bonbay ACADÉMIE

Recueil d’exemples pratiques

Bien écrire une demande à une IA

Des situations de PME racontées de bout en bout : qui demande quoi, la demande telle qu’elle a été écrite, la réponse type à attendre, ce qui a été corrigé, puis vérifié avant usage. Les entreprises sont décrites par leur secteur, leur taille et leur ville ; les métiers, les outils et les ordres de grandeur sont ceux du terrain. Les demandes se retrouvent dans la bibliothèque de demandes, prêtes à recopier.

36
exemples

12
leçons

86
échanges avec l’IA

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 · Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel · Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée · Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation

2 Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout · Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi · L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées · La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé

3 La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours · L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat · Le report d'une intervention de plomberie · La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage

4 Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout · Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage · Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé · Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers

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 · Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production · Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS · La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS

6 Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur · Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion · Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic · Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé

7 Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer · Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances · Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher · Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé

8 Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée · Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur · Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction · Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet

Module 3 Vérifier, protéger, réutiliser

9 Vérifier une réponse avant de vous en servir · Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client · La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait · Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un

10 Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous · Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque · Les relances de pièces d'un cabinet comptable · Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile

11 Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent · Un ascenseur en panne et un locataire excédé · Six pièces non conformes chez un client industriel · Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons

12 Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale · La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants · Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes · Les instructions durables d'une agence immobilière

Leçon 1 · 3 exemples

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

Exemple 1.1

Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel

Karim dirige une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Il écrit le soir depuis son téléphone, avec Vibe en offre gratuite. Un particulier de Villenave-d'Ornon attend un devis de remplacement de chaudière, et Karim veut l'envoyer avant le lendemain matin.

Un mardi soir, de 21 h à 21 h 40

21 h — **La question d'une ligne**
Une fourchette inutilisable.

21 h 05 — **Ce qui manque**
Sept informations à fournir.

21 h 15 — **La demande avec ses faits**
Prix, modèle, commune, délai, validité.

21 h 30 — **Relecture**
Chiffres comparés au devis joint.

21 h 40 — **Envoi**
Depuis sa messagerie, crochets remplacés.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Combien coûte le remplacement d'une chaudière gaz ?
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse à attendre : une fourchette de plusieurs milliers d'euros, puis une liste de facteurs (type de chaudière, puissance, travaux annexes, région), un rappel des aides possibles et le conseil de comparer plusieurs devis. Rien de faux, rien d'utilisable pour son client.

Ce qui en a été fait. Karim comprend que la réponse est le reflet de sa demande : il n'a donné ni son prix, ni le modèle, ni la commune. Il ne garde rien, surtout pas les aides citées, qu'il n'a pas vérifiées.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Avant de répondre, dis-moi ce que tu ne peux pas savoir sur mon devis de remplacement
de chaudière, et les informations qu'il te faudrait pour rédiger le courriel qui
l'accompagne, sept au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Je ne peux pas connaître :

1. le modèle et la puissance que vous proposez ;
2. votre prix et ce qu'il comprend (dépose, évacuation, mise en service) ;
3. le logement : surface, type et âge de l'installation ;
4. la commune ;
5. votre délai d'intervention ;
6. la durée de validité du devis ;
7. ce que vous voulez obtenir du client à la fin du courriel (une visite, une signature).

Ce qui en a été fait. Karim répond point par point dans le message suivant, en reprenant les lignes de son devis. Deux minutes de saisie au pouce.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : courriel au particulier qui a demandé le devis, pour qu'il décide sans me
rappeler.
Matière : maison de 110 m² à Villenave-d'Ornon, chaudière de 2004 au sol. Chaudière gaz
murale à condensation 25 kW, 4 300 € HT fourniture et pose, dépose et évacuation de
l'ancienne comprises, mise en service comprise. Délai trois semaines après acceptation.
Devis valable 30 jours.
Tâche : rédige le courriel qui accompagne le devis.
Forme : un objet, dix lignes au plus, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune aide, garantie ni remise que je n'ai pas citées ; [À COMPLÉTER] si
une information manque.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre devis de remplacement de chaudière, Villenave-d'Ornon

Bonjour Monsieur,

Comme convenu, vous trouverez ci-joint notre devis pour le remplacement de votre chaudière gaz de 2004.

Nous vous proposons une chaudière gaz murale à condensation de 25 kW, adaptée à votre maison de 110 m².

Le prix est de 4 300 € HT, fourniture et pose. Il comprend la dépose et l'évacuation de l'ancienne chaudière ainsi que la mise en service.

Nous pouvons intervenir trois semaines après votre accord. Ce devis est valable 30 jours.

Souhaitez-vous que nous fixions une date pour la visite technique ?

Bien cordialement,

Karim

[Nom de l'entreprise] · 06 XX XX XX XX

Ce qui en a été fait. Karim compare le prix, la puissance et le délai avec son devis : identiques. Il remplace les crochets et envoie depuis sa messagerie à 21 h 40.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les chiffres : 4 300 € HT, 25 kW, trois semaines et 30 jours comparés au devis joint, un par un.
- Les ajouts : aucune aide, garantie ou remise n'est apparue ; le garde-fou a tenu.
- Le destinataire : relu comme le client, qui doit savoir ce qui est compris dans le prix.

