Fiche mémo | Leçon 9 | 35 min

Vérifier une réponse avant de vous en servir

Une réponse bien écrite n'est pas une réponse vérifiée. Réglez l'effort sur le coût d'une erreur : relire comme le destinataire pour un texte interne, retrouver chaque fait et refaire chaque calcul quand des chiffres partent, source officielle et avis compétent pour le droit, la fiscalité, la santé ou la sécurité.

Objectifs

- Choisir le niveau de vérification d'une réponse selon ce que coûterait une erreur
- Retrouver chaque fait dans un document ou une source ouverte, et refaire chaque calcul
- Faire lister à l'IA l'origine de ses affirmations avant de décider de s'en servir

À retenir

- Le temps de vérification se règle sur le coût d'une erreur : trente secondes pour un texte interne, vingt minutes pour un fait qui engage l'entreprise.
- Un fait se retrouve dans votre document ou dans une source ouverte, un calcul se refait, un lien s'ouvre et la phrase s'y lit.
- Une source citée n'est pas une source lue, et deux assistants d'accord ne font pas une preuve.
- Droit, fiscalité, santé, sécurité, argent engagé : source officielle lue et avis d'une personne compétente, à chaque fois.

Trois niveaux de vérification, selon ce que coûte une erreur

Léger, seule la forme compte

- Un message interne reformulé, sans chiffre ni date
- Des idées de titres, un plan de réunion
- Geste : relire comme le destinataire le lira

Serré, des faits sont en jeu

- Un courriel au client avec des dates et des montants
- Un total, une quote-part, un pourcentage
- Geste : retrouver chaque fait, refaire chaque calcul, ouvrir chaque lien

Expert, une erreur engage l'entreprise

- Un délai légal, une règle fiscale, une consigne de sécurité
- Un engagement d'argent, une information de santé
- Geste : source officielle lue, puis avis d'une personne compétente

Le niveau se choisit avant de relire : il dit combien de temps la vérification mérite.

Les demandes à recopier

Demande à recopier **Faire lister l'origine de chaque fait**

```
Relis ta réponse. Liste dans un tableau chaque fait, chiffre ou date avancé, d'où il vient (document, recherche, supposition) et ton degré de certitude. N'ajoute rien.
```

Note : À envoyer dans la même conversation, juste après la réponse à vérifier. Elle fonctionne dans les cinq assistants du cours.

Demande à recopier **Comparer la réponse au texte officiel, phrase par phrase**

```
But : vérifier la réponse que tu m'as donnée avant d'écrire au client.
Matière : voici le passage de la fiche officielle de service-public.fr, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez le passage de la page officielle]
--- fin du texte ---
Tâche : compare ta réponse précédente à ce texte, phrase par phrase.
Forme : un tableau à trois colonnes (ta phrase ; ce que dit le texte ; confirmé, contredit ou absent du texte).
Garde-fous : appuie-toi uniquement sur le texte fourni. S'il ne dit rien d'un point, écris « absent du texte ». Ne réécris pas encore la réponse.
```

Note : Le texte officiel, c'est vous qui le collez : la comparaison ne vaut que parce que la source a été ouverte par une personne.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Vérifier qu'un lien cité s'ouvre, sans chercher la phrase dans la page. Un assistant peut citer une page réelle qui dit autre chose : un projet là où la réponse annonce une décision, un chiffre d'une autre année, une règle d'un autre pays.	Ouvrez chaque lien, cherchez le chiffre ou le mot-clé avec Ctrl+F (Cmd+F sur Mac), lisez la phrase entière et la date de la page avant de garder l'affirmation.
Demander « Es-tu sûr ? » et prendre le « oui » pour une vérification. L'assistant écrit la suite plausible de la conversation : il peut confirmer une erreur avec la même assurance, ou abandonner une réponse juste parce que la question suggère un doute.	Faites lister l'origine de chaque fait (document, recherche, supposition), puis retrouvez vous-même, dans le document ou la source, ceux qui comptent.
Tout vérifier de la même façon : tout relire en diagonale faute de temps, ou passer vingt minutes sur une note interne. La diagonale laisse passer le total faux du courriel client ; l'excès de zèle sur les textes internes décourage de vérifier ce qui compte.	Choisissez le niveau avant de relire : léger pour la forme, serré dès qu'un fait, un chiffre ou un lien part, expert pour le droit, la fiscalité, la santé, la sécurité et l'argent engagé.
Recopier dans un courriel au client une règle de droit trouvée par l'IA, « puisqu'elle cite l'article ». Un numéro d'article crédible n'est pas un article lu. L'IA peut aussi fondre deux règles vraies en une fausse, comme 14 jours de rétractation et 7 jours sans paiement.	Ouvrez la fiche officielle (service-public.fr, Légifrance), retrouvez la phrase, et faites valider la conduite à tenir par la personne qui en répond avant tout envoi.