 45 salariés à Mérignac, livrera avec quatorze jours de retard une commande de 120 brides inox de 9 600 € HT. Le client applique ses conditions générales d'achat, un PDF de 38 pages. Elle veut savoir, avec Gemini, quelles pénalités prévoit le document, avec leur calcul et leur plafond, si la livraison partielle qu'elle propose est permise, et si un retard causé par un fournisseur de matière change quelque chose. Écrivez ses demandes, puis vérifiez la réponse attendue à l'aide des trois articles du document qui traitent du sujet, recopiés ici pour vous corriger : « Article 9.3 : Toute livraison partielle fait l'objet d'un accord écrit préalable de l'acheteur. » « Article 14.2 : En cas de retard de livraison, le fournisseur est redevable d'une pénalité de 0,5 % du montant HT de la commande par jour calendaire de retard, à compter du troisième jour. » « Article 14.5 : Le montant cumulé des pénalités est plafonné à 10 % du montant HT de la commande concernée. »

1. Décidez : coller, joindre ou découper le PDF de 38 pages dans Gemini.
2. Écrivez la demande en cinq lignes qui fait citer les articles avant de répondre aux trois questions, avec le garde-fou « absent du document ».
3. Écrivez ce que la réponse doit contenir, question par question.
4. Refaites vous-même le calcul des pénalités.
5. Notez ce que Claire vérifie avant d'écrire au client.

Entraînement 1. Remettre dans l'ordre une demande sur un document

Niveau 1 · prise en main · 10 min

La demande ci-dessous a été écrite par Léa pour interroger un contrat d'entretien de chaudières de 18 pages. Réécrivez-la dans le bon ordre, en cinq lignes, avec les citations d'abord et le garde-fou « absent du document ».

LE SUPPORT

« Résume-moi ce contrat et dis-moi si c'est possible de le résilier avant la fin, et combien de préavis il faut. Voilà le contrat : [18 pages collées ici] »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le contrat est joint, pas collé, et placé avant la question
- [ ] « Résume » a disparu au profit de deux questions ciblées

- [ ] Les articles sont cités mot pour mot avec leur numéro avant la réponse
- [ ] Le garde-fou « absent du document » et l'interdiction des connaissances extérieures sont présents

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

Entraînement 2. Interroger un contrat de maintenance de photocopieur

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Le cabinet comptable de 14 salariés du Bouscat veut savoir ce que coûte vraiment son contrat de maintenance de photocopieur. L'extrait ci-dessous, recopié en entier, tient sur une page : collez-le entre les repères. Écrivez la demande qui fait citer les articles et répond à quatre questions (durée, préavis de résiliation, révision du prix, frais de déplacement), puis écrivez la réponse attendue.

LE SUPPORT

CONTRAT DE MAINTENANCE, EXTRAIT

Article 2. Durée : le contrat est conclu pour une durée de 21 trimestres à compter de la livraison du matériel.

Article 3. Renouvellement : à son terme, le contrat est reconduit par périodes d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée trois mois au moins avant l'échéance.

Article 5. Prix : le coût de la page est de 0,006 € HT en noir et 0,06 € HT en couleur. Il est révisable chaque année au 1er janvier, dans la limite de 5 %.

Article 6. Facturation : un forfait minimal de 3 000 pages noir est facturé chaque trimestre.

Article 7. Interventions : les interventions sur site ont lieu sous 8 heures ouvrées. Les pièces détachées et la main-d'œuvre sont comprises.

Article 9. Résiliation anticipée : en cas de résiliation avant le terme, le client verse une indemnité égale aux sommes restant à courir jusqu'au terme.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le texte est collé entre --- début du texte --- et --- fin du texte ---, avant la question
- [ ] Les quatre questions sont posées, numérotées
- [ ] Les articles 2, 3, 5 et 9 sont cités dans la réponse attendue
- [ ] Les frais de déplacement sont donnés comme « absent du document », sans supposition
- [ ] Le forfait minimal de l'article 6 est signalé comme coût caché, si la demande le prévoit

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

Entraînement 3. Découper un cahier des charges de 80 pages

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Julien reçoit le cahier des charges d'une consultation privée de 80 pages pour des pièces usinées, avec des plans en annexe. Il travaille avec Claude. À partir du sommaire et des deux extraits ci-dessous, recopiés en entier, décidez comment joindre ou découper le document, puis écrivez les demandes qui obtiennent : les exigences de délai, les pénalités, les exigences qualité, les critères de choix. Prévoyez la vérification.

LE SUPPORT

SOMMAIRE DU CAHIER DES CHARGES (80 pages)

1. Présentation de l'acheteur, page 3
2. Objet de la consultation, page 6
3. Description des pièces et volumes, page 9
4. Exigences de délai et de logistique, page 18
5. Exigences qualité, page 27
6. Conditions financières et pénalités, page 39
7. Critères de sélection et calendrier, page 46
8. Modalités de réponse, page 51

Annexes A à F : plans des pièces, pages 55 à 80

EXTRAIT, PAGE 46 : « 7.1. Les offres sont évaluées selon trois critères : le prix (40 %), la qualité et la conformité au chapitre 5 (35 %), le délai et la logistique (25 %). »

EXTRAIT, PAGE 51 : « 8.2. Les offres sont remises au plus tard le 15 janvier à 12 h, par voie électronique. Toute offre incomplète est écartée. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le plan est utilisé pour cibler les chapitres 4 à 7, sans demander de résumé
- [ ] Les annexes de plans (pages 55 à 80) sont jointes à part si une question porte sur un plan, à cause de la limite de 100 pages pour l'analyse des images
- [ ] Chaque demande fait citer avant de répondre et prévoit « absent du document »
- [ ] La date limite de remise et la règle « offre incomplète écartée » sont relevées
- [ ] Une vérification des citations dans le PDF est prévue, et le calcul des pondérations n'est pas confié à l'IA sans contrôle
- [ ] Les demandes respectent les cinq lignes

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

Leçon 9 · 3 entraînements

Vérifier une réponse avant de vous en servir

Exercice : Vérifier la note de Claire avant qu'elle parte

Claire est responsable de l'administration des ventes d'un sous-traitant d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac. Elle a demandé à Gemini une note interne au directeur de production, Patrick, sur les commandes en retard, à partir du relevé ci-dessous. Vérifiez la réponse avant l'envoi : classez chaque affirmation par niveau, appliquez le geste qui convient, puis écrivez la relance et la note corrigée. Relevé du 19/11/2026, extrait du logiciel de gestion : Commande 4471, [Client A], 120 bagues R-220, 6 840 € HT, livraison prévue le 13/11, en attente du traitement de surface, retour annoncé le 02/12. Commande 4480, [Client B], 40 axes A-12, 5 200 € HT, livraison prévue le 16/11, contrôle dimensionnel non conforme sur 6 pièces, reprise en cours. Commande 4492, [Client A], 300 entretoises E-08, 3 960 € HT, livraison prévue le 18/11, matière reçue le 17/11, usinage lancé. Commande 4495, [Client C], 25 carters C-40, 5 650 € HT, livraison prévue le 18/11, outillage en réparation, retour non daté. Réponse de Gemini : « Trois commandes sont en retard, pour un total de 18 400 € HT. La commande 4471 attend le traitement de surface, avec un retour prévu le 2 décembre. [Client B] a accepté un report de sa commande 4480 au 12 décembre. La norme EN 9100 impose de prévenir le client sous 24 heures en cas de retard. Je recommande de prioriser [Client C], dont la commande est la plus importante. »

1. Soulignez chaque affirmation de la réponse : faits, chiffres, dates, recommandations.
2. Donnez à chacune un niveau (léger, serré, expert) et le geste qui convient.
3. Retrouvez chaque fait dans le relevé et refaites le total.
4. Décidez pour chaque phrase : garder, corriger ou retirer.
5. Écrivez la relance qui fait corriger la note, puis relisez la note finale comme Patrick la lira.

Entraînement 1. Classer six affirmations d'une affiche de boulangerie

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Sophie, gérante d'une boulangerie-pâtisserie de 12 salariés à Talence, a fait rédiger l'affiche des fêtes à partir de ses notes. Pour chaque affirmation de la réponse, donnez le niveau de vérification (léger, serré, expert), le geste, et votre verdict : garder, corriger ou retirer.

LE SUPPORT

Notes de Sophie, données à l'assistant :
- fermeture les 25 décembre et 1er janvier
- bûches sur commande jusqu'au 20 décembre
- bûche 6 parts : 32 € ; bûche 8 parts : 42 €
- nouvelle bûche praliné noisette

Réponse de l'assistant :

1. « Chère clientèle, toute l'équipe vous souhaite de belles fêtes de fin d'année. »
2. « La boutique sera fermée le 25 décembre et le 1er janvier. »
3. « Commandez vos bûches jusqu'au 22 décembre. »
4. « Bûche 6 parts : 32 € ; bûche 8 parts : 42 €, soit moins de 5,50 € la part. »
5. « Notre bûche praliné noisette ne contient aucun allergène majeur. »
6. « Prix TTC, TVA à 5,5 % comprise. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La phrase 1 est classée au niveau léger
- [ ] La date du 22 décembre est corrigée en 20 décembre, d'après les notes
- [ ] Le prix par part est recalculé (5,33 € et 5,25 €) et la phrase 4 gardée
- [ ] La phrase sur les allergènes est retirée : la noisette est un fruit à coque, allergène majeur
- [ ] Le taux de TVA, absent des notes, est retiré ou confié à l'expert-comptable

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

Entraînement 2. Vérifier le résumé d'un contrat d'aide à domicile

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Nathalie, responsable d'un service d'aide à domicile de 30 salariés à Libourne, a fait résumer le contrat ci-dessous pour la fille d'une bénéficiaire. Vérifiez chaque point du résumé contre le contrat, écrivez la relance qui fait citer les articles, et rédigez le résumé corrigé.

LE SUPPORT

Contrat de prestation d'aide à domicile (extrait)

Article 4. Tarifs. Le tarif horaire est de 27 € TTC en semaine et de 32 € TTC le dimanche et les jours fériés. Il est révisé chaque 1er janvier ; le nouveau tarif est communiqué au bénéficiaire au moins un mois avant son application.

Article 6. Annulation. Toute intervention annulée par le bénéficiaire moins de 48 heures à l'avance est facturée, sauf hospitalisation justifiée.

Article 7. Résiliation. Le contrat peut être résilié par chacune des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un mois. En cas d'entrée en établissement ou de décès du bénéficiaire, le contrat prend fin sans préavis.

Article 9. Absence de l'intervenant. En cas d'absence de l'intervenant habituel, le service propose un remplaçant ; si aucun remplaçant n'est disponible, l'intervention n'est pas facturée.

Résumé produit par l'assistant :

1. Le tarif est de 27 € de l'heure, 32 € le week-end.
2. Les tarifs sont révisés au 1er janvier, dans la limite de 3 %.
3. Une intervention annulée moins de 24 heures à l'avance est facturée.
4. Vous pouvez résilier le contrat par simple courriel, avec un préavis d'un mois.
5. En cas d'entrée en établissement, le contrat prend fin sans préavis.
6. Si l'intervenant est absent, un remplaçant est garanti sous 48 heures.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les cinq erreurs sont repérées : week-end, plafond de 3 %, 24 heures, courriel, remplaçant garanti
- [ ] Le point 5 est reconnu comme juste
- [ ] La relance demande de citer mot pour mot l'article de chaque point
- [ ] Le résumé corrigé donne le numéro d'article de chaque point

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

Entraînement 3. Préparer la vérification d'une réponse à un client belge

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Mathilde, responsable commerciale d'un domaine viticole de 8 salariés dans l'Entre-deux-Mers, a fait préparer par un assistant la réponse à un particulier belge. Établissez le plan de vérification complet (affirmation, niveau, geste, source ou personne à consulter, temps), dites ce qui peut partir aujourd'hui et ce qui attend, écrivez la question à poser au transporteur et la relance qui fait réécrire la réponse sans les points non confirmés.

LE SUPPORT

Courriel du client :

« Bonjour, je vis à Gand, en Belgique. Pouvez-vous m'envoyer 4 cartons de 6 bouteilles de votre rouge 2022 ? Quel serait le prix livré ? Cordialement, [Client particulier] »

Tarif et conditions du domaine :

- rouge 2022 : 14,50 € TTC la bouteille au caveau
- transport vers la Belgique par le transporteur habituel : 68 € TTC pour 4 cartons, délai annoncé de 5 à 7 jours ouvrés

Réponse de l'assistant à la demande « Prépare ma réponse à ce client » :

« Bonjour, merci pour votre commande. 4 cartons de 6 bouteilles de rouge 2022 à 14,50 € font 338 € TTC, et la livraison en Belgique 68 €, soit 406 € TTC livré. Aucun droit d'accise n'est dû pour un envoi à un particulier dans l'Union européenne, et la TVA française s'applique. Livraison sous 48 heures. Le vin voyage sans risque jusqu'à 35 °C. Bien cordialement. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le total est recalculé : 24 × 14,50 = 348 €, soit 416 € livré
- [ ] Le délai de 48 heures est corrigé en 5 à 7 jours ouvrés, d'après le tarif du transporteur
- [ ] Les phrases sur l'accise et la TVA sont classées au niveau expert et ne partent pas sans confirmation
- [ ] La phrase sur les 35 °C est retirée : elle ne vient d'aucune source
- [ ] La question au transporteur est précise et la relance laisse [À CONFIRMER] à la place de la fiscalité

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

Leçon 10 · 3 entraînements

Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous

Exercice : Préparer le dossier de Maxime avant de le coller

Maxime, gestionnaire locatif d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, veut que Copilot Chat, avec son compte professionnel, l'aide à répondre au courriel ci-dessous. Toutes les données sont inventées pour l'exercice. Passez les quatre questions, préparez la version anonymisée et la table de correspondance, puis écrivez la demande en cinq lignes. Courriel reçu le 18/11/2026 : « Bonjour Monsieur, je n'ai pas pu payer les loyers d'octobre et de novembre (2 × 742 €). J'ai été arrêté deux mois après une opération du genou et mes indemnités arrivent en retard. Je peux verser 300 € le 5 décembre, puis 300 € par mois. Mon numéro : 06 12 34 56 78. Mon IBAN pour le prélèvement : FR76 0000 0000 0000 0000 0000 000. Thomas Exemple, T2 du 14 allée des Pins-Test, Arcachon. » Notes de Maxime : garant, sa mère, Mme Exemple ; le propriétaire accepte un échéancier si le premier versement arrive avant le 10/12 ; dossier de gestion G-2026-0418, lot 37.

1. Répondez aux quatre questions, une par une.
2. Listez ce qui doit être remplacé par un repère et ce qui doit être supprimé.
3. Écrivez la table de correspondance, à garder dans le dossier du locataire.
4. Écrivez la version anonymisée de la matière.
5. Rédigez la demande en cinq lignes à envoyer à Copilot Chat.

Entraînement 1. Classer huit textes avant de les coller

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Léa, assistante administrative d'une entreprise de plomberie de 9 salariés à Bègles, a huit textes à faire traiter par ChatGPT en offre gratuite, entraînement désactivé. Classez chacun : librement, après anonymisation, ou jamais.

LE SUPPORT

1. Le texte de la page « Nos services » du site de l'entreprise, à raccourcir.
2. Le courriel d'un client qui se plaint d'un retard, avec son nom et son adresse.
3. Le mot de passe du compte fournisseur, pour « faire écrire un mot de passe plus solide ».
4. Le compte rendu de la réunion d'équipe, qui cite les prénoms des plombiers.
5. L'attestation d'arrêt de travail d'un salarié, pour rédiger le courriel au comptable.
6. Le devis d'une salle de bains, avec le prix d'achat des fournitures et la marge.
7. La procédure interne de prise de rendez-vous, sans nom ni chiffre.

8. La photo de la carte grise de la camionnette, pour remplir une déclaration d'assurance.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les textes 1 et 7 sont classés « librement »
- [ ] Les textes 2 et 4 sont classés « après anonymisation »
- [ ] Les textes 3, 5 et 8 sont classés « jamais »
- [ ] Le devis est traité à part : prix d'achat et marge retirés, ou tâche gardée

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

Entraînement 2. Anonymiser le courriel d'un acheteur

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Julien, commercial d'un sous-traitant d'usinage de 45 salariés à Mérignac, veut faire préparer par Claude sa réponse au courriel ci-dessous (données inventées pour l'entraînement). Écrivez la version anonymisée, la table de correspondance, et la demande en cinq lignes.