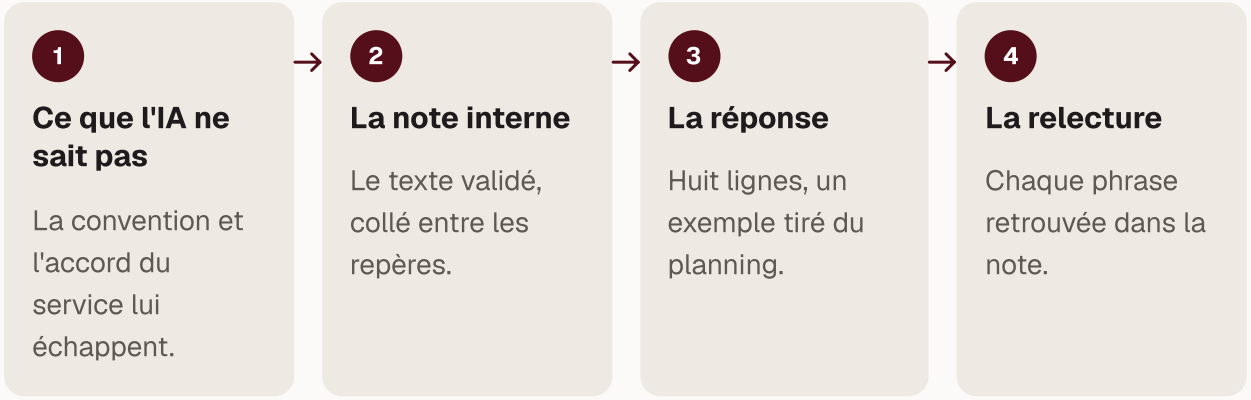
Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes pour le courriel au lieu de vingt-cinq le soir au pouce, et aucun montant inventé envoyé au client.

Exemple 1.2

Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée

Nathalie est responsable de planning dans un service d'aide à domicile de 35 salariés à Libourne. Une intervenante lui demande comment sont comptés ses temps de trajet entre deux bénéficiaires. Nathalie veut une réponse écrite claire, et pense la demander à Claude, en offre gratuite.

De la question à la réponse écrite



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Je veux expliquer à une intervenante d'aide à domicile comment sont comptés ses temps
de trajet entre deux bénéficiaires. Avant de répondre, dis-moi ce que tu sais de façon
générale, ce que tu ne peux pas savoir sur notre service, et les informations qu'il te
faudrait pour répondre juste.
```

RÉPONSE TYPE

Ce que je sais de façon générale : le sujet relève du droit du travail, de la convention collective applicable et des accords propres à chaque employeur ; les règles diffèrent selon ces textes.

Ce que je ne peux pas savoir : la convention et l'accord d'entreprise qui s'appliquent chez vous, leur version en vigueur, ce que prévoit le contrat de l'intervenante, la façon dont votre logiciel de planning compte les trajets.

Ce qu'il me faudrait : le passage de l'accord ou de la note interne qui traite des trajets, collé tel quel ; le cas précis de l'intervenante ; le destinataire et la forme de la réponse.

Ce qui en a été fait. Nathalie voit le piège évité : une réponse « générale » sur un sujet de droit du travail aurait été invérifiable pour elle, et peut-être fausse pour son service. Elle va chercher la note interne validée par la direction.

Échange 2 sur 2

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

```
But : répondre par écrit à une intervenante qui demande comment sont comptés ses
trajets entre deux bénéficiaires ; elle doit comprendre sa fiche de paie.
Matière : voici le passage de notre note interne, validée par la direction :
--- début du texte ---
Le temps de trajet entre deux interventions consécutives d'une même demi-journée est
compté comme temps de travail effectif, sur la base de la durée calculée par le
logiciel de planning. Les trajets entre le domicile de l'intervenante et la première
intervention, ou entre la dernière intervention et le domicile, ne sont pas comptés.
Les kilomètres effectués avec le véhicule personnel entre deux interventions sont
indemnisés selon le barème affiché au bureau.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse à l'intervenante.
Forme : huit lignes au plus, phrases simples, vouvoiement, un exemple chiffré avec deux
interventions.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle qui n'est pas dans la note ; pour toute question
hors de la note, renvoie vers moi.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour,

Voici comment sont comptés vos trajets. Le temps entre deux interventions qui se suivent dans la même demi-journée est du temps de travail : il est payé, sur la durée calculée par le logiciel de planning. Le trajet depuis chez vous jusqu'à la première intervention, et le retour chez vous après la dernière, ne sont pas comptés. Exemple : vous intervenez de 9 h à 10 h à Libourne, puis à 10 h 20 à Saint-Émilion ; les 20 minutes de trajet sont payées. Vos kilomètres entre deux interventions sont indemnisés selon le barème affiché au bureau.

Pour toute autre question, je reste à votre disposition.

Nathalie

Ce qui en a été fait. Nathalie relit chaque phrase contre la note : rien n'a été ajouté. L'exemple est le sien, et il correspond au planning réel de l'intervenante.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- La source : la seule règle employée est la note interne validée par la direction, collée par Nathalie.
- Les ajouts : chaque phrase de la réponse retrouvée dans la note ; aucune référence légale apparue.
- Le destinataire : relu comme une intervenante qui lit sa fiche de paie, sans jargon.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure au lieu d'une demi-heure de rédaction, et surtout aucune règle de droit du travail inventée envoyée à une salariée.

Exemple 1.3

Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation

Sophie est collaboratrice dans un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes au Bouscat. Le cabinet travaille sous Microsoft 365, avec Copilot Chat sur les comptes professionnels. Hier, elle a préparé avec Copilot Chat le courriel qui demande aux clients leurs pièces de fin d'exercice. Ce matin, elle ouvre une nouvelle conversation pour en tirer un rappel.

