Fiche mémo · Leçon 2 · 31 min

Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

Sept erreurs expliquent presque toutes les réponses passe-partout : une ligne sans but, l'entreprise supposée connue, trois tâches dans une phrase, aucune forme demandée, un fait que l'IA ne peut pas savoir, des données personnelles collées sans réfléchir, et tout recommencer au lieu de corriger. Le test du remplaçant les repère avant l'envoi.

Objectifs

- Reconnaître dans une demande les sept erreurs qui produisent une réponse passe-partout
- Appliquer le test du remplaçant à une demande avant de l'envoyer
- Corriger une demande fautive en ajoutant le but, les faits, la forme ou le garde-fou qui manquait

À retenir

- Une réponse passe-partout vient presque toujours de la demande, pas de l'outil.
- Le test du remplaçant : si une intérimaire arrivée ce matin poserait une question, la réponse manque dans la demande.
- Une tâche par demande, une forme demandée, et les faits fournis plutôt que demandés.
- Retirez noms, adresses et numéros avant de coller : la réponse n'en a presque jamais besoin.
- Corrigez le passage qui ne va pas, en disant pourquoi, au lieu de tout recommencer ; et relisez avant d'envoyer.

Le test du remplaçant

1 — Relisez comme une intérimaire

Arrivée ce matin, elle ne connaît ni l'entreprise ni le client.

→

2 — Cherchez sa première question

« Pour qui ? », « Quel prix ? », « Combien de lignes ? »

→

3 — Ajoutez la réponse

Dans la demande, pas dans votre tête.

→

4 — Recommencez

Jusqu'à ce qu'elle puisse travailler sans vous appeler.

D'après le test du collègue proposé par Anthropic. Si l'intérimaire pose une question, l'IA devinera la réponse.

Les demandes à recopier

Demande à recopier **Faire repérer ce qui manque à votre demande, avant la réponse**

```
Voici ma demande, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez votre demande]
--- fin du texte ---
Avant d'y répondre, dis-moi ce qui manque pour que ta réponse soit utilisable telle quelle, en cinq questions au plus, classées de la plus importante à la moins importante.
N'écris pas encore la réponse.
```

Note : Fonctionne dans ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe. Ajoutez cette demande à vos notes : elle sert pour tout texte important.

Demande à recopier **La relance d'impayé de Léa, corrigée**

```
But : relancer un client particulier qui n'a pas réglé sa facture d'intervention ; il doit payer sans se sentir agressé, et nous voulons garder ce client.
Matière : [Client A], facture n° [numéro] du 15 octobre, 386 € TTC, remplacement d'un mitigeur et d'un flexible. Première relance par SMS le 5 novembre, restée sans réponse. Paiement possible par virement ou par chèque à l'ordre de l'entreprise.
Tâche : rédige le courriel de deuxième relance.
Forme : un objet, sept lignes au plus, vouvoiement, ton ferme et courtois, le montant et le numéro de facture repris tels quels.
Garde-fous : ne cite aucune pénalité, aucun article de loi et aucune procédure ; propose un échange par téléphone au 05 XX XX XX XX si le client rencontre une difficulté.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Corriger le symptôme au lieu de la cause : ajouter « sois précis » ou « fais mieux » à une demande sans faits. L'assistant ne peut pas être plus précis que ce que vous lui donnez. Il produit un texte plus assuré, pas plus juste.	Cherchez l'erreur parmi les sept, puis ajoutez ce qui manque : le but, un fait, une forme ou un garde-fou.
Croire qu'un rôle remplace la matière : « Tu es un expert en plomberie, rédige le devis. » Le rôle change le ton, pas les faits. Sans vos prix et votre délai, l'expert invente un devis bien tourné.	Gardez le rôle en une phrase s'il change le ton, et donnez toujours les faits : prix, délai, conditions.
Allonger la demande sans la structurer : un pavé de trente lignes où le but arrive à la fin. Plus long n'est pas plus clair. L'assistant peut prendre une précision secondaire pour la tâche principale.	Rangez la demande en cinq lignes, but en tête ; joignez le document au lieu de le raconter.
Faire le test du remplaçant avec soi-même : « moi, je comprends ma demande ». Vous comprenez toujours votre demande, puisque vous savez ce qu'elle ne dit pas.	Relisez comme une intérimaire arrivée ce matin, ou demandez à l'assistant ses cinq questions avant qu'il réponde.