LE SUPPORT

« Bonjour Julien, suite à notre échange du 12/11, nous confirmons notre intérêt pour 400 entretoises E-08 par an. Notre prix cible est de 8,20 € pièce, votre concurrent de Toulouse nous propose 7,90 €. Merci de revenir vers moi avant le 28/11. Mon portable : 06 98 76 54 32. Cordialement, Marc Exemple, acheteur, [Équipementier X], 31 route de l'Essai, 31700 Blagnac. »

Note interne de Julien : notre prix de revient est de 6,10 € pièce ; marge minimale acceptée par la direction : 18 %.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom, le portable, l'adresse et l'entreprise de l'acheteur sont remplacés par des repères
- [ ] Le prix de revient et la marge minimale ne figurent pas dans la demande
- [ ] Les prix cible et concurrent sont gardés en repères ou arrondis, selon le besoin de la tâche
- [ ] La table de correspondance est séparée de la demande
- [ ] La demande interdit d'avancer un prix

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

Entraînement 3. La règle d'usage de l'IA d'un négoce de vins

Niveau 3 · cas exigeant · 30 min

Vous aidez Bertrand, gérant d'un négoce de vins de 12 salariés à Libourne, à écrire la règle d'usage de l'IA de l'entreprise, en une page. Elle doit dire quels assistants et quels comptes sont autorisés,

les réglages à faire, ce qui se colle librement, après anonymisation ou jamais, et la conduite en cas d'erreur. Donnez aussi la demande qui fera rédiger la note d'accompagnement aux salariés.

LE SUPPORT

État des lieux noté par Bertrand :

- Deux commerciaux emploient ChatGPT en offre gratuite, sur leur compte personnel.
- La comptable emploie Gemini avec son compte Gmail personnel pour reformuler des courriers de relance.
- Le maître de chai pose des questions à Vibe sur son téléphone.
- Les fichiers clients (particuliers et restaurateurs) sont dans le logiciel de gestion.
- L'entreprise n'a ni charte informatique ni compte professionnel d'IA.
- Bertrand veut une règle simple, que chacun peut appliquer sans lui demander.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les réglages d'entraînement sont donnés pour ChatGPT, Gemini et Vibe
- [ ] Les quatre questions figurent dans la règle
- [ ] La liste « jamais » cite au moins mots de passe, coordonnées bancaires, santé et dossiers de salariés
- [ ] La règle traite le cas des comptes personnels et ouvre la question d'un compte professionnel
- [ ] Une conduite à tenir en cas de donnée collée par erreur est prévue
- [ ] La demande de note d'accompagnement suit les cinq lignes

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

Leçon 11 · 3 entraînements

Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent

Exercice : La réclamation d'une cliente de boulangerie

Sophie dirige une boulangerie-pâtisserie de 12 salariés à Talence. Samedi, un gâteau d'anniversaire commandé pour 15 h a été prêt à 15 h 40, avec « Joyeux anniversaire Lena » au lieu de « Léna ». La cliente écrit le dimanche soir. Appliquez les cinq étapes : quatre questions, demande en cinq lignes, critique de la première réponse ci-dessous et relance, version SMS, réponse publique. Courriel de la cliente, anonymisé : « Bonjour, j'avais commandé un fraisier 8 parts pour 15 h pour l'anniversaire de ma fille. J'ai attendu 40 minutes devant tous les invités, et le prénom était mal écrit. 42 € pour ça. Je veux être remboursée, sinon je le dirai sur Google. [Cliente A] » Règle de Sophie : erreur de la boutique, gâteau remboursé ou bon pour un gâteau du même montant, au choix de la cliente, jusqu'à 60 € ; au-delà, décision de Sophie ; aucune remise sur les commandes futures ; toujours proposer de passer en boutique ou d'appeler. Première réponse de l'assistant : « Chère cliente, nous sommes terriblement désolés, mille excuses. Notre pâtissier était malade ce jour-là. Nous vous offrons 20 % de remise sur toutes vos prochaines commandes. Nous espérons que vous ne publierez pas d'avis. »

1. Passez les quatre questions sur le courriel.
2. Écrivez la demande en cinq lignes, avec la règle de Sophie.
3. Relevez les défauts de la première réponse et écrivez la relance qui les corrige.
4. Rédigez la version SMS en 160 signes au plus.
5. Rédigez la réponse publique, si la cliente publie son avis.

Entraînement 1. Repérer les défauts d'une réponse de garage

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Patrick dirige un garage de 9 salariés à Mérignac. Repérez les défauts de la réponse préparée par l'assistant, au regard de la règle du garage, puis écrivez la relance qui les corrige.

LE SUPPORT

Message du client : « Ma voiture sort de chez vous pour la vidange et le voyant moteur s'est allumé le lendemain. Je veux un véhicule de prêt et le remboursement de la vidange. [Client C] »

Règle du garage : diagnostic gratuit sous 72 heures pour tout voyant apparu dans la semaine qui suit une intervention ; véhicule de prêt seulement sur accord de Patrick ; aucun remboursement avant le diagnostic.

Réponse de l'assistant : « Bonjour, nous sommes désolés, vraiment désolés. C'est sûrement le capteur que notre mécanicien a mal rebranché. Un véhicule de prêt vous attend demain, et nous vous rembourserons la vidange. Passez quand vous voulez. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La double excuse est relevée
- [ ] La cause avancée sans diagnostic est relevée, et la mise en cause du mécanicien
- [ ] Le véhicule de prêt et le remboursement promis sont relevés comme contraires à la règle
- [ ] « Passez quand vous voulez » est remplacé par un rendez-vous sous 72 heures

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

Entraînement 2. Répondre à trois avis d'une auto-école

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Isabelle dirige une auto-école de 7 salariés à Pessac. Écrivez une seule demande qui fait rédiger les trois réponses publiques ci-dessous, puis vérifiez chaque réponse contre les garde-fous.

LE SUPPORT

Avis 1 (une étoile) : « Trois leçons annulées en deux semaines, toujours au dernier moment. Inadmissible. »
Avis 2 (deux étoiles) : « Échec au permis, le moniteur ne m'a pas assez préparé. »
Avis 3 (cinq étoiles) : « Permis eu du premier coup, merci à toute l'équipe. »
Faits : les annulations sont dues à deux arrêts de moniteurs ; un moniteur supplémentaire arrive le 1er décembre ; les résultats d'examen ne se commentent jamais publiquement.

Pour vous corriger seul

- [ ] Une seule demande, en cinq lignes, avec les trois avis entre les repères
- [ ] Aucune réponse ne cite l'arrêt d'un moniteur ni un résultat d'examen
- [ ] L'avis 2 reçoit une réponse qui invite à en parler en privé, sans débat
- [ ] Chaque réponse tient en trois phrases au plus

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

Entraînement 3. La réclamation d'un client grand compte chez un transporteur

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Mehdi est responsable d'exploitation chez un transporteur de 40 salariés à Bègles. Traitez la réclamation ci-dessous de bout en bout : quatre questions, demande en cinq lignes, vérification serrée de la réponse, courriel au client et note de trois lignes au directeur pour la décision qui ne vous appartient pas.

LE SUPPORT

Courriel du client, responsable logistique d'une enseigne de bricolage, reçu le 18/11 à 10 h, anonymisé : « Livraison du 17/11 au magasin de [Ville 1] : 2 palettes sur 12 arrivées endommagées, 1 400 € de marchandise invendable. Votre chauffeur a fait signer le bon sans réserve. C'est la troisième fois cette année. J'attends un avoir du montant total et un plan d'action, faute de quoi nous revoyons notre contrat. [Client grand compte] »

Faits vérifiés : photos du chauffeur au chargement, palettes intactes ; bon de livraison signé sans réserve par le magasin ; deux incidents précédents cette année, en mars et en juillet.

Règle de l'entreprise : avoir jusqu'à 10 % de la facture de la livraison (facture du 17/11 : 2 180 € HT) sans accord ; au-delà, décision du directeur ; toute réponse à un grand compte part sous 24 heures.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le courriel est anonymisé avant d'être collé, et l'enseigne n'apparaît jamais
- [ ] La réponse ne promet ni l'avoir de 1 400 € ni la responsabilité du transporteur
- [ ] La vérification note que 10 % de 2 180 € font 218 €, plafond de l'avoir sans accord
- [ ] La réponse propose un plan d'action concret et une date de rappel
- [ ] La note au directeur pose la décision en trois lignes, avec les faits

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

Leçon 12 · 3 entraînements

Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

Exercice : Votre plan sur 30 jours

Écrivez votre propre plan sur 30 jours, à partir de votre semaine réelle. Si vous n'avez pas encore relevé vos tâches, faites-le sur celle de Claire, responsable de l'administration des ventes d'un sous-traitant d'usinage de 45 salariés à Mérignac, sous Google Workspace avec Gemini : chaque jour, une dizaine d'accusés de réception de commande ; chaque semaine, le relevé des commandes en retard pour le directeur de production, cinq courriels d'annonce de retard aux clients, deux réclamations ; chaque mois, la lecture des conditions générales d'achat d'un nouveau client, souvent quarante pages.

1. Semaine 1 : choisissez les tâches sur lesquelles vous écrirez trois demandes par jour, et la façon de garder les meilleures.
2. Semaine 2 : listez vos types de texte et l'exemple maison anonymisé de chacun.
3. Semaine 3 : notez les réglages de données à faire et le document long que vous interrogerez.
4. Semaine 4 : nommez les deux assistants de test et le collègue avec qui vous partagez la bibliothèque.
5. Jour 30 : choisissez les trois tâches dont vous mesurerez le temps gagné.

Entraînement 1. Ranger une demande qui a marché

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Nathalie, responsable de secteur d'un service d'aide à domicile de 30 salariés à Libourne, a obtenu une très bonne réponse avec la demande ci-dessous. Transformez-la en fiche de bibliothèque : nom en verbe + objet, demande à crochets en cinq lignes, assistant testé, date.

LE SUPPORT

Demande de Nathalie, envoyée dans ChatGPT le 19/11/2026 :

« But : prévenir la fille de Mme [Bénéficiaire 1] que l'intervenante habituelle est absente jeudi 26 novembre. Matière : remplaçante : [Intervenante 2], même horaire, 9 h à 11 h ; consignes transmises par le classeur de liaison. Tâche : rédige le SMS. Forme : 160 signes au plus, ton rassurant. Garde-fous : aucun détail sur la santé de la bénéficiaire ni sur l'absence de l'intervenante. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom est en verbe + objet (« Annoncer un remplacement d'intervenante »)
- [ ] La date, l'horaire et les personnes sont devenus des crochets explicites
- [ ] Les cinq lignes et les garde-fous sont gardés
- [ ] L'assistant testé et la date figurent sur la fiche

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

Entraînement 2. Les instructions durables d'un cabinet comptable

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sandrine, assistante d'un cabinet d'expertise comptable de 14 personnes au Bouscat, veut installer des instructions durables dans Claude. À partir de ses notes, écrivez la demande en cinq lignes qui les fait rédiger, puis vérifiez le texte obtenu contre ses notes et contre la limite qu'elle s'est fixée.

LE SUPPORT

Notes de Sandrine :

« J'écris surtout aux clients du cabinet : artisans, commerçants, professions libérales. Je relance des pièces, je confirme des rendez-vous, je réponds aux questions d'organisation. Jamais de conseil fiscal : je renvoie toujours vers l'expert-comptable du dossier. Vouvoiement, phrases courtes, pas de jargon comptable sans l'expliquer. Signature : Sandrine, assistante du cabinet. Je ne veux pas plus de 1 000 signes. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La demande suit les cinq lignes et reprend toutes les notes
- [ ] Le garde-fou interdit tout conseil fiscal et renvoie vers l'expert-comptable
- [ ] Aucune donnée de client dans la demande
- [ ] Le texte obtenu est vérifié : 1 000 signes au plus, chaque consigne présente

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

Entraînement 3. Épreuve pratique finale, répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon

Niveau 3 · cas exigeant · 60 min

Vous êtes Maxime, gestionnaire locatif d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, avec Copilot Chat et votre compte professionnel. Vous avez 60 minutes, chronomètre lancé, pour répondre au locataire ci-dessous en trois demandes : 1. faire citer les articles du bail qui répondent à ses questions ; 2. rédiger la réponse avec la demande en cinq lignes et l'exemple de la maison ; 3. corriger la réponse par une relance ciblée. Anonymisez avant de coller quoi que ce soit, et notez votre vérification serrée. Corrigez-vous ensuite avec la grille, critère par critère : un point se donne quand l'élément figure dans votre copie, pas quand vous y aviez pensé.

LE SUPPORT

Courriel reçu le jeudi 19/11/2026 (données inventées pour l'épreuve) :

« Bonjour, je suis Paul Exemple, locataire du T3 au 8 avenue des Essais, Arcachon (lot 112). Ma chaudière est en panne depuis vendredi. Le chauffagiste venu samedi dit que le corps de chauffe est à remplacer, la chaudière a 19 ans. Qui paie ? Avec notre bébé de trois mois, nous ne pouvons pas rester sans chauffage : je veux une baisse du loyer pour ces jours-là. Joignable au 06 11 22 33 44 ou à paul.exemple@exemple.fr. »

Extrait du bail (location vide) :

Article 7. Charges et entretien. Le locataire prend à sa charge l'entretien courant du logement et des équipements, ainsi que les menues réparations. Il fait procéder chaque année à l'entretien de la chaudière par un professionnel et en remet l'attestation au bailleur sur demande.

Article 8. Réparations. Les réparations autres que locatives, ainsi que le remplacement des équipements devenus hors d'usage par vétusté, sont à la charge du bailleur.

Article 12. Loyer. Le loyer mensuel est de 980 € hors charges, payable le 5 de chaque mois. Toute modification du loyer fait l'objet d'un accord écrit entre les parties.

Exemple de la maison (réponse de Maxime à un autre locataire) :

« Bonjour [Locataire], merci pour votre message. Le bail prévoit que [règle, avec l'article]. Nous avons transmis votre demande au propriétaire aujourd'hui et revenons vers vous d'ici [date]. Bien cordialement, Maxime, gestionnaire locatif »

Informations de l'agence : attestation d'entretien 2026 reçue le 3 mars ; le propriétaire répond sous 48 heures ; un chauffagiste partenaire peut établir un devis le vendredi 20/11.

Pour vous corriger seul

- [ ] Cinq lignes justes, 5 points : un point par ligne utile au cas (but, matière, tâche, forme, garde-fous).
- [ ] Exemple pertinent, 2 points : l'exemple de la maison entre les repères, avec « imite le ton et la longueur, pas le contenu ».
- [ ] Forme utilisable telle quelle, 3 points : objet, longueur tenue, aucun crochet oublié après remplacement.
- [ ] Relance ciblée, 2 points : le passage désigné, le changement et sa raison, « garde tout le reste ».
- [ ] Vérification serrée notée, 4 points : articles 8 et 12 retrouvés mot pour mot (2), dates vérifiées (1), aucune baisse de loyer promise (1).
- [ ] Données anonymisées avant de coller, 4 points : nom, adresse, lot, téléphone et courriel en repères (2), bébé supprimé (1), table gardée hors de l'IA (1).

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

2

Les corrigés

Un corrigé montre une façon juste de faire, pas la seule. Comparez surtout le contenu de vos cinq lignes et les vérifications faites ; la formulation de la réponse variera d'une fois à l'autre et d'un assistant à l'autre.