Ce que voit la nouvelle conversation

Sans le texte d'hier

- « Le courriel d'hier » : invisible
- Une date absente ou inventée
- Un rappel générique

Avec le texte recollé

- Le courriel entre les repères
- La date gardée telle quelle
- Un rappel prêt à programmer

Échange 1 sur 2

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

```
Fais une version courte du courriel d'hier pour le rappel de la semaine prochaine.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse à attendre : un rappel générique, poli, qui parle de « documents comptables » et d'une « date limite » sans la donner, ou qui invente une date. L'assistant ne voit pas la conversation d'hier.

Ce qui en a été fait. Sophie comprend : la nouvelle conversation ne contient rien du travail de la veille. Elle rouvre le courriel envoyé et en copie le texte.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : rappel aux clients qui n'ont pas encore envoyé leurs pièces de fin d'exercice ;
ils doivent savoir quoi envoyer et avant quand.
Matière : voici le courriel envoyé la semaine dernière :
--- début du texte ---
Objet : vos pièces pour le bilan de l'exercice clos le 31 décembre
Bonjour,
Pour préparer votre bilan, merci de nous transmettre avant le 31 janvier : les relevés
bancaires de décembre, l'inventaire du stock au 31 décembre, la liste des factures
clients et fournisseurs non réglées, et tout justificatif d'investissement de l'année.
Vous pouvez les déposer sur votre espace client ou nous les envoyer par courriel.
L'équipe du cabinet
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel de rappel.
Forme : un objet, six lignes au plus, la liste des pièces reprise en puces.
Garde-fous : garde la date du 31 janvier telle quelle ; n'ajoute aucune pénalité ni
aucune obligation légale.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : rappel, vos pièces pour le bilan avant le 31 janvier

Bonjour,

Sauf erreur de notre part, nous n'avons pas encore reçu vos pièces de fin d'exercice. Pour préparer votre bilan, merci de nous transmettre avant le 31 janvier :

- les relevés bancaires de décembre ;
- l'inventaire du stock au 31 décembre ;
- la liste des factures clients et fournisseurs non réglées ;
- les justificatifs d'investissement de l'année.

Dépôt sur votre espace client ou envoi par courriel.

L'équipe du cabinet

> **Ce qui en a été fait.** Sophie vérifie la date et la liste, puis programme l'envoi pour le lundi suivant, depuis Outlook.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- La couche manquante : le courriel d'origine recollé entre les repères, au lieu de supposer que l'assistant s'en souvient.
- Les faits : la date du 31 janvier et les quatre pièces comparées au courriel d'origine.
- Le compte : la mention « Work » et le bouclier vert vérifiés avant de coller un texte du cabinet.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : cinq minutes pour le rappel au lieu de quinze, et aucune date inventée envoyée à une centaine de clients.

Leçon 2 · 3 exemples

Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

Exemple 2.1

Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, et emploie ChatGPT en offre gratuite. Vendredi matin, elle reprend les trois demandes qui ont échoué dans la semaine : le SMS de rendez-vous, le devis, la relance d'impayé.

La semaine de Léa

Du lundi au jeudi

- Un SMS à trous
- Un prix inventé
- Une menace non décidée
- « L'IA n'est pas pour nous »

Le vendredi

- Un SMS de 160 signes
- Le prix de l'entreprise
- Une relance ferme et courtoise
- Trois demandes gardées dans ses notes

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : confirmer à un client particulier son rendez-vous d'entretien de chaudière, pour qu'il soit présent et que l'accès soit dégagé.
Matière : mardi 24 novembre, entre 8 h et 10 h. Technicien : Mehdi. Prévoir un accès libre à la chaudière et au compteur de gaz. Annulation par SMS au 06 XX XX XX XX la veille avant 17 h.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : aucun prix, aucune promesse de durée d'intervention.
```

RÉPONSE TYPE

Entretien de votre chaudière mardi 24/11, 8 h-10 h, avec Mehdi. Merci de dégager l'accès chaudière et compteur. Annulation : 06 XX XX XX XX avant lundi 17 h.

Ce qui en a été fait. Léa compte les signes : moins de 160, le SMS partira en un seul message. Elle vérifie la date dans le planning et remplace le numéro.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : courriel qui accompagne le devis joint de remplacement d'un ballon d'eau chaude,
pour que le client signe sans nous rappeler.
Matière : ballon électrique de 200 litres, 1 280 € HT fourniture et pose, dépose de
l'ancien comprise ; intervention sous dix jours après accord ; devis valable un mois.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune remise ni garantie que je n'ai pas citées.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : votre devis de remplacement de ballon d'eau chaude

Bonjour Madame,
Vous trouverez ci-joint notre devis pour le remplacement de votre ballon d'eau chaude par un modèle électrique de 200 litres.
Le prix est de 1 280 € HT, fourniture et pose, dépose de l'ancien ballon comprise.
Nous pouvons intervenir dans les dix jours suivant votre accord. Ce devis est valable un mois.
Souhaitez-vous que nous fixions dès maintenant une date d'intervention ?
Bien cordialement,
Léa, pour l'entreprise

Ce qui en a été fait. Une seule tâche cette fois : le courriel. La facture se fera après l'intervention, dans le logiciel de facturation, pas dans l'assistant.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : deuxième relance d'un client particulier pour une facture impayée ; il doit
payer, et nous voulons le garder.
Matière : [Client A], facture n° [numéro] du 15 octobre, 386 € TTC, remplacement d'un
mitigeur. Premier rappel par SMS le 5 novembre, sans réponse. Virement ou chèque.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, sept lignes au plus, ferme et courtois.
Garde-fous : aucune pénalité, aucun article de loi, aucune procédure ; propose
d'appeler au 05 XX XX XX XX en cas de difficulté.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : facture n° [numéro], deuxième rappel

Bonjour,
Sauf erreur de notre part, la facture n° [numéro] du 15 octobre, d'un montant de 386 € TTC, pour le remplacement de votre mitigeur, reste à régler. Nous vous avions adressé un premier rappel le 5 novembre.
Vous pouvez la régler par virement ou par chèque à l'ordre de l'entreprise.
Si vous rencontrez une difficulté, appelez-nous au 05 XX XX XX XX : nous trouverons une solution ensemble.

> Bien cordialement,
> Léa

> **Ce qui en a été fait.** Léa a retiré le nom et l'adresse du client avant de coller ; elle les remet dans sa messagerie. Plus aucune menace inventée.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : date, créneau, prix, montant et dates de relance comparés au planning et au logiciel de facturation.
- Les ajouts : aucun prix dans le SMS, aucune remise dans le devis, aucune pénalité dans la relance.
- Les données : le nom et l'adresse du client ajoutés dans la messagerie, jamais collés dans l'assistant.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois textes justes en vingt minutes, au lieu de trois essais ratés et d'une heure de réécriture à la main.

Exemple 2.2

L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées

Isabelle gère une boulangerie-pâtisserie de 14 salariés à Talence, et emploie Gemini en offre gratuite. Elle a demandé en une phrase « l'affiche des horaires de Noël, la publication Facebook et le mot pour les salariés sur les congés ». Elle a reçu un long texte confus, avec des horaires inventés.

D'une phrase confuse à trois textes justes



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Voici ma demande, entre les repères :
--- début du texte ---
Fais l'affiche des horaires de Noël, la publication Facebook et le mot pour les
salariés sur les congés.
```

```
--- 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.
```

RÉPONSE TYPE

1. Quels sont les horaires et les jours de fermeture pour les fêtes ?
2. Ces trois textes ont-ils des destinataires différents (clients, abonnés, salariés) ? Faut-il les traiter séparément ?
3. Quelle longueur pour l'affiche et pour la publication ?
4. Quelles règles de congés faut-il annoncer aux salariés, et avant quelle date doivent-ils répondre ?
5. Quel ton souhaitez-vous pour chaque texte ?

> **Ce qui en a été fait.** La question 2 lui ouvre les yeux : trois destinataires, trois textes. Elle garde l'affiche pour cette demande et fera les deux autres ensuite.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : affiche sur la vitrine pour que les clients connaissent nos horaires des fêtes.
Matière : ouvert du lundi 21 au samedi 26 décembre de 6 h 30 à 19 h 30, le jeudi 24
jusqu'à 17 h. Fermé le vendredi 25 et le dimanche 27. Réouverture le lundi 28.
Tâche : rédige le texte de l'affiche.
Forme : un titre, huit lignes au plus, une ligne par jour ou par groupe de jours.
Garde-fous : reprends les horaires tels quels, n'en ajoute aucun.
```

RÉPONSE TYPE

Nos horaires pour les fêtes
Du lundi 21 au mercredi 23 décembre : 6 h 30 – 19 h 30
Jeudi 24 décembre : 6 h 30 – 17 h
Vendredi 25 décembre : fermé
Samedi 26 décembre : 6 h 30 – 19 h 30
Dimanche 27 décembre : fermé
Réouverture lundi 28 décembre aux horaires habituels
Toute l'équipe vous souhaite de belles fêtes.

> **Ce qui en a été fait.** Isabelle vérifie chaque ligne contre ses notes. Elle fera la publication Facebook et le mot aux salariés dans deux demandes à part, chacune avec son but.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les horaires : chaque ligne de l'affiche comparée aux notes d'Isabelle, aucun horaire ajouté.
- Le découpage : trois destinataires, donc trois demandes ; aucune règle de congés écrite par l'assistant sans les faits.
- La forme : l'affiche tient sur une feuille A4 lisible depuis le trottoir.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure pour les trois textes, au lieu d'un texte confus à démêler et d'horaires inventés à traquer.

Exemple 2.3

La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé

Julien est commercial dans une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, sous-traitante de rang 2 de l'aéronautique. Il a un abonnement Claude Pro. Un acheteur conteste une hausse de 6 % sur une reconduction de pièces en aluminium. Julien a demandé « explique la hausse des matières premières » et reçu des pourcentages d'évolution de l'aluminium qu'il ne sait pas d'où ils viennent.

De la contestation au courriel défendable

Lundi 9 h	9 h 15	9 h 40	10 h	14 h
La contestation	**Première demande**	**La lettre du fournisseur**	**Le calcul**	**Envoi**
L'acheteur refuse la hausse de 6 %.	Des chiffres sans source : écartés.	11 % sur la matière, 40 % du prix.	4,4 % et non 6 % : question à la direction.	Courriel corrigé, lettre jointe.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Explique à mon acheteur la hausse des matières premières pour justifier 6 %
d'augmentation.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse à attendre : un paragraphe convaincant qui cite une hausse de l'aluminium sur douze mois, une hausse de l'énergie et des coûts de transport, chiffres à l'appui. Aucune source, aucun lien, des chiffres impossibles à défendre si l'acheteur demande d'où ils viennent.