Corrigés · leçon 1, Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas

Exercice Trier les six questions de Maxime avant qu'il les envoie

Le tri corrigé

Question	Ce que Copilot Chat voit	Couleur	Ce que fait Maxime
1. Loyer du T2	Rien : le loyer est dans le logiciel de gestion	Rouge	Il lit le montant dans le logiciel. Copilot Chat sans licence Microsoft 365 Copilot ne le voit pas, et l'inventerait
2. Rappel d'entretien	Une demande générale, sans date ni consignes de l'agence	Vert, avec matière	Il donne la date limite, ce que le bail prévoit et le justificatif attendu
3. Résumé de l'AG	Rien tant que le document n'est pas joint	Vert une fois joint	Il joint le compte rendu, puis relit le résumé contre l'original
4. Indice de référence	Le web, si la recherche est autorisée par l'entreprise	Orange	Il ouvre le lien cité et lit la valeur sur le site officiel avant de l'employer
5. État des lieux	Ses connaissances générales	Vert	Il compare la liste à la grille de l'agence et garde ce qui sert
6. Loyer de novembre	Rien : c'est la comptabilité de l'agence	Rouge	Il consulte le compte du locataire ; il ne colle pas de données de locataire sans y avoir réfléchi

Demande à recopier **La question 2, réécrite en consigne**

```
But : je rappelle à un locataire que l'entretien annuel de sa chaudière est à faire
avant l'hiver ; il doit savoir quoi faire et quoi nous envoyer.
Matière : le bail met l'entretien annuel de la chaudière à la charge du locataire. Nous
demandons l'attestation d'entretien avant le 15 décembre. Envoi par courriel à l'agence
ou dépôt en agence, 12 boulevard de la Plage, du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30.
Tâche : rédige le courriel de rappel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement, ton aimable et net.
Garde-fous : ne cite aucun article de loi ni aucune sanction ; écris [Prénom Nom] à la
place du nom du locataire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : l'objet (« Entretien annuel de votre chaudière »), le rappel de l'obligation prévue au bail, la date du 15 décembre, les deux façons d'envoyer l'attestation, une formule de politesse. Maxime vérifie la date et l'adresse, remplace le crochet, et envoie.

Les questions rouges ont un point commun : la réponse existe, mais dans un logiciel de l'agence que l'assistant ne voit pas. S'il répond quand même, il invente un loyer ou un paiement, avec aplomb. La question 4 est orange parce que la valeur change chaque trimestre : seule la source officielle fait foi. Et

la question 6 pose une seconde question, celle des données de locataires, traitée dans « Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous ».

Entraînement 1 Ce que voit l'assistant de la boulangerie

Où sont les informations

Information	Couche	Ce que fait Isabelle
1. Affiche de l'an dernier	Aucune : autre conversation, pas de mémoire	Elle recolle le texte, ou elle s'en passe
2. Horaires de cette année	Aucune : personne ne les a écrits	Elle les donne dans la demande
3. Fermetures	Aucune	Elle les donne
4. Date des bûches	Aucune	Elle la donne
5. Ton habituel	Aucune	Elle recolle l'affiche de l'an dernier comme modèle de ton

Demande à recopier **La demande réécrite**

```
But : affiche à coller sur la vitrine de la boulangerie, pour que les clients
connaissent nos horaires des fêtes et la date limite des bûches.
Matière : ouverture du lundi 21 au samedi 26 décembre de 6 h 30 à 19 h 30, sauf le
jeudi 24 jusqu'à 17 h. Fermé le vendredi 25 et le dimanche 27. Réouverture le lundi 28
aux horaires habituels. Bûches à commander avant le samedi 19 décembre. Voici l'affiche
de l'an dernier, pour le ton :
--- début du texte ---
[collez le texte de l'affiche de l'an dernier]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le texte de l'affiche de cette année.
Forme : un titre, puis huit lignes au plus, jours et horaires alignés, une phrase
chaleureuse à la fin.
Garde-fous : reprends les horaires tels quels, n'en ajoute aucun ; ne reprends aucune
date de l'an dernier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre (« Nos horaires pour les fêtes »), les jours et horaires sur des lignes séparées, la date limite des bûches mise en avant, une phrase de vœux. Isabelle compare chaque horaire avec ses notes avant d'imprimer.

Entraînement 2 Trois mots-clés à transformer en consignes

Demande à recopier **A. L'invitation au salon**

```
But : inviter nos 40 cavistes et restaurateurs clients à notre stand pour déguster le
nouveau millésime ; ils doivent noter la date et le stand.
Matière : salon professionnel des vins à Bordeaux, du dimanche 7 au mardi 9 février,
hall 1, stand B12. Domaine viticole de l'Entre-deux-Mers, dégustation du nouveau
millésime sur le stand.
Tâche : rédige le courriel d'invitation.
Forme : un objet, sept lignes au plus, ton cordial et direct, les informations
pratiques sur une ligne à part.
Garde-fous : n'invente ni horaire ni animation ; écris [Prénom] à la place du nom du
client.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, l'objet qui nomme le salon et le stand, une ligne pratique « 7 au 9 février · hall 1 · stand B12 », une invitation à répondre.

Demande à recopier **C. La réponse au caviste**

```
But : répondre à un caviste de Libourne qui demande le prix d'un carton de six
bouteilles de notre blanc sec ; il doit pouvoir commander.
Matière : AOC Entre-deux-Mers blanc sec, tarif professionnel 7,20 € HT la bouteille
départ domaine, soit un carton de six ; franco de port à partir de 30 cartons.
Tâche : rédige la réponse.
Forme : cinq lignes au plus, vouvoiement, le prix du carton calculé et le détail du
calcul sous la réponse.
Garde-fous : n'invente aucun autre prix, remise ou délai ; si une information te
manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de cinq lignes avec le prix du carton (43,20 € HT départ domaine), la condition de franco, une proposition d'envoi d'un bon de commande. Sous la réponse : 6 × 7,20 = 43,20. Thomas refait le calcul avant d'envoyer.

La demande B suit la même logique : but (fiche pour le site et les cavistes), matière (les faits techniques et les notes du maître de chai), tâche (rédiger la fiche), forme (120 mots, trois rubriques), garde-fous (aucune médaille ni note de guide qui n'est pas fournie). Dans les trois cas, les mots-clés de départ ne contenaient aucun des faits qui font la réponse.

Entraînement 3 La présentation d'entreprise pleine d'inventions

Les affirmations de la réponse

Affirmation	Statut	Pourquoi l'assistant l'a écrite
Mérignac, usinage de précision, aéronautique	Tirée de la demande	Elle y figurait
Fondée en 1987	Fausse (2002)	Une date plausible pour une entreprise « reconnue »

Affirmation	Statut	Pourquoi l'assistant l'a écrite
120 collaborateurs	Fausse (45)	Un effectif courant pour un sous-traitant aéronautique
Certifiés ISO 14001	Inventée	Une certification fréquente dans les présentations
60 machines cinq axes	Fausse (18 machines, dont 6 cinq axes)	Un chiffre qui sonne bien
Trois semaines en moyenne	Fausse (six ou quatre semaines)	Un délai flatteur, donc plausible dans un texte « convaincant »
Bureau d'études intégré	Fausse	Une formule classique de plaquette commerciale

Demande à recopier **La demande qui évite les inventions**

```
But : paragraphe de présentation à envoyer à un acheteur aéronautique qui découvre
notre entreprise ; il doit savoir en une minute ce que nous savons faire, et ce que
nous ne faisons pas.
Matière : entreprise d'usinage de précision créée en 2002 à Mérignac, 45 salariés,
sous-traitant de rang 2 de l'aéronautique. Certification qualité aéronautique. 18
machines à commande numérique, dont 6 centres cinq axes. Pièces en aluminium et en
titane, séries de 50 à 2 000 pièces, usinées sur plans fournis par le client. Délai
standard : six semaines pour une nouvelle série, quatre pour une reconduction.
Tâche : rédige le paragraphe de présentation.
Forme : 90 mots au plus, ton factuel, sans superlatif.
Garde-fous : n'emploie que les faits ci-dessus ; aucun chiffre, aucune certification et
aucun service qui n'y figurent pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Un paragraphe de 80 à 90 mots qui reprend la date, l'effectif, la certification, le parc machines, les matières, les tailles de séries et les délais, sans bureau d'études ni certification environnementale. Julien le compare ligne à ligne avec la liste des faits.

Demande à recopier **La demande qui fait d'abord dire ce qui manque**

```
Je veux un paragraphe de présentation de mon entreprise d'usinage pour un acheteur
aéronautique. Avant de l'écrire, liste les informations sur mon entreprise que tu ne
peux pas connaître et dont tu aurais besoin, huit au plus. N'écris pas le paragraphe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste du type : année de création, effectif, certifications, parc machines, matières travaillées, tailles de séries, délais, services proposés ou non. C'est exactement la liste de ce que la première réponse avait inventé.

La demande d'origine demandait un texte « convaincant » sans un seul fait. L'assistant a donc écrit ce qui convainc d'ordinaire dans une plaquette : une entreprise ancienne, grande, certifiée, rapide, avec un bureau d'études. Envoyée telle quelle, cette présentation aurait été démentie dès la première visite de l'acheteur.

Corrigés · leçon 2, Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

Exercice Corriger les cinq demandes de l'agence d'Arcachon

Les erreurs de chaque demande

Demande	Erreurs	Première question de l'intérimaire
1. « Écris une annonce. »	1 (sans but), 4 (sans forme), 5 (aucun fait)	« Quel bien, à quel prix, pour quel site ? »
2. Courriel habituel aux nouveaux locataires	2 (« habituel » inconnu), 3 (trois sujets mêlés)	« Où est le courriel habituel ? »
3. Prix au mètre carré	5 (fait qu'elle ne peut pas savoir sans source)	« D'après quelle source, et pour quel quartier ? »
4. Plainte de Mme Laurent	6 (nom, adresse, téléphone, nom du voisin), 1 (sans but), 4 (sans forme)	« Que voulons-nous lui répondre, et que pouvons-nous faire ? »
5. Compte rendu d'AG	2 (document non joint), 4 (sans forme), 1 (pour qui ?)	« Quel compte rendu, et pour qui, ce résumé ? »

Demande à recopier **La demande 2, réécrite**

```
But : courriel de bienvenue envoyé à chaque nouveau locataire le jour de la remise des clés ; il doit trouver en une lecture ce qu'il doit savoir le premier mois.
Matière : voici notre courriel de bienvenue actuel :
--- début du texte ---
[collez le courriel habituel]
--- fin du texte ---
À ajouter : le règlement intérieur de la résidence est joint au courriel ; l'état des lieux d'entrée signé sera envoyé sous 48 heures ; les encombrants sont ramassés le premier mardi du mois, sur inscription auprès de la mairie.
Tâche : rédige la nouvelle version du courriel de bienvenue.
Forme : un objet, trois paragraphes courts, une liste à puces pour les trois points ajoutés, vouvoiement.
Garde-fous : garde le ton du courriel actuel ; n'ajoute aucune règle qui n'est pas dans le texte ; écris [Prénom Nom] et [Adresse du logement].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel structuré en trois paragraphes, avec la liste des trois points, dans le ton du courriel habituel. L'assistante vérifie le jour des encombrants et l'envoi de l'état des lieux avant de l'enregistrer comme modèle.

Demande à recopier **La demande 5, réécrite**

```
But : résumé du compte rendu d'assemblée générale joint, pour Hélène, qui doit savoir
en deux minutes ce que l'agence doit faire, comme syndic, d'ici la prochaine AG.
Matière : le compte rendu de l'assemblée générale de la résidence, joint à cette
demande.
Tâche : résume les décisions votées.
Forme : un tableau à trois colonnes (décision, ce que l'agence doit faire, échéance),
puis trois lignes sur les points reportés.
Garde-fous : n'emploie que le document joint ; si une échéance n'y figure pas, écris «
non précisée » ; aucun nom de copropriétaire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à dix lignes et trois lignes sur les points reportés. Hélène vérifie chaque échéance dans le compte rendu avant de les reporter dans l'agenda de l'agence.

La demande 3 n'a pas de bonne réécriture sans source : soit l'assistante active la recherche web et ouvre les pages citées, soit elle s'appuie sur les ventes réelles de l'agence. La demande 4 se réécrit avec [Locataire A] et [Voisin B], et un but clair (accuser réception, rappeler le règlement, dire ce que l'agence va faire) ; aucune coordonnée n'est nécessaire.

Entraînement 1 Sept demandes, sept erreurs

Les associations

Demande	Erreur	Correction
A	3. Trois tâches dans une phrase	Trois demandes, le planning restant dans le logiciel de planning
B	1. Une ligne sans but	Pour qui, pour quoi, et les faits du message
C	6. Données personnelles collées (âge, santé, nom)	[Bénéficiaire A], aucun détail de santé : la réponse n'en a pas besoin
D	5. Un fait qu'elle ne peut pas savoir	Le chiffre vient du logiciel de gestion, pas de l'assistant
E	4. Aucune forme demandée (et document non joint)	Joindre le compte rendu, dire la longueur et le destinataire
F	2. L'entreprise supposée connue	Coller le mot habituel entre les repères
G	7. Tout recommencer	Désigner le passage, dire quoi changer et pourquoi

Demande à recopier **La demande B, une fois corrigée**

```
But : message aux familles des bénéficiaires pour annoncer que le bureau sera fermé le
vendredi 25 décembre ; elles doivent savoir qui appeler en cas d'urgence.
Matière : bureau fermé le vendredi 25 décembre, interventions maintenues selon le
planning, astreinte joignable au 05 XX XX XX XX de 8 h à 20 h.
Tâche : rédige le message.
Forme : cinq lignes au plus, vouvoiement, ton rassurant.
Garde-fous : n'annonce aucune modification de planning.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de cinq lignes : la fermeture du bureau, les interventions maintenues, le numéro d'astreinte et ses horaires. Nathalie vérifie le numéro avant l'envoi.

Entraînement 2 La demande du cabinet comptable, à reprendre de fond en comble

Les erreurs relevées

Passage	Erreur
Nom, société, SIREN, téléphone	6. Données collées sans nécessité
Un mail, un calcul et une liste	3. Trois tâches dans une phrase
« Combien il paiera d'impôt »	5. Un fait qu'elle ne peut pas savoir, et une décision d'expert
Aucune longueur ni ton	4. Aucune forme demandée

Demande à recopier **Le courriel, avec la liste des pièces intégrée**

```
But : courriel à un client du cabinet dont le bilan est en retard ; il doit comprendre
pourquoi et envoyer les pièces manquantes cette semaine.
Matière : [Client A], gérant de [Société A]. Bilan prévu pour le 15 mars, non terminé.
Pièces manquantes : relevés bancaires d'octobre, novembre et décembre ; inventaire du
stock au 31 décembre. Le cabinet ne peut pas avancer sans elles.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, la liste des pièces en puces, ton cordial et
net.
Garde-fous : aucun montant d'impôt, aucune pénalité ni aucune date légale ; [À
COMPLÉTER] si une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit lignes avec la liste des quatre pièces en puces et une demande d'envoi rapide. Le calcul de l'impôt n'apparaît pas : il revient à l'expert-comptable.

Deux tâches suffisent ici : la liste des pièces tient dans le courriel. Le calcul de l'impôt n'est pas une tâche pour l'assistant : il demande le bilan arrêté et l'avis de l'expert-comptable.

Entraînement 3 La lettre aux importateurs du domaine viticole

Les erreurs et les « non » du schéma

Erreur	Où	Question du schéma
1. Sans but précis	« une lettre » : pour quoi faire, quelle réponse attendue ?	Le but et le destinataire : non
5. Fait impossible à savoir	« les prix 2027 » non fournis ; « quel pays acheter le plus »	Les faits : non
3. Trois tâches, et même quatre	Lettre, deux traductions, analyse	Une seule tâche : non
4. Aucune forme	Longueur, ton, structure absents	La forme : non
6. Données personnelles	Noms, courriels, volumes par personne	Sans donnée inutile : non

Demande à recopier **Demande 1, la lettre en français**

```
But : lettre aux importateurs du domaine pour annoncer le nouveau millésime et les
inviter à commander ; ils doivent savoir quand et comment.
Matière : domaine viticole de l'Entre-deux-Mers. Nouveau millésime de blanc sec et de
rouge disponible à partir du 1er mars. Grille de prix export 2027 jointe au courriel,
non reprise dans la lettre.
Tâche : rédige la lettre.
Forme : 150 mots au plus, trois paragraphes, ton cordial et professionnel, [Prénom] à
la place du nom.
Garde-fous : n'écris aucun prix, aucune note de dégustation ni aucune récompense ;
renvoie à la grille jointe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre de trois paragraphes qui annonce le millésime, la date de disponibilité et renvoie à la grille jointe. Thomas la relit avant de demander les traductions.

Demande à recopier **Demande 2, puis 3, les traductions**

```
But : la même lettre pour nos importateurs [d'Allemagne / du Royaume-Uni], lue par des
professionnels du vin.
Matière : la lettre validée, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez la lettre validée]
--- fin du texte ---
Tâche : traduis-la en [allemand / anglais].
Forme : même longueur, même structure, registre professionnel du négoce de vin.
Garde-fous : ne change ni les dates ni le sens ; sous la traduction, liste les termes
dont tu n'es pas sûr.
```

Ce que vous devez obtenir : La traduction, puis deux ou trois termes signalés. Thomas les fait relire par un importateur de confiance ou un collègue qui parle la langue.

La question « quel pays acheter le plus » mêle un fait que l'assistant ne connaît pas et une décision commerciale : Thomas la retire. S'il veut une lecture de ses ventes, il donne des totaux par pays, sans nom d'importateur. Avant l'envoi, il vérifie la date du 1er mars, l'absence de tout prix dans les lettres, et fait relire chaque traduction.

Corrigés · leçon 3, La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours

Exercice Écrire la demande du service d'aide à domicile de Libourne

Les notes, rangées dans les cinq lignes

Ligne	Ce qui vient des notes
But	Courrier aux familles des bénéficiaires concernés, pour les rassurer et leur dire quoi faire s'ils préfèrent annuler
Matière	Congés du 21 décembre au 3 janvier inclus ; même horaire ; consignes du cahier de liaison transmises ; annulation 48 h avant au 05 XX XX XX XX
Tâche	Rédiger le courrier
Forme	Une page au plus, ton rassurant, phrases courtes pour des lecteurs âgés
Garde-fous	Ne pas nommer ni garantir la remplaçante ; n'ajouter aucun engagement

Demande à recopier **La demande en cinq lignes**

```
But : courrier aux familles de bénéficiaires dont l'intervenante habituelle sera en congés pendant les fêtes ; elles doivent être rassurées et savoir comment annuler si elles le préfèrent.
Matière : intervenante habituelle en congés du 21 décembre au 3 janvier inclus. Une autre intervenante du service viendra aux mêmes horaires. Elle a reçu les consignes du cahier de liaison. Pour annuler une intervention, prévenir 48 heures avant au 05 XX XX XX XX.
Tâche : rédige le courrier.
Forme : une page au plus, phrases courtes, ton chaleureux et rassurant, vouvoiement, le numéro de téléphone mis en évidence sur une ligne à part.
Garde-fous : ne donne pas le nom de la remplaçante et ne promets pas que ce sera toujours la même personne ; n'ajoute aucun engagement qui n'est pas dans la matière.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courrier d'une demi-page : l'annonce des congés et des dates, l'assurance que les horaires et les consignes sont maintenus, la possibilité d'annuler 48 heures avant, le numéro sur une ligne à part, une formule de vœux. Aucun prénom de remplaçante.