Ce qui en a été fait. Julien reconnaît la cinquième erreur : il a demandé des faits que l'assistant ne peut pas connaître de façon sûre. Il retrouve la lettre de son fournisseur d'aluminium, qui donne la vraie hausse.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : courriel à un acheteur aéronautique qui conteste notre hausse de 6 % sur une
reconduction ; il doit comprendre d'où vient la hausse et pouvoir la défendre en
interne.
Matière : lettre de notre fournisseur de barres d'aluminium du 2 octobre : hausse de 11
% sur la matière au 1er novembre. La matière représente 40 % du prix de la pièce. Le
```

```
reste de notre prix est inchangé.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, dix lignes au plus, ton factuel, le calcul de l'effet de la hausse en
une ligne.
Garde-fous : n'emploie aucun chiffre qui n'est pas ci-dessus ; propose d'envoyer la
lettre du fournisseur en pièce jointe.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : reconduction de vos pièces, détail de la hausse de 6 %

Bonjour Monsieur,

Vous nous avez interrogés sur la hausse de 6 % appliquée à la reconduction. Elle vient uniquement de la matière.

Notre fournisseur de barres d'aluminium nous a notifié le 2 octobre une hausse de 11 % au 1er novembre. La matière représente 40 % du prix de vos pièces, soit un effet de 4,4 % sur le prix total.

Nous avons arrondi à 6 % pour couvrir également [À COMPLÉTER].

Je peux vous transmettre la lettre de notre fournisseur.

Bien cordialement,

Julien

Ce qui en a été fait. Le calcul révèle un écart : 11 % × 40 % = 4,4 %, pas 6 %. Le garde-fou a forcé l'assistant à écrire [À COMPLÉTER] au lieu d'inventer une raison. Julien voit avec sa direction : la hausse sera ramenée à 4,4 %, et le courriel corrigé en conséquence.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les chiffres : 11 %, 40 % et 4,4 % recalculés à la main ; l'écart avec 6 % remonté à la direction avant l'envoi.
- Les sources : la seule source est la lettre du fournisseur, jointe au courriel ; aucun indice public cité.
- Le destinataire : relu comme un acheteur qui doit justifier la hausse à son propre directeur.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes pour un courriel défendable, et une hausse corrigée avant qu'un acheteur ne la démonte chiffres en main.

Leçon 3 · 3 exemples

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

Exemple 3.1

L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat

Hélène dirige une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, sous Microsoft 365 Business Standard, avec Copilot Chat sur son compte professionnel. Un T3 entre en mandat le lundi ; elle veut l'annonce en ligne le mardi matin, sur le site de l'agence et sur les portails.

De la fiche du mandat à l'annonce en ligne



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : annonce de vente pour le site de l'agence et les portails, lue par des acheteurs
qui vivent déjà sur le Bassin ou veulent s'y installer à l'année ; ils doivent avoir
envie de visiter.
Matière : T3 de 68 m² au 2e étage avec ascenseur, résidence de 1990 bien entretenue.
Séjour de 28 m² ouvert sur cuisine équipée, deux chambres, salle d'eau, WC séparés.
Balcon de 8 m² exposé sud-ouest. Cave et place de parking en sous-sol. À 600 m de la
plage et à 10 minutes à pied de la gare. Prix : 425 000 €, honoraires à la charge du
vendeur. Mentions à reprendre telles quelles : DPE classe C, GES classe C, copropriété
de 24 lots, charges annuelles 1 650 €.
Tâche : rédige l'annonce.
Forme : un titre de 60 signes au plus, puis 150 mots en trois paragraphes (le logement,
la situation, les informations pratiques), ton factuel et chaleureux.
Garde-fous : aucun superlatif (« exceptionnel », « rare », « coup de cœur »), nos
```

```
acheteurs s'en méfient ; n'ajoute aucun équipement ni aucune distance ; reprends les
mentions telles quelles.
```

RÉPONSE TYPE

T3 de 68 m² avec balcon sud-ouest, à 600 m de la plage

Au 2e étage avec ascenseur d'une résidence de 1990 bien entretenue, cet appartement de 68 m² offre un séjour de 28 m² ouvert sur une cuisine équipée, deux chambres, une salle d'eau et des WC séparés. Le balcon de 8 m², exposé sud-ouest, prolonge le séjour.

Vous êtes à 600 m de la plage et à 10 minutes à pied de la gare : la vie à l'année se fait sans voiture.

Cave et place de parking en sous-sol. Prix : 425 000 €, honoraires à la charge du vendeur. DPE classe C, GES classe C. Copropriété de 24 lots, charges annuelles 1 650 €.

Ce qui en a été fait. Hélène compte : 52 signes pour le titre, environ 120 mots pour le texte. « La vie à l'année se fait sans voiture » est une déduction : elle la garde, car elle est vraie pour ce quartier.

Échange 2 sur 2

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

```
Garde l'annonce telle quelle. Écris en plus une version de 400 signes au plus pour les
portails qui coupent le texte, avec le prix et les mentions.
```

RÉPONSE TYPE

T3 68 m², 2e étage avec ascenseur, balcon 8 m² sud-ouest, à 600 m de la plage et 10 min à pied de la gare. Séjour 28 m² et cuisine équipée, 2 chambres, cave et parking. 425 000 €, honoraires charge vendeur. DPE C, GES C. Copropriété 24 lots, charges 1 650 €/an.

Ce qui en a été fait. Hélène vérifie chaque chiffre contre la fiche du mandat, puis publie les deux versions.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : surface, étage, balcon, distances et prix comparés à la fiche du mandat.
- Les mentions : DPE, GES, nombre de lots et charges repris mot pour mot, et vérifiés sur la check-list de l'agence.
- Le ton : aucun superlatif, relu comme un acheteur méfiant.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : quinze minutes pour les deux versions de l'annonce, au lieu de trois quarts d'heure à écrire et réécrire.

Exemple 3.2

Le report d'une intervention de plomberie

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, avec ChatGPT en offre gratuite. Un robinet thermostatique n'est pas arrivé chez le fournisseur : l'intervention de jeudi chez une cliente doit être reportée, et la cliente a déjà posé une demi-journée.

Un mercredi matin

8 h 30

Appel du fournisseur

La pièce n'arrivera que lundi.

8 h 45

La demande en cinq lignes

Dates, créneaux, garde-fous.

9 h

SMS envoyé

Moins de 160 signes.

9 h 05

Courriel envoyé

Les deux créneaux à part.

10 h

Réponse de la cliente

Mardi 9 h, noté au planning.

Échange 1 sur 2

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

```
But : prévenir une cliente particulière que son intervention de jeudi est reportée,
pour qu'elle choisisse un nouveau créneau sans être fâchée ; elle avait posé une demi-
journée.
Matière : remplacement d'un robinet thermostatique prévu jeudi 26 novembre à 14 h ;
pièce non arrivée chez le fournisseur ; livraison annoncée le lundi 30 novembre ;
créneaux libres mardi 1er décembre à 9 h ou à 14 h.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, six lignes au plus, vouvoiement, les deux créneaux sur des lignes à
part.
Garde-fous : une seule phrase d'excuse ; aucune remise ni compensation ; aucune date de
livraison au-delà de celle annoncée.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : report de votre intervention du jeudi 26 novembre

Bonjour Madame,

La pièce prévue pour le remplacement de votre robinet thermostatique n'est pas arrivée chez notre fournisseur : nous devons reporter l'intervention de jeudi. Nous sommes désolés pour la demi-journée que vous aviez réservée.

La pièce est annoncée pour lundi. Nous vous proposons :

- mardi 1er décembre à 9 h ;
- mardi 1er décembre à 14 h.

Quel créneau vous convient ?

Bien cordialement,

Léa

Ce qui en a été fait. Une seule excuse, deux créneaux, aucune compensation promise. Léa vérifie les dates dans le planning.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Même contenu en SMS de 160 signes au plus, pour la prévenir tout de suite.
```

RÉPONSE TYPE

Pièce non livrée : intervention du jeudi 26/11 reportée. Désolés. Mardi 1/12 à 9 h ou 14 h ? Répondez par SMS. Léa, plomberie

Ce qui en a été fait. Léa envoie le SMS à 9 h, le courriel juste après. La cliente répond « 9 h » une heure plus tard.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les dates : jeudi 26 novembre, lundi 30 novembre et mardi 1er décembre vérifiés dans le planning et sur le calendrier.
- Les garde-fous : une seule excuse, aucune compensation, aucune date de livraison inventée.
- Le destinataire : relu comme une cliente qui a posé une demi-journée pour rien.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : cinq minutes pour le courriel et le SMS, au lieu de quinze, et une cliente prévenue avant midi.

Exemple 3.3

La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage

Claire est responsable de l'administration des ventes dans une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac. L'entreprise travaille dans Google Workspace, avec Gemini. Elle doit prévenir les ateliers et le magasin de l'organisation de l'inventaire annuel du 31 décembre.

La note, avant et après la relance

Première réponse

- Étapes dans l'ordre du texte
- La distribution après l'arrêt
- Un crochet à compléter

Après une relance ciblée

- Étapes dans l'ordre du temps
- Le reste inchangé
- Les équipes complétées par Claire

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : note aux chefs d'atelier et au magasinier, pour que l'inventaire du 31 décembre
se fasse en une matinée sans arrêt imprévu de production.
Matière : inventaire le jeudi 31 décembre de 7 h 30 à 12 h. Production arrêtée à partir
du mercredi 30 à 17 h. Trois équipes de deux : magasin matière, encours d'atelier,
produits finis. Fiches de comptage distribuées le mardi 29 par Claire. Écarts
supérieurs à 5 % recomptés par une autre équipe.
Tâche : rédige la note.
Forme : un titre, une phrase d'introduction, la procédure en étapes numérotées avec les
horaires, quinze lignes au plus.
Garde-fous : n'ajoute aucune consigne de sécurité ni aucun nom ; si une information
manque, écris [À COMPLÉTER].
```

RÉPONSE TYPE

Inventaire annuel du jeudi 31 décembre

Pour que l'inventaire se fasse en une matinée, voici l'organisation.

1. Mercredi 30 décembre, 17 h : arrêt de la production.
2. Mardi 29 décembre : Claire distribue les fiches de comptage.
3. Jeudi 31 décembre, 7 h 30 : trois équipes de deux comptent le magasin matière, les encours d'atelier et les produits finis.
4. Tout écart supérieur à 5 % est recompté par une autre équipe.
5. Fin du comptage : 12 h.

Composition des équipes : [À COMPLÉTER].