Deux pièges dans ces notes. Le premier : « pas question de garantir le nom de la remplaçante » n'est pas un fait à écrire dans le courrier, c'est un garde-fou. Le second : « ton rassurant, beaucoup de bénéficiaires ont plus de 80 ans » est une raison de forme, qui gagne à rester dans la demande : l'assistant en tire des phrases plus courtes. Une fois la réponse juste, Nathalie range la demande dans sa bibliothèque sous le nom « Annoncer un remplacement d'intervenante », avec [dates] et [téléphone] entre crochets.

Entraînement 1 Ranger dix fragments dans les cinq lignes

Le rangement

Ligne	Fragments
But	2, 8
Matière	3, 4, 9
Tâche	1
Forme	5, 7
Garde-fous	6, 10

Demande à recopier La demande complète

```
But : publication pour la page Facebook de la boulangerie, lue par les clients du
quartier, pour qu'ils viennent goûter notre nouveau pain dès le premier samedi.
Matière : nouveau pain au petit épeautre, farine d'un moulin de Gironde, en vente à
partir du samedi 5 décembre ; 4,20 € la miche de 500 g ; fabriqué le vendredi et le
samedi seulement.
Tâche : rédige la publication.
Forme : 80 mots au plus, ton chaleureux, vouvoiement.
Garde-fous : n'invente aucune récompense ni aucun label ; si une information manque,
écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication de 60 à 80 mots qui annonce le pain, la farine de Gironde, la date, le prix et les jours de fabrication, et invite à passer samedi. Aucun label.

Entraînement 2 Des notes en vrac au courriel de collecte des pièces

Demande à recopier La demande en cinq lignes

```
But : courriel aux clients commerçants du cabinet, exercice clos le 31 décembre, pour
qu'ils déposent leurs pièces de fin d'exercice avant le 31 janvier ; beaucoup lisent
vite, il faut faire court.
Matière : pièces attendues avant le 31 janvier : relevés bancaires de décembre ;
inventaire du stock au 31 décembre, en quantités et prix d'achat ; factures clients et
fournisseurs non réglées ; justificatifs des achats de matériel de plus de 500 €. Dépôt
de préférence sur l'espace client.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, six lignes au plus hors liste, les quatre pièces en puces,
vouvoiement, signature « L'équipe du cabinet ».
Garde-fous : aucune pénalité ni obligation légale ; n'ajoute aucune pièce ; [À
COMPLÉTER] si une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : l'objet avec la date du 31 janvier, une phrase d'introduction, la liste des quatre pièces, le dépôt sur l'espace client, la signature.

La fiche de bibliothèque

Champ	Contenu
Nom	Demander les pièces de fin d'exercice
Demande	La demande ci-dessus, avec [date de clôture], [date limite], [liste des pièces], [moyen de dépôt]
Assistant testé	Copilot Chat, compte professionnel
Date	[date du test]

La phrase « nous voulons les pièces avant le 31 janvier, sinon le bilan glisse » contient une raison utile : elle peut rester dans le but, sans menace. « Ne pas parler de pénalités » est un garde-fou, pas un fait à écrire au client.

Entraînement 3 Le pavé de vingt lignes du domaine viticole

Le pavé, ligne par ligne

Élément du pavé	Ce qu'il devient
Quatre générations, le grand-père, les années 60	Inutile pour un texte d'événement : retiré, ou une phrase au plus
Date, horaires, dégustation, food truck, visites, inscription, 25 personnes	Matière
« un texte pour le site et aussi un courriel »	Deux tâches : deux demandes
« sympa mais pas trop long »	Forme à préciser : 120 mots, ton chaleureux
« pas de fautes »	Rien à écrire : c'est votre relecture
Le nouveau rosé	Matière, avec son prix fourni par Thomas
Ce qui manquait	Le moyen d'inscription, le prix du rosé, les garde-fous

Demande à recopier **Demande 1, le texte du site**

```
But : texte de la page « Fête des vendanges » du site du domaine, pour que les
visiteurs viennent et s'inscrivent aux visites des chais.
Matière : samedi 25 septembre, de 10 h à 18 h, au domaine. Dégustation, food truck sur
place. Visites des chais à 11 h et à 15 h, 25 personnes au plus par visite, gratuites
sur inscription au 05 XX XX XX XX ou au caveau. Lancement du nouveau rosé, 8,50 € la
bouteille au caveau.
Tâche : rédige le texte de la page.
Forme : un titre, 120 mots au plus, ton chaleureux, les informations pratiques en liste
à la fin.
Garde-fous : n'invente aucune animation, aucun horaire ni aucun prix ; [À COMPLÉTER] si
une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre, deux courts paragraphes d'invitation, puis la liste pratique (date, horaires, visites, inscription, rosé). Thomas vérifie les horaires et le prix.

Demande à recopier **Demande 2, le courriel aux clients du caveau**

```
But : courriel aux clients du caveau pour les inviter à la fête des vendanges et à
réserver une visite.
Matière : le texte de la page validé, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez le texte validé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel d'invitation à partir de ce texte.
Forme : un objet de 50 signes au plus, 80 mots, le numéro d'inscription sur une ligne à
part.
Garde-fous : aucun fait qui n'est pas dans le texte ; écris [Prénom] pour la
personnalisation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, l'objet qui donne la date, une invitation, le numéro sur une ligne à part. Les faits viennent tous du texte validé.

Fiche de bibliothèque de la demande 1: nom « Annoncer un événement sur le site », crochets [événement], [date et horaires], [programme], [inscription], [prix], assistant testé ChatGPT, date du test. La longueur du pavé ne venait pas des faits, mais de l'histoire et des formules ; une fois rangée, la demande tient en six lignes.

Corrigés · leçon 4, Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout

Exercice Donner un modèle aux réponses de l'agence d'Arcachon

Le choix des exemples

Courriel	Décision	Pourquoi
A	Gardé	Court, poli, motif simple, une ouverture pour la suite
B	Gardé	Même ton, mais un motif précis et une possibilité de nouveau dossier : il varie le cas
C	Écarté	Ampoulé, sans motif, trois fois plus long : l'assistant imiterait ses défauts

Demande à recopier La demande complète

```
But : répondre à un candidat locataire dont le dossier n'est pas retenu, pour qu'il
comprenne pourquoi et sache ce qu'il peut faire.
Matière : dossier pour le T2 de la rue du Port, non retenu faute de garant ; le
logement reste disponible ; un nouveau dossier avec un garant ou une garantie locative
peut être déposé.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement, signature « Maxime ».
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples ; ne cite aucun organisme de garantie
par son nom ; écris [Madame ou Monsieur Nom].
Exemples à imiter : voici deux courriels envoyés par l'agence. Imite leur ton et leur
longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom], nous vous remercions pour votre dossier concernant le T3 de
[Adresse 1]. Le propriétaire a retenu une autre candidature. Nous gardons vos
coordonnées et vous proposerons les prochains biens correspondant à votre recherche.
Bien cordialement, Maxime.
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
[Madame Nom], après étude, votre dossier pour le studio de [Adresse 2] n'a pas été
retenu : les revenus justifiés sont inférieurs au seuil demandé par le propriétaire. Si
votre situation évolue, un nouveau dossier peut être déposé. Bien cordialement, Maxime.
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : [Madame ou Monsieur Nom], après étude, votre dossier pour le T2 de la rue du Port n'a pas été retenu : il ne comporte pas de garant. Le logement est toujours disponible. Si vous pouvez présenter un garant ou une garantie locative, un nouveau dossier peut être déposé. Bien cordialement, Maxime.

Le courriel C est le piège : il est le plus long et le plus « soigné », mais c'est le ton que l'agence ne veut plus. Un mauvais exemple est pire que pas d'exemple, parce que l'assistant l'imite fidèlement. Les deux exemples gardés sont différents (un refus sans motif détaillé, un refus avec motif) : la réponse en retient la forme commune, pas un cas particulier.

Entraînement 1 Choisir deux exemples parmi quatre

Le choix

Courriel	Décision	Raison
1	Gardé	Ton juste, deux créneaux, une option à distance
2	Écarté	Nom, entreprise et adresse d'un client ; une confirmation, pas une proposition
3	Gardé	Même ton, cas différent : une pièce demandée avant le rendez-vous
4	Écarté	Trop familier, abréviation : l'assistant l'imiterait

Demande à recopier **La sixième ligne**

```
Exemples à imiter : voici deux réponses envoyées par le cabinet. Imite leur ton et leur longueur, pas leur contenu : les créneaux et les pièces à demander sont dans la matière.
--- début du texte ---
Bonjour, merci pour votre message. Je vous propose mardi à 10 h ou jeudi à 14 h au cabinet, ou en visioconférence si vous préférez. Bien cordialement, Sophie.
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
Bonjour, merci de votre demande. Pour préparer notre échange, pouvez-vous m'envoyer votre dernier relevé bancaire ? Je vous propose ensuite lundi à 11 h ou mercredi à 16 h. Bien cordialement, Sophie.
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses de trois lignes, au même ton, avec les créneaux de la matière et non ceux des exemples.

Entraînement 2 Une ligne modèle pour le planning de l'aide à domicile

Demande à recopier La demande complète

```
But : tableau des changements d'horaire demandés cette semaine, pour mettre à jour le
planning lundi matin.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez les notes, bénéficiaires désignés par des lettres]
--- fin du texte ---
Tâche : remplis le tableau, une ligne par demande.
Forme : colonnes Bénéficiaire, Commune, Jour, Changement, À partir du, À confirmer ;
rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'écris aucun motif médical ni personnel ; si une information manque,
écris [À COMPLÉTER].
Exemple à imiter : une ligne remplie comme je la veux, sans reprendre son contenu.
--- début du texte ---
Bénéficiaire E | Libourne | Vendredi | Intervention décalée de 14 h à 15 h | 27
novembre | Non
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Bénéficiaire A | Libourne | Mardi | Intervention décalée de 9 h à 10 h | 1er décembre | Non Bénéficiaire B | Saint-Émilion | Jeudi | Intervention annulée | 3 décembre | Non Bénéficiaire C | Libourne | Samedi | Intervention ajoutée le matin, horaire [À COMPLÉTER] | 5 décembre | Oui Bénéficiaire D | Coutras | Lundi | Durée portée de 1 h à 1 h 30 | 30 novembre | Non

Le motif « rendez-vous à l'hôpital » ne sert pas au planning : le garde-fou le retire, et il ne devrait pas même figurer dans les notes collées. La colonne « À confirmer » vient de la ligne modèle : l'assistant l'a remplie sans qu'il faille la décrire.

Entraînement 3 Fabriquer le modèle du compte rendu de visite

Les défauts de la première réponse

Passage	Défaut
« magnifique », « exceptionnelle », « indéniable »	Superlatifs que l'agence ne veut pas
« Nous ne doutons pas qu'une offre arrivera »	Promesse non fondée
Aucun point négatif	Le vendeur ne sait pas ce qui freine
Aucun fait de la visite	Date, profil, questions absents

Demande à recopier **La demande pour la visite suivante, avec le modèle corrigé**

```
But : compte rendu de visite au vendeur, pour qu'il sache ce qui plaît, ce qui freine
et ce qui suit.
Matière : visite du mardi 1er décembre à 18 h ; une personne seule, retraitée ; a aimé
la proximité de la plage ; inquiète du bruit de la rue le soir ; souhaite revenir un
week-end en journée ; budget compatible.
Tâche : rédige le compte rendu.
Forme : même structure et même longueur que l'exemple, vouvoiement.
Garde-fous : aucun superlatif ; aucune promesse d'offre ; aucun détail qui permette de
reconnaître le visiteur.
Exemple à imiter : voici un compte rendu validé. Imite sa structure, sa longueur et son
ton, pas son contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom],
Visite du samedi 28 novembre à 11 h : un couple avec un enfant.
Ce qui a plu : le balcon et la cuisine.
Ce qui freine : la deuxième chambre, jugée petite.
Question posée : le montant de la taxe foncière ; pouvez-vous nous le transmettre ?
Suite : pas d'offre à ce stade. Nous vous tenons informé.
Bien cordialement,
Hélène
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour [Madame ou Monsieur Nom], Visite du mardi 1er décembre à 18 h : une personne seule. Ce qui a plu : la proximité de la plage. Ce qui freine : le bruit de la rue le soir. Suite : la visiteuse souhaite revenir un week-end en journée ; son budget est compatible. Nous vous proposerons un créneau. Bien cordialement, Hélène

Le modèle corrigé dit les points négatifs : c'est ce qu'un vendeur attend d'un compte rendu, et ce que l'assistant n'aurait jamais écrit seul face à une consigne « positive ». Avant l'envoi, Hélène vérifie la date et l'heure dans l'agenda, retire « retraitée » si l'assistant l'a gardé (le vendeur n'en a pas besoin), et range la demande et le modèle dans sa bibliothèque sous « Rendre compte d'une visite ».

Corrigés · leçon 5, Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller

Exercice Le planning de la semaine de Karim, en tableau et en SMS

Demande à recopier La demande du tableau

```
But : remplir le planning partagé de l'équipe pour la semaine prochaine, lu chaque
matin par les techniciens.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes de Karim telles quelles]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces interventions dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Jour, Heure, Commune,
Intervention, Technicien, Matériel à prévoir. Une ligne par intervention, dans l'ordre
de la semaine. Heures au format 8 h 30.
Garde-fous : une information par cellule. Si une heure est suivie d'un point
d'interrogation, écris l'heure puis [À CONFIRMER]. Ne crée aucune ligne pour un jour
sans rendez-vous. « Moi » désigne Karim. Laisse vide la colonne Matériel quand les
notes n'en disent rien. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Le tableau ci-dessous, sans phrase autour.

Le tableau à attendre

Jour	Heure	Commune	Intervention	Technicien	Matériel à prévoir
Lundi	8 h	Villenave-d'Ornon	Entretien chaudière gaz	Yanis	
Lundi	14 h	Bègles	Fuite sous évier	Yanis	Siphon
Mardi	9 h	Talence	Remplacement ballon 200 L	Thomas, Karim	Ballon livré lundi au dépôt
Mardi	15 h [À CONFIRMER]	Bordeaux Bastide	Devis salle de bain	Karim	
Mercredi	8 h 30	Bègles	Désembouage radiateurs	Thomas	
Vendredi	10 h	Cenon	Entretien pompe à chaleur	Yanis	

Demande à recopier La demande des SMS de rappel

```
But : rappeler la veille à chaque client son rendez-vous, pour éviter les déplacements
pour rien.
Matière : le tableau ci-dessus. Numéro de l'entreprise : 05 XX XX XX XX.
Tâche : rédige un SMS de rappel par intervention.
Forme : 160 signes au plus chacun, espaces compris ; dans la première phrase, le jour,
l'heure et l'intervention ; puis le prénom du technicien et le numéro à appeler en cas
d'empêchement ; signé Léa. Une liste numérotée, un SMS par numéro, précédé du jour et
de la commune.
Garde-fous : aucun SMS pour une heure [À CONFIRMER]. Garde les heures telles quelles.
Rends uniquement la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq SMS, par exemple : « 1. Lundi, Villenave-d'Ornon : Bonjour, rappel de l'entretien de votre chaudière demain lundi à 8 h, par Yanis. Empêchement : 05 XX XX XX XX. Léa ». Le rendez-vous du mardi à Bordeaux Bastide n'a pas de SMS tant que Karim n'a pas confirmé l'heure.