Ce qui en a été fait. Gemini a mis les étapes dans l'ordre du texte, pas dans l'ordre du temps : la distribution du mardi arrive après l'arrêt du mercredi. Claire le voit à la relecture.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Garde tout le texte. Remets seulement les étapes dans l'ordre chronologique : la
distribution du mardi 29 doit venir en premier.
```

RÉPONSE TYPE

Inventaire annuel du jeudi 31 décembre

Pour que l'inventaire se fasse en une matinée, voici l'organisation.

1. Mardi 29 décembre : Claire distribue les fiches de comptage.
2. Mercredi 30 décembre, 17 h : arrêt de la production.
3. Jeudi 31 décembre, 7 h 30 : trois équipes de deux comptent le magasin matière, les encours d'atelier et les produits finis.
4. Tout écart supérieur à 5 % est recompté par une autre équipe.
5. Fin du comptage : 12 h.

Composition des équipes : [À COMPLÉTER].

> **Ce qui en a été fait.** Claire complète la composition des équipes avec le directeur de production, puis envoie la note depuis Gmail.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les dates et horaires : 29, 30 et 31 décembre, 17 h, 7 h 30 et 12 h comparés au planning de fin d'année.
- L'ordre : les étapes relues dans l'ordre du temps, corrigées par une relance ciblée.
- Le crochet : la composition des équipes complétée avec le directeur de production, pas inventée.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes pour une note claire, au lieu d'une demi-heure, et des ateliers prévenus un mois à l'avance.

Leçon 4 · 3 exemples

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

Exemple 4.1

Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage

Claire est responsable de l'administration des ventes dans une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, avec Gemini dans Google Workspace. Elle envoie une dizaine d'accusés de réception par jour. Les réponses de Gemini sont justes mais trop longues, et n'ont pas le ton de l'entreprise.

Avant et après les exemples

Avec des adjectifs

- Quinze lignes
- Trois remerciements
- « Votre estimée commande »

Avec deux exemples

- Cinq lignes
- Un remerciement
- Le ton de l'entreprise

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : accusé de réception d'une commande, envoyé à l'acheteur le jour même, pour qu'il
sache que la commande est enregistrée et quand elle sera livrée.
Matière : commande n° [numéro], 120 pièces de la référence [Référence A], usinage
aluminium, livraison prévue le vendredi 18 décembre.
Tâche : rédige l'accusé de réception.
Forme : ton professionnel mais chaleureux, vouvoiement.
Garde-fous : aucune date ni aucun prix qui ne sont pas fournis.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse à attendre : quinze lignes, un remerciement en ouverture, un autre au milieu, un troisième à la fin, des formules comme « votre estimée commande » et « nous mettons tout en œuvre ». Les faits sont justes ; le ton n'est pas celui de l'entreprise.

> **Ce qui en a été fait.** Claire retrouve deux accusés de réception envoyés le mois dernier, l'un pour une commande simple, l'autre pour une commande livrée en deux fois. Elle remplace les noms et références par des repères.

Échange 2 sur 2

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

```
But : accusé de réception d'une commande, envoyé à l'acheteur le jour même.
Matière : commande n° [numéro], 120 pièces de la référence [Référence A], usinage
aluminium, livraison prévue le vendredi 18 décembre.
Tâche : rédige l'accusé de réception.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement.
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples.
Exemples à imiter : voici deux accusés de réception envoyés par notre entreprise. Imite
leur ton et leur longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom],
Merci pour votre commande n° [numéro] : 80 pièces [Référence B], livraison prévue le 6
novembre.
Votre contact pour le suivi : Claire, 05 XX XX XX XX.
Bien cordialement,
Claire
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
Bonjour [Madame Nom],
Merci pour votre commande n° [numéro] : 300 pièces [Référence C], livrées en deux fois,
150 le 12 novembre et 150 le 26 novembre.
Votre contact pour le suivi : Claire, 05 XX XX XX XX.
Bien cordialement,
Claire
--- fin du texte ---
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour [Madame ou Monsieur Nom],
Merci pour votre commande n° [numéro] : 120 pièces [Référence A], livraison prévue le vendredi 18 décembre.
Votre contact pour le suivi : Claire, 05 XX XX XX XX.
Bien cordialement,
Claire

> **Ce qui en a été fait.** Cinq lignes, comme les modèles. Aucune quantité ni date des exemples n'a été reprise. Claire enregistre cette demande avec ses deux exemples dans sa bibliothèque.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : quantité, référence et date comparées au bon de commande.
- La recopie : aucune valeur des exemples (80, 300, 6, 12 ou 26 novembre) dans la réponse.
- Les données : les exemples anonymisés avant d'être collés, noms et références remplacés par des repères.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une minute par accusé de réception au lieu de cinq, soit environ quarante minutes par jour pour une dizaine de commandes.

Exemple 4.2

Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé

Karim dirige une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, et écrit depuis son téléphone avec Vibe en offre gratuite. Chaque jeudi, il prépare les SMS de rappel des rendez-vous de la semaine suivante. Il n'a aucun ancien SMS qui lui plaise.

Le modèle de SMS de Karim

1. **Premier jet**
   Trop long, sans consigne d'accès.
2. **Correction à la main**
   Le SMS tel que Karim l'enverrait.
3. **Ligne modèle**
   Redonnée en sixième ligne.
4. **Tableau de la semaine**
   Tous les SMS au même format.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : SMS de rappel envoyé la veille d'un rendez-vous d'entretien de chaudière, pour
que le client soit là et que l'accès soit libre.
Matière : lundi 30 novembre, 8 h–10 h, Talence, entretien de chaudière, technicien
Mehdi.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : aucun prix ; numéro d'annulation 06 XX XX XX XX.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, nous vous rappelons votre rendez-vous de demain lundi 30 novembre entre 8 h et 10 h pour l'entretien de votre chaudière. Mehdi interviendra. Cordialement.