Ce que Léa vérifie avant de coller et d'envoyer

Six lignes dans le tableau, comme dans les notes, et aucune pour le jeudi. « Thomas + moi » devenu « Thomas, Karim ». Le ballon livré lundi passé dans la colonne Matériel, pas dans Intervention. Puis chaque SMS compté : un SMS de plus de 160 signes peut partir en deux messages. Enfin, la question à Karim pour le mardi 15 h, avant d'écrire le SMS manquant.

Le gain se compte chaque vendredi : une dizaine de minutes pour le tableau et les cinq SMS, au lieu d'une demi-heure de saisie. La demande du tableau entre dans la bibliothèque sous le nom « Mettre les notes de Karim au planning » ; le vendredi suivant, Léa ne change que les notes entre les repères.

Entraînement 1 Réécrire cinq lignes Forme trop vagues

Les cinq lignes réécrites

Avant	Après
« Fais court. »	« Forme : un SMS de 160 signes au plus, espaces compris, le jour et l'heure dans la première phrase, signé Léa. Rends uniquement le texte du SMS. »
« Mets ça dans un tableau. »	« Forme : un tableau de quatre colonnes, dans cet ordre : Commande, Client, Transporteur, Nombre de colis. Une ligne par commande. Rends uniquement le tableau. »
« Un texte sympa, pas trop long. »	« Forme : une annonce de 120 mots au plus : une phrase d'accroche, un paragraphe sur le logement, une liste de cinq points (surface, étage, loyer charges comprises, disponibilité, diagnostic énergétique), ton chaleureux sans superlatif. Rends uniquement l'annonce. »
« Les points importants. »	« Forme : une liste numérotée de cinq points au plus, une phrase chacun, du plus urgent au moins urgent. »
« Un mail pro. »	« Forme : un courriel avec un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, deux paragraphes, 80 mots au plus, vouvoiement, signé Karim. Rends uniquement le courriel. »

Demande à recopier La demande complète de Léa, avec sa ligne Forme

```
But : rappeler à [Client] son rendez-vous de demain, pour éviter un déplacement pour
rien.
Matière : entretien de chaudière gaz, [jour] à [heure], à [commune], par [prénom du
technicien]. Numéro de l'entreprise : 05 XX XX XX XX.
Tâche : rédige le SMS de rappel.
Forme : un SMS de 160 signes au plus, espaces compris, le jour et l'heure dans la
première phrase, signé Léa.
Garde-fous : garde le jour et l'heure tels quels. Rends uniquement le texte du SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, rappel de l'entretien de votre chaudière demain [jour] à [heure], par [prénom]. Un empêchement ? Appelez le 05 XX XX XX XX. Léa », à compter avant l'envoi une fois les crochets remplis.

Entraînement 2 Mettre en tableau les demandes de devis de la semaine

Demande à recopier La demande de Léa

```
But : tenir à jour le fichier « Devis à faire » que Karim consulte chaque lundi pour
planifier ses visites.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les six messages tels quels]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces demandes dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Date, Client, Commune, Travaux
demandés, Délai souhaité, Prochaine action. Une ligne par demande, dans l'ordre de
réception. Date : le jour de la semaine. Travaux demandés : dix mots au plus. Prochaine
action : « rappeler aujourd'hui » pour une fuite ou une panne, « visite à planifier »
pour des travaux à mesurer, « devis direct » quand le matériel suffit à chiffrer.
Garde-fous : une information par cellule. Si le délai n'est pas écrit dans le message,
laisse la cellule vide et n'en déduis aucun. Rends uniquement le tableau, sans texte
avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Lundi | [Client 1] | Villenave-d'Ornon | Remplacer chaudière fioul par pompe à chaleur | Avant l'hiver prochain | Visite à planifier Lundi | [Client 2] | Bègles | Fuite sur le ballon, goutte au sol | | Rappeler aujourd'hui Mardi | [Client 3] | Talence | Salle de bain complète, douche à l'italienne | Printemps | Visite à planifier Mercredi | [Client 4] | Floirac | Devis adoucisseur d'eau | | Devis direct Jeudi | [Client 5] | Bègles | Remplacement colonne d'eau froide, bâtiment A | Avant le 15 janvier | Visite à planifier Vendredi | [Client 6] | Cenon | Remplacer robinet extérieur fendu | Pas pressé | Devis direct

Deux points à relire en priorité. La fuite du lundi n'a pas de délai écrit : la cellule reste vide, mais la prochaine action « rappeler aujourd'hui » dit l'urgence, et Léa vérifie qu'elle a bien été rappelée. Le syndic donne une date, le 15 janvier, qui est celle de l'assemblée générale : le devis doit partir avant, pas le 15. Si l'IA a écrit « 15 janvier » sans « avant », Léa corrige la cellule.

1. Six lignes collées, autant que de messages.
2. Aucun délai inventé pour les clients 2 et 4.
3. La colonne Prochaine action ne contient que les trois valeurs prévues, ce qui permet de filtrer.

4. Le fichier trié par Prochaine action avant d'être montré à Karim.

Entraînement 3 Une information, quatre formes pour quatre publics

Demande à recopier **La première demande, le courriel aux bailleurs**

```
But : informer les propriétaires bailleurs de la fermeture de l'agence, pour qu'ils
sachent que la gestion de leurs biens continue.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes d'Hélène]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel aux propriétaires bailleurs.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes (la
fermeture et ses dates, ce qui continue pendant les travaux, le numéro d'astreinte pour
leurs locataires), 130 mots au plus, objet non compris. Vouvoiement, ton rassurant,
signé Hélène, gérante.
Garde-fous : reprends les dates, les heures et le numéro tels quels. N'ajoute aucun
service qui ne figure pas dans les notes. Rends uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet du type « Agence fermée du 1er au 5 février, gestion maintenue », puis trois paragraphes qui reprennent exactement les dates, la réouverture du lundi 8 février à 9 h, les visites et les états des lieux maintenus, et l'astreinte de 8 h à 20 h.

Demande à recopier **Les trois relances, dans la même conversation**

```
1. Reprends l'information pour les locataires, en SMS de 160 signes au plus, espaces
compris : les dates de fermeture, puis le numéro d'astreinte et ses horaires pour les
urgences. Signé l'agence. Rends uniquement le SMS.
2. Reprends-la en affichette pour la vitrine : un titre de six mots au plus, puis
quatre lignes au plus, lisibles de la rue (dates, réouverture, téléphone maintenu,
astreinte). Rends uniquement le texte de l'affichette.
3. Reprends les tâches de l'équipe en liste numérotée, dans l'ordre chronologique, avec
la date de chaque tâche en début de ligne. Rends uniquement la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un SMS du type « Agence fermée du 1er au 5/02. Urgence (dégât des eaux, chauffage) : astreinte 06 XX XX XX XX, 7j/7, 8 h-20 h. Réouverture le 8/02. L'agence » ; une affichette de cinq lignes ; une liste de cinq tâches, du 25 janvier au 29 janvier, la mise à jour de la fiche internet comprise.

Ce qui se vérifie dans chaque version

Version	Vérification
Courriel aux bailleurs	Dates, réouverture à 9 h, lieu des états des lieux, aucune promesse ajoutée
SMS aux locataires	Compté sur le téléphone ; numéro d'astreinte recopié chiffre par chiffre ; horaires 8 h à 20 h
Affichette	Lisible à deux mètres une fois imprimée en A4 ; dates identiques au courriel
Liste de l'équipe	Cinq tâches des notes, aucune en plus ; la date du transfert du téléphone, le 29 janvier au soir

La liste des tâches n'a pas de date pour deux d'entre elles dans les notes (réserver le bureau, mettre à jour la fiche internet). Si l'IA en a inventé une, c'est l'erreur à corriger : la bonne réponse les place avant la fermeture, sans date précise, ou avec [À COMPLÉTER].

Corrigés · leçon 6, Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

Exercice Préparer le rendez-vous de Julien en quatre demandes

Demande à recopier **Demande 2, les sept questions**

```
But : mener la réunion de jeudi en apprenant ce qui décidera le choix de l'acheteuse.
Matière : la matière et la fiche ci-dessus.
Tâche : rédige les sept questions que je poserai.
Forme : une liste numérotée de sept questions ouvertes, une phrase chacune, dans
l'ordre où je les poserai (le besoin, les volumes, la logistique, la qualité, la
décision) ; sous chaque question, en une ligne, ce que la réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est déjà dans la matière. Aucune question
sur les prix des concurrents.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Comment les 400 pièces se répartiront-elles d'un mois à l'autre, et quelle variation acceptez-vous sur un appel ? Pour dimensionner le stock de sécurité. 2. Le volume annuel peut-il faire l'objet d'un engagement écrit, et sur quelle durée ? C'est la condition du stock de 60 pièces. 3. Quel délai attendez-vous entre un appel de livraison et la livraison ? Pour le comparer à nos six semaines et au stock. 4. Le premier article validé par Marc reste-t-il valable pour la commande ouverte ? Pour savoir si une nouvelle qualification s'ajoute au démarrage. 5. Qu'attendez-vous dans le plan qualité : contrôles, certificats matière, rapports de mesure ? Pour bâtir le dossier qualité de l'offre. 6. Quels critères départageront les trois offres, et avec quel poids ? Pour savoir où insister dans l'offre. 7. Qui décide, et à quelle date le choix sera-t-il annoncé ? Pour caler la relance.

Demande à recopier **Demande 3, les objections**

```
But : ne pas être pris de court par les objections de l'acheteuse et de l'ingénieur
méthodes.
Matière : la matière ci-dessus.
Tâche : liste les objections probables et la réponse à chacune.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Objection, Réponse (deux phrases
au plus), Fait qui la porte. Six lignes au plus.
Garde-fous : chaque réponse s'appuie sur un fait de la matière, recopié dans la
troisième colonne ; sans fait, écris [AUCUN FAIT, À PRÉPARER]. Aucune promesse de prix,
de remise ou de délai absente de la matière.
```

Ce que vous devez obtenir : Le tableau ci-dessous, à relire avec Thierry le mardi.

Objection, réponse, fait qui la porte

Objection	Réponse	Fait qui la porte
« Vous avez livré en retard en juin. »	Quatre jours, à cause de l'anodiseur, sur trois commandes. Pour la commande ouverte, un stock de 60 pièces couvre deux mois d'appels.	Commande du 05/05/2026 livrée le 20/06/2026 ; stock de 60 pièces possible

Objection	Réponse	Fait qui la porte
« Vous n'avez qu'un anodiseur. »	C'est exact aujourd'hui. Qualifier un second anodiseur demande quatre à six mois ; d'ici là, le stock absorbe un incident.	Un seul anodiseur qualifié ; un second en quatre à six mois
« Six semaines, c'est long pour des appels mensuels. »	Les six semaines courent sur la fabrication. Avec un engagement annuel, les appels sont servis sur le stock de sécurité.	Six semaines après commande ferme ; stock si engagement annuel
« Pourrez-vous suivre si l'atelier est saturé ? »	Les 400 pièces représentent environ deux jours de centre 5 axes par mois, sur une machine chargée à 85 %.	Note de Thierry sur la capacité
« Votre prix matière bouge chaque trimestre. »	L'aluminium est révisé chaque trimestre par notre fournisseur. L'offre dira comment la révision est répercutée.	Aluminium 7075 révisé chaque trimestre
« Que pouvez-vous faire sur le prix pour 400 pièces ? »	L'offre chiffrée arrivera sous quinze jours, comme vous l'avez demandé.	[AUCUN FAIT, À PRÉPARER] : le prix se décide après la réunion

Demande à recopier **Demande 4, le courriel de confirmation**

```
But : confirmer à Nathalie notre venue jeudi et lui montrer que la réunion est
préparée.
Matière : son courriel du 20 novembre, dans la matière ci-dessus. Je viens avec
Thierry, directeur de production.
Tâche : rédige le courriel de confirmation.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes courts
(la confirmation avec la date, l'heure et les participants ; les quatre sujets de son
courriel, que nous apporterons ; une question sur la durée prévue), 100 mots au plus,
objet non compris. Vouvoiement, signé Julien.
Garde-fous : aucun prix, aucun engagement de délai ou de stock. Rends uniquement le
courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Réunion du jeudi 26 novembre, support SF-220 Bonjour Nathalie, Je vous confirme notre venue le jeudi 26 novembre à 10 h dans vos locaux. Je serai accompagné de Thierry, notre directeur de production. Nous apporterons nos éléments sur les quatre sujets de votre courriel : la capacité, les délais, le stock de sécurité et notre plan qualité. Combien de temps prévoyez-vous pour cette réunion, afin que nous organisions notre déplacement ? Cordialement, Julien

Les deux pièges du corrigé, et les vérifications

Premier piège : un prix, une remise ou un délai qui apparaissent dans une réponse sans figurer dans la matière. Julien cherche chaque chiffre de chaque réponse dans les quatre documents ; un chiffre introuvable sort. Second piège : une demande qui mélange les livrables, et un courriel qui promet ce que la fiche laissait ouvert. Julien relit la dernière ligne du tableau avec Thierry : elle reste sans fait tant que le prix n'est pas décidé, et c'est voulu.

Le gain se mesure en temps et en sûreté : une heure et quart pour les quatre textes, relectures comprises, au lieu d'une demi-journée, et aucune phrase dite en réunion qui engage l'entreprise sans

décision.

Entraînement 1 Découper la demande fourre-tout de Baptiste

La demande de Baptiste, découpée

Livrable	Tâche	Forme
Fiche	Rédige ma fiche de préparation.	Une page, 300 mots au plus, cinq rubriques titrées.
Questions	Rédige les questions à poser.	Liste numérotée de sept questions ouvertes, une phrase chacune.
Objections sur les délais	Liste les objections probables sur nos délais.	Tableau Objection, Réponse, Fait qui la porte, cinq lignes au plus.
Courriel	Rédige le courriel de confirmation.	Objet de huit mots au plus, trois paragraphes, 100 mots au plus.
Prix	À ne pas demander à l'IA	Décidé par Baptiste et sa direction après la réunion, sur le coût réel.

Demande à recopier **La demande des questions, complète**

```
But : mener mon rendez-vous de mardi avec l'acheteur d'un fabricant de machines
agricoles d'Agen, qui envisage 2 000 pièces par an.
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes du CRM, les dernières commandes et le dernier courriel de l'acheteur]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à poser.
Forme : une liste numérotée de sept questions ouvertes, une phrase chacune, dans
l'ordre de la réunion, puis en une ligne ce que chaque réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans la matière. N'avance aucun prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Sept questions ouvertes sur le besoin, les volumes, les délais attendus, la qualité et la décision, chacune suivie de ce qu'elle apprendra à Baptiste.

Entraînement 2 Le tableau des objections d'un boulanger avant son rendez-vous à la banque

Demande à recopier La demande du gérant

```
But : préparer mon rendez-vous de lundi avec ma conseillère bancaire, pour obtenir le
financement d'un four neuf.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes du gérant]
--- fin du texte ---
Tâche : liste les objections probables de la banque et la réponse à chacune.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Objection, Réponse en deux
phrases au plus, Fait des notes qui la porte. Cinq lignes au plus.
Garde-fous : chaque réponse s'appuie sur un fait des notes ; sans fait, écris [AUCUN
FAIT, À PRÉPARER]. N'invente aucun taux, aucune durée et aucun montant.
```

Ce que vous devez obtenir : Objection | Réponse | Fait des notes « Pourquoi un four neuf maintenant ? » | L'ancien four date de 2009 et a fait perdre deux journées de production en 2026. | Trois pannes en 2026, deux journées perdues « Votre activité suit-elle ? » | Le chiffre d'affaires 2025 progresse de 6 %. | 520 000 € HT en 2025, + 6 % « Quel apport mettez-vous ? » | L'entreprise apporte 8 000 € sur 38 000 € HT. | Apport de 8 000 € « Vous avez déjà un prêt en cours. » | Il se termine en mars 2027, pendant la première année du nouveau prêt. | Camionnette, dernière échéance en mars 2027 « Comment passerez-vous l'hiver en trésorerie ? » | [AUCUN FAIT, À PRÉPARER] | Pas de prévisionnel de janvier à mars 2027

La dernière ligne est la plus utile du tableau : elle dit au gérant ce qu'il doit faire avant lundi. Il demande à son expert-comptable un prévisionnel de trésorerie de janvier à mars 2027, ou le prépare avec lui, plutôt que de laisser l'IA en inventer un. La conseillère l'avait annoncé au téléphone.

Entraînement 3 Préparer de bout en bout le rendez-vous d'un service d'aide à domicile avec un EHPAD

Demande à recopier La fiche, première demande

```
But : préparer ma présentation du mardi 8 décembre à 14 h à la directrice d'un EHPAD de 84 résidents, qui compare trois services d'aide à domicile pour accompagner les sorties de ses résidents.
Matière :
--- début du texte ---
[collez le courriel de la directrice et vos notes]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de préparation.
Forme : une page, 250 mots au plus, quatre rubriques titrées : le besoin de l'EHPAD ; ce que nous pouvons faire, avec un fait par point ; nos limites ; ce que je veux obtenir.
Garde-fous : n'avance aucun prix autre que le tarif horaire de la grille, aucun forfait et aucun délai absent de mes notes. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche qui chiffre le besoin à environ 30 heures par mois (une quinzaine de sorties de deux heures), au-dessus des 20 heures qui permettent une auxiliaire référente ; qui place les disponibilités du mardi et du jeudi après-midi parmi les atouts ; et qui range l'absence de véhicule adapté aux fauteuils parmi les limites.

Demande à recopier Les trois demandes suivantes et la recherche web

```
2. But : apprendre ce qui décidera le choix de la directrice. Matière : la matière et la fiche ci-dessus. Tâche : rédige les questions à poser. Forme : liste numérotée de six questions ouvertes, dans l'ordre de l'entretien. Garde-fous : inclure les fauteuils roulants et la prise en charge financière ; aucune question dont la réponse est dans la matière.
3. But : préparer les objections. Matière : la matière ci-dessus. Tâche : liste les objections probables et la réponse à chacune. Forme : tableau Objection, Réponse en deux phrases au plus, Fait qui la porte, cinq lignes au plus. Garde-fous : sans fait, écris [AUCUN FAIT, À PRÉPARER] ; aucune promesse de véhicule ni de tarif.
4. But : confirmer le rendez-vous. Matière : le courriel de la directrice. Tâche : rédige le courriel de confirmation. Forme : objet de huit mots au plus, deux paragraphes, 80 mots au plus, vouvoiement. Garde-fous : aucun tarif, aucun engagement. Rends uniquement le courriel.
5. But : connaître l'actualité publique de l'établissement. Matière : [nom de l'EHPAD], Libourne. Tâche : cherche sur le web ce qui a été publié sur lui depuis douze mois. Forme : cinq faits au plus, datés, avec leur lien. Garde-fous : rien de mémoire ; si tu ne peux pas chercher, dis-le ; sinon « rien trouvé ».
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre réponses courtes et une liste de liens, chacune relue avant la suivante. Dans le tableau des objections, la ligne « Pouvez-vous transporter un résident en fauteuil ? » porte une réponse honnête : pas aujourd'hui, aucun véhicule adapté, et la question de savoir combien de résidents sont concernés.

Ce que la responsable vérifie

Réponse	Vérification
Fiche	Le calcul des 30 heures refait ; le tarif de 27 € TTC comparé à la grille ; aucun forfait
Questions	Fauteuils roulants et prise en charge présents ; aucune redite du courriel
Objections	Le véhicule adapté signalé comme une limite, pas comme une promesse
Courriel	Mardi 8 décembre, 14 h ; aucun tarif
Recherche web	Chaque lien ouvert, chaque fait daté, rien repris sans la phrase

Corrigés · leçon 7, Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

Exercice Reprendre la réponse de Copilot Chat pour Maxime

Les défauts et la relance qui convient

Défaut	Relance	Pourquoi
« 168 € » au lieu de 186 €	Corriger	Un chiffre faux dans un passage précis : la matière était juste
La menace de procédure de recouvrement	Corriger	Un passage de trop : rien ne la justifie pour une première information
Le paiement en plusieurs fois proposé	Préciser, puis corriger	L'agence n'a rien décidé : la demande ne disait pas ce que Maxime peut proposer
Formule finale de lettre administrative, plus de 100 mots	Corriger	La forme demandée n'est pas tenue

Demande à recopier **Première relance, les deux corrections du fond**

```
Dans « Vous êtes donc redevable de la somme de 168 € », le montant est faux : écris 186 €, parce que 1 626 moins 1 440 font 186. Supprime aussi la phrase « Nous vous rappelons qu'à défaut de règlement, nous serions contraints d'engager une procédure de recouvrement », parce qu'il s'agit d'une première information et que le locataire paie ses loyers à l'heure. Garde tout le reste. Rends uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel avec 186 € et sans la menace. Maxime vérifie que les autres montants n'ont pas bougé.

Demande à recopier **Deuxième relance, préciser puis resserrer**

```
Précision : l'agence ne propose pas d'office de paiement en plusieurs fois ; si le locataire a une difficulté, il appelle l'agence au 05 XX XX XX XX. Remplace la phrase sur le paiement en plusieurs fois par cette information, parce que seule la gérante peut accorder un échelonnement. Remplace aussi la formule finale par « Cordialement », et tiens les 100 mots demandés. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Régularisation de vos charges 2025 Bonjour, La régularisation annuelle des charges de votre appartement, lot 7 de la résidence Les Pins, est faite. Vos provisions de 2025 s'élèvent à 1 440 € et les charges réelles à 1 626 €. Il reste donc 186 € à régler avec votre loyer de janvier. Le décompte détaillé est joint. En cas de difficulté, appelez-nous au 05 XX XX XX XX. Cordialement, Maxime

Aucune nouvelle conversation n'est nécessaire : deux relances suffisent et aucun défaut n'est revenu. Avant d'envoyer, Maxime refait la soustraction, compare les montants au décompte joint et vérifie que la

phrase sur la difficulté ne promet rien. Gain : cinq minutes au lieu de réécrire le courriel à la main, sans laisser partir 168 € ni une menace.

Entraînement 1 Transformer cinq « refais » en corrections ciblées

Les cinq relances réécrites

Situation	Relance ciblée
1. SMS de Léa	« Dans “Salut, n'oublie pas ton rendez-vous demain à 8 h, à plus”, remplace le tutoiement par le vouvoiement et retire “à plus”, parce que le client a 80 ans et ne nous connaît pas. Garde tout le reste. »
2. Courriel de Claire	« Dans “livraison des 300 bagues le 18/11”, la date est fausse : écris le 25/11, qui est la nouvelle date. Garde tout le reste. »
3. Courriel d'Hélène	« Le deuxième paragraphe répète le premier : supprime-le, parce que le courriel doit tenir en 120 mots. Garde tout le reste. »
4. Fiche de Julien	« Supprime “proposer 132 € HT la pièce”, parce que le prix se décide après la réunion avec la direction. N'ajoute aucun autre prix. Garde tout le reste. »
5. Réponse de Karim	« Remplace “Nous vous prions d'agréer…” par “Bonne journée, Karim”, parce que c'est ainsi qu'il signe tous ses courriels. Garde tout le reste. »

Demande à recopier **La relance de Léa, prête à copier**

```
Dans le passage « Salut, n'oublie pas ton rendez-vous demain à 8 h, à plus », le ton est trop familier.
Remplace-le par une phrase au vouvoiement, sans « à plus », parce que le client a 80 ans et ne connaît pas l'entreprise.
Garde tout le reste tel quel, mot pour mot.
Rends uniquement le SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, nous vous rappelons votre rendez-vous de demain à 8 h », suivi du reste du SMS, inchangé.

Entraînement 2 Trois relances pour l'annonce d'un T2 meublé

Demande à recopier **Première relance, les erreurs de fait**

```
Corrige quatre passages, parce que l'annonce doit reprendre exactement la matière : « 24 m² » devient « 42 m² » ; supprime « à deux pas de la plage », qui ne figure pas dans la matière ; « disponible immédiatement » devient « disponible le 1er janvier » ; supprime « ou un investisseur exigeant », puisqu'il s'agit d'une location. Ajoute la classe énergie D, qui manquait. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : La même annonce, chiffres et faits justes, la classe énergie ajoutée.

Demande à recopier **Deuxième relance, la forme**

```
Les mots « sublime », « bijou », « raffiné », « haut de gamme » et « une occasion rare
à saisir » sont de trop, parce que les locataires s'en méfient et que la ville d'Hiver
se suffit. Remets l'annonce dans la forme demandée : une phrase d'accroche sans
superlatif, puis une liste de cinq points (surface et étage, quartier et gare,
équipements, loyer charges comprises, disponibilité et classe énergie). 100 mots au
plus. Garde les faits tels quels.
```

Ce que vous devez obtenir : T2 meublé de 42 m² dans le quartier de la ville d'Hiver, à louer à l'année. - 42 m² au 2e étage avec ascenseur - Ville d'Hiver, à 900 m de la gare - Cuisine équipée, lave-linge, place de parking - Loyer : 780 € charges comprises - Disponible le 1er janvier, classe énergie D

Pas de nouvelle conversation : chaque défaut a été corrigé du premier coup. Maxime relit les cinq points contre la matière, compte les mots, et publie. Une troisième relance n'aurait servi qu'en cas de défaut revenu.

Entraînement 3 Reprendre un fil qui s'est égaré

1. Stock de sécurité de 60 pièces : décidé (relance 2), jamais remis en cause.
2. Prix : retiré (relance 4) ; le prix de 139 € HT de la dernière réponse est une consigne abandonnée qui revient.
3. Second anodiseur : « à l'étude » (relance 6) ; la relance 8 remet la phrase, mais sous la forme décidée en 6, pas l'engagement. La date « d'ici mars 2027 » n'a jamais été donnée : elle est inventée.
4. Longueur : 120 mots au plus (relance 7) ; la dernière réponse en fait 170.

Demande à recopier **La demande de résumé**

```
But : repartir dans une nouvelle conversation sans perdre ce que nous avons décidé ici.
Matière : toute cette conversation.
Tâche : résume les décisions prises pour le courriel d'accompagnement de l'offre.
Forme : huit lignes au plus, en liste : le but, le destinataire, les faits retenus, la
longueur, ce qui est exclu.
Garde-fous : seulement la dernière décision sur chaque point ; si deux consignes se
contredisent, signale-le au lieu de choisir. Aucun fait nouveau.
```

Ce que vous devez obtenir : Un résumé qui doit dire : 400 pièces par an, commande ouverte, appels mensuels dès mars 2027 ; stock de sécurité de 60 pièces ; aucun prix, l'offre est jointe ; second anodiseur : qualification à l'étude, sans date ; 120 mots au plus. S'il garde 139 € HT ou « d'ici mars 2027 », Julien les retire avant de recoller.

Demande à recopier **La demande qui ouvre la nouvelle conversation**

```
But : accompagner l'offre chiffrée envoyée à l'acheteuse d'un équipementier
aéronautique, pour qu'elle l'ouvre en sachant ce qui la distingue.
Matière :
--- début du texte ---
[le résumé relu et corrigé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel d'accompagnement.
Forme : un objet de huit mots au plus, trois paragraphes, 120 mots au plus,
vouvoiement, signé Julien.
Garde-fous : aucun prix dans le courriel ; aucun engagement ni aucune date sur le
second anodiseur, seulement « à l'étude » ; reprends les chiffres tels quels. Rends
uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de 120 mots au plus, juste du premier coup : la commande ouverte, le stock de 60 pièces, la qualification à l'étude, l'offre jointe, sans prix ni date inventée.

Corrigés · leçon 8, Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée

Exercice Les pénalités de retard dans 38 pages de conditions générales d'achat

Le PDF fait 38 pages et pèse bien moins de 100 Mo : il se joint tel quel à Gemini, qui accepte 10 fichiers par demande. Inutile de découper.

Demande à recopier La demande de Claire

```
But : savoir ce que les conditions générales d'achat du client prévoient pour un retard de livraison de quatorze jours, avant de lui écrire.
Matière : les conditions générales d'achat jointes à ce message. Commande de 120 brides inox, 9 600 € HT, livrée avec quatorze jours de retard.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent des pénalités de retard, de leur plafond, des livraisons partielles et des causes de retard. 2. Puis réponds à trois questions : quelle pénalité pour ce retard, avec le calcul ; la livraison partielle est-elle permise et à quelle condition ; un retard causé par un fournisseur de matière change-t-il quelque chose ?
Forme : les citations d'abord, chacune avec son numéro ; puis trois réponses numérotées, trois lignes au plus chacune.
Garde-fous : si le document ne dit rien sur un point, écris : absent du document. N'emploie aucune connaissance extérieure au document.
```

Ce que vous devez obtenir : Citations des articles 9.3, 14.2 et 14.5. Puis : 1. Pénalité de 0,5 % par jour à compter du troisième jour : du 3e au 14e jour, 12 jours, soit 6 % de 9 600 €, 576 € HT, sous le plafond de 10 % (960 €). 2. Permise avec l'accord écrit préalable de l'acheteur (article 9.3). 3. Absent du document.

Ce que Claire vérifie

Point	Vérification
Les trois citations	Retrouvées mot pour mot dans le PDF, avec le bon numéro
Le calcul	Refait à la calculette : 12 jours × 0,5 % × 9 600 € = 576 € HT ; plafond de 960 € non atteint
Le point de départ	« À compter du troisième jour » se lit avec le service juridique ou la direction si le montant est contesté
La cause du retard	« Absent du document » : l'IA n'a pas inventé de clause qui excuserait le retard

Le calcul ne se délègue pas

L'IA a fait le calcul dans sa réponse : il est juste ici, mais il se refait toujours, car un calcul de tête par une IA peut être faux sous un air assuré. Et la lecture de « à compter du troisième jour » peut se discuter : avant d'écrire le montant au client, Claire le fait valider par sa direction.

Le gain : dix minutes pour savoir ce que disent 38 pages, au lieu d'une heure de lecture, et une demande d'accord écrit pour la livraison partielle envoyée au client dès le matin, puisque l'article 9.3 l'exige.

Entraînement 1 Remettre dans l'ordre une demande sur un document

Demande à recopier La demande de Léa, remise dans l'ordre

```
But : savoir si nous pouvons résilier notre contrat d'entretien avant son terme, et
avec quel préavis, avant d'en parler à Karim.
Matière : le contrat d'entretien joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles qui
parlent de la durée, du renouvellement et de la résiliation. 2. Puis réponds : pouvons-
nous résilier avant le terme, et avec quel préavis ?
Forme : les citations, puis une réponse de cinq lignes au plus.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au contrat.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois articles cités (durée, tacite reconduction, résiliation), puis une réponse courte. Léa retrouve chaque citation dans le PDF avant d'en parler à Karim.

Trois changements font toute la différence : le fichier joint plutôt que collé, la question placée après lui, et deux questions précises au lieu de « résume ». Le but, enfin, dit pour qui est la réponse : Léa la prépare pour Karim.

Entraînement 2 Interroger un contrat de maintenance de photocopieur

Demande à recopier La demande du cabinet

```
But : savoir ce que coûte et engage notre contrat de maintenance de photocopieur, avant
la réunion d'associés.
Matière :
--- début du texte ---
[collez l'extrait du contrat]
--- fin du texte ---
Tâche : 1. Cite, mot pour mot avec leur numéro, les articles utiles. 2. Puis réponds à
quatre questions : la durée du contrat ; le préavis pour ne pas le renouveler ; la
révision du prix ; les frais de déplacement des techniciens. Signale aussi tout coût
facturé même sans utilisation.
Forme : les citations, puis quatre réponses numérotées de deux lignes au plus, puis une
ligne « coût facturé sans utilisation ».
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. Aucune connaissance
extérieure.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Durée : 21 trimestres, soit cinq ans et un trimestre, à compter de la livraison (article 2). 2. Préavis : lettre recommandée trois mois au moins avant l'échéance ; sinon reconduction d'un an (article 3). Une résiliation avant le terme coûte les sommes restant à courir (article 9). 3. Prix : révisable chaque 1er janvier, dans la limite de 5 % (article 5). 4. Frais de déplacement : absent du document. L'article 7 cite les pièces et la main-d'œuvre, pas le déplacement. Coût facturé sans utilisation : forfait minimal de 3 000 pages noir par trimestre (article 6).

Le point 4 est le piège : beaucoup de réponses concluent « déplacement compris » par analogie avec la main-d'œuvre. Le garde-fou l'interdit, et le cabinet pose la question par écrit au prestataire. La conversion des 21 trimestres en années se vérifie de tête : 21 divisé par 4, cinq ans et un trimestre.

Entraînement 3 Découper un cahier des charges de 80 pages

Le document fait 80 pages : Claude le lit en entier, images comprises, puisqu'il reste sous les 100 pages au-delà desquelles seul le texte est analysé. Julien le joint donc tel quel. Il pose ses questions chapitre par chapitre, dans des demandes séparées, et garde une conversation à part pour toute question sur un plan, avec seulement l'annexe concernée.

Demande à recopier **La demande type, chapitre par chapitre**

```
But : préparer notre réponse à la consultation, sans rien manquer de ce qu'exige
l'acheteur.
Matière : le cahier des charges joint à ce message.
Tâche : 1. Cite, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les passages du chapitre
[4, 5, 6 ou 7] qui fixent [les délais, les exigences qualité, les pénalités, les
critères de choix]. 2. Puis dresse la liste de ce que notre offre doit contenir ou
respecter sur ce point.
Forme : les citations, puis une liste numérotée, une exigence par ligne, avec son
numéro de paragraphe.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. Aucune connaissance
extérieure. Ne propose aucun prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Pour le chapitre 7, par exemple : la citation du paragraphe 7.1 (prix 40 %, qualité 35 %, délai et logistique 25 %), puis une liste qui rappelle que la qualité est jugée au regard du chapitre 5, et que l'offre doit être remise avant le 15 janvier à 12 h, complète, sous peine d'être écartée (paragraphe 8.2).

Les vérifications de Julien

Point	Vérification
Citations	Chaque passage retrouvé dans le PDF avec son numéro de paragraphe
Pondérations	40 + 35 + 25 = 100 %, recopiées depuis la page 46, pas recalculées par l'IA
Date limite	15 janvier, 12 h, notée dans l'agenda avec une alerte à J-5
Points absents	Chaque « absent du document » transformé en question écrite à l'acheteur, dans le délai prévu par la consultation

Corrigés · leçon 9, Vérifier une réponse avant de vous en servir

Exercice Vérifier la note de Claire avant qu'elle parte

Les cinq affirmations vérifiées

Affirmation	Niveau	Geste	Verdict
Trois commandes en retard	Serré	Compter les lignes du relevé	Faux : quatre commandes
Total de 18 400 € HT	Serré	Refaire l'addition : 6 840 + 5 200 + 3 960 + 5 650	Faux : 21 650 € HT
4471 attend le traitement de surface, retour le 2 décembre	Serré	Retrouver la ligne du relevé	Juste
[Client B] a accepté un report au 12 décembre	Serré	Chercher dans le relevé	Absent du relevé : inventé, à retirer
La norme EN 9100 impose de prévenir sous 24 heures	Expert	Source officielle et responsable qualité	Non retrouvé : à retirer ; l'obligation de prévenir se lit dans le contrat du client, avec le responsable qualité
Prioriser [Client C], commande la plus importante	Serré, puis décision	Comparer les montants	Faux : la plus importante est la 4471 (6 840 €) ; la priorité se décide en réunion de production

Demande à recopier La relance qui corrige sans tout recommencer

```
Corrige ta note avec ces quatre points, sans rien changer d'autre.
1. Quatre commandes sont en retard, pour un total de 21 650 € HT.
2. Retire la phrase sur [Client B] : aucun report n'a été convenu.
3. Retire la phrase sur la norme EN 9100.
4. Retire la recommandation de priorité.
Ajoute à la place, pour chaque commande, une ligne avec son numéro, le client, le
montant, la cause du retard et la date de retour quand le relevé la donne. Si le relevé
ne donne pas de date, écris « non daté ». N'invente aucune date.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Commandes en retard au 19/11/2026 Bonjour Patrick, Quatre commandes sont en retard, pour un total de 21 650 € HT : - 4471, [Client A], 120 bagues R-220, 6 840 € HT : en attente du traitement de surface, retour annoncé le 2 décembre. - 4480, [Client B], 40 axes A-12, 5 200 € HT : 6 pièces non conformes au contrôle dimensionnel, reprise en cours, non daté. - 4492, [Client A], 300 entretoises E-08, 3 960 € HT : matière reçue le 17/11, usinage lancé, non daté. - 4495, [Client C], 25 carters C-40, 5 650 € HT : outillage en réparation, non daté. Pouvez-vous me dire d'ici demain midi quelles dates je peux annoncer aux trois clients ? Claire

Deux erreurs sur cinq phrases venaient d'une matière mal lue (le nombre de commandes, le total) ; une était inventée (le report de [Client B]) ; une sonnait juste parce qu'elle citait une norme réelle. **La phrase la plus dangereuse est celle qui avait l'air la plus savante** : envoyée au directeur, elle serait devenue une consigne. La vérification a pris six minutes.

> **Le réflexe à garder**
>
> Avant d'envoyer un texte qui contient un nombre, recomptez-le. Avant d'envoyer une recommandation, demandez-vous qui doit la prendre : l'IA met en forme une décision, elle ne la prend pas.

Entraînement 1 Classer six affirmations d'une affiche de boulangerie

Le classement corrigé

Affirmation	Niveau	Geste	Verdict
1. Vœux de l'équipe	Léger	Relire comme un client	Garder
2. Fermeture les 25 décembre et 1er janvier	Serré	Retrouver dans les notes	Garder
3. Commandes jusqu'au 22 décembre	Serré	Retrouver dans les notes	Corriger : 20 décembre
4. Moins de 5,50 € la part	Serré	Refaire le calcul : 32 ÷ 6 = 5,33 ; 42 ÷ 8 = 5,25	Garder
5. Aucun allergène majeur	Expert (santé)	Fiche recette du pâtissier	Retirer : la noisette est un fruit à coque, allergène majeur
6. TVA à 5,5 % comprise	Expert (fiscalité)	Absent des notes : expert-comptable	Retirer le taux, garder « Prix TTC »

Demande à recopier **La relance à envoyer**

```
Corrige l'affiche sans rien changer d'autre : les commandes de bûches sont possibles jusqu'au 20 décembre ; retire la phrase sur les allergènes ; écris seulement « Prix TTC », sans taux de TVA. Ajoute en bas : « Liste des allergènes disponible en boutique. »
```

Ce que vous devez obtenir : L'affiche reprend les quatre informations des notes, sans allergène ni taux de TVA, avec la ligne sur la liste des allergènes en bas.

Entraînement 2 Vérifier le résumé d'un contrat d'aide à domicile

Le résumé confronté au contrat

Point	Ce que dit le contrat	Verdict
1	32 € le dimanche et les jours fériés (art. 4)	Faux : le samedi est au tarif de semaine
2	Révision au 1er janvier, annoncée un mois avant (art. 4)	Faux : aucun plafond de 3 %

Point	Ce que dit le contrat	Verdict
3	Annulation moins de 48 heures à l'avance facturée (art. 6)	Faux : 48 heures, pas 24
4	Lettre recommandée avec accusé de réception, préavis d'un mois (art. 7)	Faux : pas de simple courriel
5	Fin sans préavis en cas d'entrée en établissement (art. 7)	Juste
6	Remplaçant proposé ; à défaut, intervention non facturée (art. 9)	Faux : aucune garantie de délai

Demande à recopier **La relance qui fait citer les articles**

```
Pour chaque point de ton résumé, recopie mot pour mot la phrase du contrat qui le porte, avec le numéro de l'article. Si aucune phrase ne le porte, écris « absent du document ». Puis réécris le résumé en six points, chacun suivi de son numéro d'article entre parenthèses, en n'utilisant que les phrases recopiées.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Le tarif est de 27 € TTC de l'heure en semaine et de 32 € TTC le dimanche et les jours fériés (art. 4). 2. Il est révisé chaque 1er janvier ; le nouveau tarif vous est communiqué au moins un mois avant (art. 4). 3. Une intervention annulée moins de 48 heures à l'avance est facturée, sauf hospitalisation justifiée (art. 6). 4. Le contrat se résilie par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois (art. 7). 5. En cas d'entrée en établissement, il prend fin sans préavis (art. 7). 6. Si l'intervenante habituelle est absente, le service propose un remplaçant ; à défaut, l'intervention n'est pas facturée (art. 9).

Cinq erreurs sur six points, toutes plausibles. Le résumé faisait gagner cinq minutes et en aurait coûté beaucoup plus au premier désaccord avec la famille. Avec un document fourni, le geste est toujours le même : faire citer, puis lire la citation dans le document.

Entraînement 3 Préparer la vérification d'une réponse à un client belge

Le plan de vérification

Affirmation	Niveau	Geste et source	Temps
338 € TTC pour 4 cartons	Serré	Refaire : 4 × 6 × 14,50 = 348 €	1 minute
406 € TTC livré	Serré	Refaire : 348 + 68 = 416 €	1 minute
Aucun droit d'accise pour un particulier de l'UE	Expert (fiscalité)	Page officielle des douanes sur la vente à distance de vins, puis transporteur ou service des douanes	20 minutes, plus le temps de leur réponse
La TVA française s'applique	Expert (fiscalité)	Même source, et expert-comptable du domaine	Avec la question précédente
Livraison sous 48 heures	Serré	Tarif du transporteur : 5 à 7 jours ouvrés	30 secondes
Sans risque jusqu'à 35 °C	Serré	Aucune source dans la matière	Retirer

Demande à recopier **La relance qui prépare une réponse honnête**

```
But : répondre aujourd'hui au client belge sans affirmer ce qui n'est pas confirmé.
Matière : 24 bouteilles de rouge 2022 à 14,50 € TTC = 348 € ; transport 68 € TTC ;
total 416 € TTC livré, hors taxes éventuelles liées à l'envoi en Belgique ; délai du
transporteur : 5 à 7 jours ouvrés.
Tâche : réécris la réponse au client.
Forme : six lignes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : n'écris rien sur les droits d'accise ni sur la TVA ; à leur place, écris
[À CONFIRMER : taxes liées à l'envoi en Belgique]. Ne parle pas de température. Ne
promets aucune date.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, Merci pour votre demande. 4 cartons de 6 bouteilles de notre rouge 2022 représentent 348 € TTC, et la livraison à Gand 68 € TTC, soit 416 € TTC livré [À CONFIRMER : taxes liées à l'envoi en Belgique]. Nous vous confirmons le montant définitif dans les 48 heures. La livraison prend ensuite 5 à 7 jours ouvrés. Bien cordialement, Mathilde [Nom]

La question au transporteur tient en trois lignes : « Pour un envoi de 24 bouteilles de vin rouge à un particulier à Gand, quelles taxes sont dues en Belgique, qui les déclare et qui les paie ? Pouvez-vous nous indiquer le coût total à prévoir ? » La réponse du transporteur, recoupée avec la page officielle des douanes, remplace le [À CONFIRMER]. **Ce qui part aujourd'hui : le prix du vin et du transport, recalculés. Ce qui attend : la fiscalité.**

Corrigés · leçon 10, Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous

Exercice Préparer le dossier de Maxime avant de le coller

Les quatre questions appliquées

Question	Réponse	Conséquence
1. Une personne est-elle reconnaissable ?	Oui : nom, adresse, téléphone, lot, dossier, garant	Repères pour tout ce qui sert, suppression du reste
2. Un secret de l'entreprise ?	Oui, léger : la condition du propriétaire	Elle sert la réponse : elle reste, sans nom de propriétaire
3. Compte protégé ?	Oui : Copilot Chat, compte professionnel, bouclier vert	Le compte ne justifie pas pour autant de tout coller
4. Aussi bonne avec des repères ?	Oui	La version anonymisée suffit

La table de correspondance, gardée dans le dossier, jamais collée

Repère	Valeur d'origine
[Locataire 1]	Thomas Exemple
[Lot 1]	T2, lot 37, 14 allée des Pins-Test, Arcachon
[Montant 1]	1 484 € (2 × 742 €)
[Montant 2]	300 €
[Date 1]	5 décembre
[Date 2]	10 décembre
Supprimés	Téléphone, IBAN, opération du genou, arrêt de travail, garant, numéro de dossier

Demande à recopier La demande envoyée à Copilot Chat

```
But : répondre à un locataire qui propose un échéancier pour deux loyers impayés, en
gardant de bonnes relations.
Matière : [Locataire 1], [Lot 1], loyers d'octobre et de novembre impayés, [Montant 1]
au total ; il signale une baisse de revenus temporaire et propose [Montant 2] le [Date
1], puis [Montant 2] par mois ; le propriétaire accepte un échéancier si le premier
versement arrive avant le [Date 2].
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel avec objet, 150 mots au plus, ton ferme et respectueux, vouvoiement.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; ne promets rien d'autre que l'échéancier
accepté ; ne mentionne ni procédure ni pénalité ; ne fais aucune allusion à la santé du
locataire.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre proposition d'échéancier, [Lot 1] Bonjour [Locataire 1], Nous avons bien reçu votre courriel et vous remercions de nous avoir prévenus. Le propriétaire accepte votre proposition : un premier versement de [Montant 2] avant le [Date 2], puis [Montant 2] chaque mois jusqu'au règlement des [Montant 1] dus. Nous vous adresserons un échéancier écrit dès réception du premier versement. Si votre situation évolue, prévenez-nous au plus tôt : nous chercherons une solution avec le propriétaire. Cordialement, Maxime [Nom], gestionnaire locatif

Maxime remplace les six repères dans Outlook à partir de la table, puis relit. Une nuance : la proposition du locataire (300 € le 5 décembre) arrive avant la date limite du propriétaire (10 décembre), d'où « avant le [Date 2] ». **Le compte protégé n'a rien changé à la méthode** : il évite que les données servent à l'entraînement, il ne rend pas utile l'arrêt maladie ni l'IBAN.

Entraînement 1 Classer huit textes avant de les coller

Le classement

Texte	Classement	Pourquoi
1. Page du site	Librement	Texte déjà public
2. Courriel de client	Après anonymisation	Nom et adresse inutiles à la réponse
3. Mot de passe	Jamais	Un secret d'accès ne se colle jamais ; un gestionnaire de mots de passe en génère un
4. Compte rendu	Après anonymisation	Prénoms remplacés par des repères
5. Arrêt de travail	Jamais	Donnée de santé d'un salarié
6. Devis avec marge	Après anonymisation, secret retiré	Prix d'achat et marge supprimés ; seuls les prix de vente restent
7. Procédure interne	Librement	Ni personne ni secret
8. Carte grise	Jamais	Pièce officielle avec identité et adresse : recopiez seulement les champs utiles

Demande à recopier La demande pour le texte 2, une fois anonymisé

```
But : répondre à un client mécontent d'un retard d'intervention.
Matière : [Client A], intervention prévue le [Date 1], reportée deux fois faute de
pièce ; la pièce arrive le [Date 2].
Tâche : rédige la réponse.
Forme : courriel de 100 mots au plus, une seule excuse, la nouvelle date proposée.
Garde-fous : garde les repères tels quels ; ne promets aucun geste commercial.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court avec [Client A], [Date 1] et [Date 2] en place, que Léa complète dans sa messagerie avant de l'envoyer.

Entraînement 2 Anonymiser le courriel d'un acheteur

Table de correspondance, gardée dans le dossier

Repère	Valeur d'origine
[Acheteur 1]	Marc Exemple, acheteur
[Client X]	L'équipementier, Blagnac
[Prix cible]	8,20 € pièce
[Prix concurrent]	7,90 € pièce
[Date 1]	28/11
Retirés	Portable, adresse, prix de revient, marge minimale

Demande à recopier La demande à Claude

```
But : répondre à un acheteur qui compare notre offre à celle d'un concurrent, sans
perdre la relation ni la marge.
Matière : [Acheteur 1], de [Client X], veut 400 entretoises par an ; son prix cible est
[Prix cible], un concurrent propose [Prix concurrent] ; réponse attendue avant le [Date
1]. Nos atouts : délai de six semaines tenu, certification qualité aéronautique, aucun
retour qualité sur ses trois dernières commandes.
Tâche : rédige la réponse qui propose un rendez-vous téléphonique avant le [Date 1].
Forme : courriel de 120 mots au plus, ton direct et courtois.
Garde-fous : n'avance aucun prix ni aucune remise ; garde chaque repère tel quel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui remercie [Acheteur 1], rappelle les trois atouts sans dénigrer le concurrent et propose deux créneaux d'appel avant le [Date 1], sans aucun chiffre. Julien fixe le prix lui-même, avec la direction.

Le prix de revient et la marge sont des secrets de l'entreprise (deuxième question) qui ne servent pas la rédaction : ils restent dans la note interne. **Le prix se négocie au téléphone, pas dans une conversation avec une IA.**

Entraînement 3 La règle d'usage de l'IA d'un négoce de vins

La règle d'usage, en une page

Rubrique	Contenu
Assistants autorisés	ChatGPT, Gemini et Vibe, en attendant une décision sur un compte professionnel commun
Réglages obligatoires	ChatGPT : « Améliorer le modèle pour tous » désactivé. Gemini : « Contenu des discussions » désactivé dans l'historique Gemini. Vibe : « Enable data sharing » décoché
Avant de coller	Les quatre questions : personne reconnaissable, secret de l'entreprise, compte protégé, réponse aussi bonne avec des repères
Librement	Textes publics, fiches produits, procédures sans nom ni chiffre
Après anonymisation	Courriels de clients, relances, comptes rendus
Jamais	Mots de passe, coordonnées bancaires, santé, dossiers de salariés, pièces d'identité, fichiers clients, prix d'achat et marges
En cas d'erreur	Supprimer la conversation, prévenir Bertrand le jour même, noter ce qui a été collé
Relecture	Tous les six mois, ou à l'arrivée d'un nouvel outil

Demande à recopier **La demande qui rédige la note d'accompagnement**

```
But : présenter aux 12 salariés d'un négoce de vins la nouvelle règle d'usage de l'IA,
pour qu'ils l'appliquent dès lundi.
Matière : la règle ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez la règle d'usage]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la note d'accompagnement signée par le gérant.
Forme : 200 mots au plus, trois paragraphes, ton direct et bienveillant, une phrase sur
le pourquoi.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle absente du texte ; ne cite aucun nom de salarié ; ne
promets aucun outil payant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note de trois paragraphes : pourquoi la règle (les données des clients et de l'entreprise), ce qu'elle demande (réglages, quatre questions, liste « jamais »), et à qui s'adresser en cas de doute ou d'erreur.

Le point faible reste les comptes personnels : même réglés, ils échappent à l'entreprise. Bertrand inscrit à l'ordre du jour du prochain point mensuel la comparaison d'un compte professionnel commun, avec ses garanties. **Une règle d'une page appliquée vaut mieux qu'une charte de dix pages que personne ne lit.**

Corrigés · leçon 11, Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent

Exercice La réclamation d'une cliente de boulangerie

Les défauts de la première réponse

Passage	Défaut	Correction
« terriblement désolés, mille excuses »	Excuses en série	Une excuse, sobre
« Notre pâtissier était malade »	Justification non demandée, donnée de santé d'un salarié	Supprimer
« 20 % de remise sur toutes vos prochaines commandes »	Geste interdit par la règle	Remboursement ou bon de 42 €, au choix
« vous ne publierez pas d'avis »	Allusion à la menace	Supprimer
(absent)	Ni le retard ni le prénom ne sont reconnus	Reprendre les deux faits

Demande à recopier La demande en cinq lignes

```
But : répondre à une cliente mécontente pour qu'elle accepte notre solution et garde confiance dans la boutique.
Matière : le courriel, entre les repères ; faits vérifiés : fraisier 8 parts à 42 €, prêt à 15 h 40 au lieu de 15 h, prénom mal écrit (« Lena » au lieu de « Léna »). Règle : remboursement ou bon de 42 € au choix de la cliente ; aucune remise sur les commandes futures.
--- début du texte ---
[courriel de la cliente]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse par courriel.
Forme : 100 mots au plus, vouvoiement, une seule excuse, les deux options, une question à la fin, signée Sophie.
Garde-fous : ne donne aucune justification sur le personnel ; ne propose rien d'autre que les deux options ; ne parle pas de Google.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, Vous avez raison : le fraisier devait être prêt à 15 h, il l'a été à 15 h 40, et le prénom de Léna était mal écrit. Nous en sommes désolés, surtout un jour d'anniversaire. Nous vous proposons, à votre choix, le remboursement des 42 € ou un bon pour un gâteau du même montant. Préférez-vous l'un ou l'autre ? Vous pouvez répondre à ce courriel, passer en boutique ou nous appeler au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Sophie

SMS (141 signes) : « Bonjour, désolés pour le fraisier en retard et le prénom mal écrit. Remboursement de 42 € ou bon du même montant : que préférez-vous ? Sophie » **Réponse publique** : « Bonjour, merci pour

votre retour et toutes nos excuses pour ce retard. Nous vous avons contactée pour vous proposer une solution. L'équipe de la boulangerie »

> **Ce qui a changé entre les deux réponses**
>
> La règle de Sophie, collée dans la demande, a remplacé la remise inventée. Les deux faits reconnus, retard et prénom, valent mieux que dix formules d'excuse : **la cliente lit d'abord qu'elle a été comprise**.

Entraînement 1 Repérer les défauts d'une réponse de garage

1. « désolés, vraiment désolés » : une excuse suffit.
2. « sûrement le capteur… mal rebranché » : cause avancée sans diagnostic, et mise en cause d'un salarié.
3. « Un véhicule de prêt vous attend » : réservé à l'accord de Patrick.
4. « nous vous rembourserons la vidange » : interdit avant le diagnostic.
5. « Passez quand vous voulez » : aucun rendez-vous, alors que la règle prévoit 72 heures.

Demande à recopier La relance

```
Corrige la réponse sans toucher au reste : garde une seule excuse ; supprime la phrase sur le capteur, car aucune cause n'est connue avant le diagnostic ; supprime le véhicule de prêt et le remboursement, que seul le gérant peut décider ; propose un diagnostic gratuit jeudi à 9 h ou vendredi à 14 h, et termine par « Lequel vous convient ? ».
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, nous sommes désolés que le voyant se soit allumé dès le lendemain. Nous vous proposons un diagnostic gratuit jeudi à 9 h ou vendredi à 14 h. Lequel vous convient ?

Entraînement 2 Répondre à trois avis d'une auto-école

Demande à recopier La demande

```
But : répondre publiquement à trois avis sur notre auto-école, pour que les futurs
élèves voient une équipe à l'écoute.
Matière : les trois avis, entre les repères ; un moniteur supplémentaire arrive le 1er
décembre.
--- début du texte ---
[avis 1]
[avis 2]
[avis 3]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige une réponse pour chaque avis, numérotée.
Forme : trois phrases au plus par réponse, signée « Isabelle, pour l'auto-école ».
Garde-fous : ne mentionne aucun arrêt de travail ni aucun résultat d'examen ; ne débats
jamais ; pour l'avis 2, propose d'en parler par téléphone.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Bonjour, vous avez raison, trois annulations en deux semaines, c'est trop, et nous en sommes désolés. Un moniteur supplémentaire nous rejoint le 1er décembre pour que cela ne se reproduise pas. Isabelle, pour l'auto-école 2. Bonjour, merci pour votre retour. Nous aimerions en parler avec vous pour préparer la suite : appelez-nous quand vous le souhaitez. Isabelle, pour l'auto-école 3. Bonjour, bravo pour votre permis, et merci pour ce message qui fait plaisir à toute l'équipe. Bonne route. Isabelle, pour l'auto-école

La réponse 2 ne discute pas la préparation : un débat public sur un échec ne convainc aucun lecteur. **La conversation utile se tient au téléphone.**

Entraînement 3 La réclamation d'un client grand compte chez un transporteur

Demande à recopier La demande en cinq lignes

```
But : répondre sous 24 heures à un client grand compte qui réclame un avoir après deux
palettes endommagées, pour garder sa confiance sans engager l'entreprise.
Matière : le courriel, entre les repères ; faits : photos du chauffeur au chargement,
palettes intactes ; bon signé sans réserve par le magasin ; incidents précédents en
mars et en juillet ; la décision sur l'avoir sera prise par notre directeur d'ici le
[Date 1].
--- début du texte ---
[courriel du client]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse au client.
Forme : courriel de 180 mots au plus, ton professionnel, une liste de trois actions
datées.
Garde-fous : ne reconnais aucune responsabilité ; ne promets aucun montant ; ne
reproche rien au magasin ; propose un appel avant le [Date 1].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui reconnaît la gravité pour le magasin, rappelle sans polémique que le bon a été signé sans réserve et que les photos montrent des palettes intactes au chargement, annonce trois actions (analyse des trois incidents de l'année, rappel des consignes de réserve aux chauffeurs et aux magasins, réponse sur l'avoir avant le [Date 1]) et propose un appel.

La vérification serrée

Point	Vérifié	Résultat
Plafond de l'avoir sans accord	10 % × 2 180 € HT	218 € : la demande de 1 400 € remonte au directeur
Incidents précédents	Registre des incidents	Mars et juillet, confirmés
Délai de 24 heures	Courriel reçu le 18/11 à 10 h	Réponse avant le 19/11, 10 h
Responsabilité	Bon signé sans réserve, photos	Rien n'est reconnu dans la réponse

Note au directeur : « Le client grand compte réclame un avoir de 1 400 € pour 2 palettes endommagées le 17/11, troisième incident de l'année ; bon signé sans réserve, photos de chargement intactes. Notre règle plafonne l'avoir à 218 € sans votre accord. Décision attendue avant le [Date 1], date promise au client. » La réponse au client part le 18 novembre à 15 h.

Corrigés · leçon 12, Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

Exercice Votre plan sur 30 jours

Le plan de Claire

Semaine 1

Accusés de réception et retards

Trois demandes par jour ; quatre gardées : accusé de réception, relevé des retards, annonce de retard, réclamation.

Semaine 2

Trois exemples maison

Un accusé de réception, une annonce de retard, une réponse à réclamation, anonymisés.

Semaine 3

Réglages et conditions d'achat

Compte Workspace vérifié ; quatre questions ; les conditions d'achat d'un client interrogées en citant les articles.

Semaine 4

Gems et partage

Les dix demandes testées dans Gemini et Claude ; trois Gems partagés avec l'équipe ADV.

Jour 30

Mesure

Accusés de réception, relevé du lundi, annonces de retard.

Les dix demandes de la bibliothèque de Claire

Nom	Origine	Testée dans
Accuser réception d'une commande	Semaine 1, avec un exemple maison	Gemini, Claude
Relever les commandes en retard	Semaine 1, notes en tableau	Gemini, Claude
Annoncer un retard de livraison	Semaine 1, corrigée par deux relances	Gemini, Claude
Répondre à une réclamation	Demande 9 du cours, règle de la direction collée	Gemini, Claude
Interroger des conditions d'achat	Demande 6 du cours	Gemini, Claude
Vérifier les faits d'une réponse	Demande 7 du cours	Gemini, Claude
Préparer un point avec un client	Demande 4 du cours	Gemini, Claude
Transformer des notes en tableau	Demande 3 du cours	Gemini, Claude
Travailler avec des repères	Demande 8 du cours	Gemini, Claude

Nom	Origine	Testée dans
Se faire poser les bonnes questions	Demande 5 du cours	Gemini, Claude

Claire travaille avec un compte Google Workspace : les instructions personnalisées de Gemini, réservées aux comptes personnels, ne lui sont pas proposées. Elle installe donc ses trois demandes les plus fréquentes dans des Gems partagés avec l'équipe, et garde la bibliothèque complète dans un document Google Docs. **Le fichier reste la référence** : si l'outil change, rien n'est perdu.

> **Le piège du plan trop ambitieux**
>
> Vingt demandes rangées en un mois, c'est vingt demandes à relire. **Dix demandes testées, datées et employées chaque semaine valent mieux que trente essayées une fois.** Les autres attendent le deuxième mois.

Entraînement 1 Ranger une demande qui a marché

La fiche

Champ	Contenu
Nom	Annoncer un remplacement d'intervenante
Quand	Une intervenante est absente et remplacée
Testée dans	ChatGPT, 19/11/2026
Remarque	Ne jamais donner la raison de l'absence

Demande à recopier **La demande à crochets**

```
But : prévenir [proche du bénéficiaire] que l'intervenante habituelle est absente [jour et date].
Matière : remplaçante : [prénom de la remplaçante], [horaire] ; consignes transmises par le classeur de liaison.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, ton rassurant.
Garde-fous : aucun détail sur la santé du bénéficiaire ni sur l'absence de l'intervenante.
```

Ce que vous devez obtenir : Un SMS du type « Bonjour, [prénom de la remplaçante] remplacera l'intervenante habituelle [jour et date], de [horaire]. Les consignes lui sont transmises. Le service d'aide à domicile », à compléter avant l'envoi.

Entraînement 2 Les instructions durables d'un cabinet comptable

Demande à recopier La demande

```
But : rédiger les instructions durables de Claude pour l'assistante d'un cabinet
d'expertise comptable.
Matière : cabinet de 14 personnes au Bouscat ; destinataires : artisans, commerçants,
professions libérales ; tâches : relances de pièces, confirmations de rendez-vous,
questions d'organisation ; vouvoiement, phrases courtes, jargon comptable expliqué ;
signature « Sandrine, assistante du cabinet ».
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 1 000 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : aucun conseil fiscal, renvoie toujours vers l'expert-comptable du dossier
; aucun nom de client ; si une information manque, pose la question.
```

Ce que vous devez obtenir : Tu aides l'assistante d'un cabinet d'expertise comptable de 14 personnes au Bouscat. Tu écris à des artisans, des commerçants et des professions libérales : relances de pièces, confirmations de rendez-vous, questions d'organisation. Vouvoie, fais des phrases courtes, explique tout terme comptable. Ne donne jamais de conseil fiscal ni comptable : renvoie vers l'expert-comptable du dossier. N'invente aucune date ni aucun montant. Signe « Sandrine, assistante du cabinet ». Si une information manque, pose-moi la question.

Le texte compte environ 520 signes : il tient dans la limite de Sandrine et laisse de la place pour une consigne de plus. Chaque note s'y retrouve. **Le garde-fou sur le conseil fiscal est la ligne la plus importante** : il protège le cabinet à chaque conversation.

Entraînement 3 Épreuve pratique finale, répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon

Demande à recopier Demande 1, faire citer le bail

```
Voici l'extrait du bail, entre les repères.
--- début du texte ---
[articles 7, 8 et 12]
--- fin du texte ---
Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent du remplacement
d'un équipement et d'une modification du loyer. Puis réponds à : qui paie le
remplacement d'un corps de chauffe hors d'usage par vétusté, et le loyer peut-il être
modifié sans accord écrit ? S'il n'en dit rien, écris : absent du document.
```

Ce que vous devez obtenir : Article 8 : « Les réparations autres que locatives, ainsi que le remplacement des équipements devenus hors d'usage par vétusté, sont à la charge du bailleur. » Article 12 : « Toute modification du loyer fait l'objet d'un accord écrit entre les parties. » Réponses : le remplacement par vétusté est à la charge du bailleur selon l'article 8 ; le loyer ne se modifie que par accord écrit, selon l'article 12.

Demande à recopier **Demande 2, la réponse en cinq lignes**

```
But : répondre à un locataire sans chauffage, pour qu'il sache qui paie et ce qui se
passe ensuite, sans engager le propriétaire.
Matière : [Locataire 1], [Lot 1] ; chaudière en panne depuis vendredi ; selon le
chauffagiste, corps de chauffe à remplacer, chaudière de 19 ans ; article 8 du bail :
remplacement par vétusté à la charge du bailleur ; article 12 : toute modification du
loyer par accord écrit ; notre chauffagiste partenaire établit un devis vendredi 20/11
; le propriétaire répond sous 48 heures.
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel avec objet, 150 mots au plus. Imite le ton et la longueur de l'exemple
ci-dessous, pas son contenu.
--- début du texte ---
[exemple de la maison]
--- fin du texte ---
Garde-fous : ne promets aucune baisse de loyer ; aucune date d'intervention ; garde les
repères tels quels.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre chaudière, remplacement et suite Bonjour [Locataire 1], Merci pour votre message, et désolés pour ces jours sans chauffage. Le bail prévoit, à son article 8, que le remplacement d'un équipement hors d'usage par vétusté est à la charge du propriétaire. Notre chauffagiste partenaire établira le devis vendredi 20 novembre. Votre demande de baisse de loyer a été transmise au propriétaire aujourd'hui : selon l'article 12 du bail, toute modification du loyer fait l'objet d'un accord écrit. Nous revenons vers vous d'ici samedi. Bien cordialement, Maxime, gestionnaire locatif

Demande à recopier **Demande 3, la relance ciblée**

```
Une correction, sans toucher au reste : dans la dernière phrase, remplace « d'ici
samedi » par « d'ici lundi 23 novembre », car le propriétaire répond sous 48 heures
ouvrées et ne sera pas joint avant demain. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel, avec « Nous revenons vers vous d'ici lundi 23 novembre. » à la place de « d'ici samedi ».

Vérification serrée notée. Articles 8 et 12 retrouvés mot pour mot dans l'extrait ; le 20 novembre 2026 est bien un vendredi ; aucune baisse de loyer promise, la décision reste au propriétaire. **Anonymisation.** Paul Exemple, le 8 avenue des Essais, le lot 112, le téléphone et le courriel en repères dans une table gardée dans le dossier ; le bébé supprimé, inutile à la réponse. Total visé : 16 sur 20 au moins.