Ce qui en a été fait. Trop long à lire sur un écran de téléphone, et il manque la consigne d'accès et le numéro. Karim corrige à la main : « Rappel : entretien de votre chaudière demain lundi entre 8 h et 10 h avec Mehdi. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX. »

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : SMS de rappel des rendez-vous de la semaine prochaine, envoyés la veille.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
mardi 1/12 9h-11h Bègles détartrage ballon Mehdi
mercredi 2/12 14h-16h Villenave entretien chaudière Yanis
jeudi 3/12 8h-10h Pessac fuite sous évier
--- fin du texte ---
Tâche : remplis un tableau, une ligne par rendez-vous.
Forme : colonnes Jour, Créneau, Ville, SMS ; 160 signes au plus par SMS ; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'invente ni créneau ni technicien ; [À COMPLÉTER] si une note est incomplète.
Exemple à imiter : une ligne remplie comme je la veux, à imiter sans reprendre son contenu.
--- début du texte ---
Lundi | 8 h-10 h | Talence | Rappel : entretien de votre chaudière demain lundi entre 8 h et 10 h avec Mehdi. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.
--- fin du texte ---
```

RÉPONSE TYPE

Mardi	**9 h-11 h**	**Bègles**	**Rappel : détartrage de votre ballon demain mardi entre 9 h et 11 h avec Mehdi. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.**
Mercredi	14 h-16 h	Villenave-d'Ornon	Rappel : entretien de votre chaudière demain mercredi entre 14 h et 16 h avec Yanis. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.
Jeudi	8 h-10 h	Pessac	Rappel : intervention pour la fuite sous votre évier demain jeudi entre 8 h et 10 h avec [À COMPLÉTER]. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.

Ce qui en a été fait. Le technicien du jeudi manquait dans les notes : l'assistant a écrit [À COMPLÉTER] au lieu d'en choisir un. Karim complète avec Mehdi et programme les SMS.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les créneaux : chaque jour, heure et ville comparés au planning de la semaine.
- Le crochet : le technicien manquant complété par Karim, pas deviné.
- La longueur : chaque SMS sous 160 signes, pour partir en un seul message.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : cinq minutes le jeudi pour tous les SMS de la semaine, au lieu d'une demi-heure de saisie au pouce.

Exemple 4.3

Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers

Camille est chargée de communication dans un domaine viticole de 8 salariés dans l'Entre-deux-Mers, et emploie ChatGPT en offre gratuite. Le domaine refait son site : six fiches de vins à rédiger, toutes sur le même modèle, à partir des notes du maître de chai.

Des notes du maître de chai aux fiches en ligne



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : fiches de vins pour le site du domaine, lues par des particuliers et des cavistes
qui veulent savoir avec quoi servir le vin.
Matière : notes du maître de chai pour les six vins, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez les notes des six vins : appellation, cépages, élevage, dégustation, service,
accords]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige une fiche par vin.
Forme : la même structure que l'exemple, 80 mots par fiche au plus.
Garde-fous : n'emploie que les notes ; aucune médaille, note de guide ni potentiel de
garde qui n'y figure ; [À COMPLÉTER] si une rubrique manque.
Exemple à imiter : voici la fiche de notre rosé, validée par le maître de chai. Imite
sa structure, sa longueur et son ton, pas son contenu.
--- début du texte ---
Rosé, Bordeaux rosé
Cépages : merlot et cabernet franc.
À l'œil : rose pâle.
Au nez : fraise, pamplemousse.
En bouche : frais, une pointe d'amertume en finale.
À servir : 8 °C, sur des grillades ou une salade de chèvre.
--- fin du texte ---
```

RÉPONSE TYPE

Six fiches construites comme le rosé : nom et appellation, cépages, œil, nez, bouche, service et accords, en 60 à 80 mots chacune. Pour un rouge dont les notes ne donnaient pas de température de service : « À servir : [À COMPLÉTER] ».

Ce qui en a été fait. Camille soumet les six fiches au maître de chai, qui complète la température manquante et corrige un accord.

Échange 2 sur 2

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

```
Garde les six fiches. Pour le blanc sec, remplace l'accord « poissons en sauce » par « huîtres du Bassin et poissons grillés », comme le demande le maître de chai, et ne change rien d'autre.
```

RÉPONSE TYPE

Les six fiches inchangées, sauf la ligne « À servir » du blanc sec : « À servir : 9-10 °C, sur des huîtres du Bassin et des poissons grillés. »

Ce qui en a été fait. Camille met les fiches en ligne et range la demande et la fiche du rosé dans sa bibliothèque, pour les prochains millésimes.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les faits : chaque fiche relue par le maître de chai contre ses notes.
- Les ajouts : aucune médaille ni note de guide apparue ; le garde-fou a tenu.
- La structure : les six fiches comparées à la fiche du rosé, rubrique par rubrique.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : une heure pour six fiches relues, au lieu d'une demi-journée de rédaction.

Leçon 5 · 3 exemples

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

Exemple 5.1

Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production

Claire est responsable de l'administration des ventes d'une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, sous-traitante de rang 2 de l'aéronautique. Chaque lundi, elle extrait du logiciel de gestion les commandes dont la date promise est dépassée ou menacée, et les envoie au directeur de production avant la réunion de 11 h. Elle travaille dans Google Workspace avec Gemini.

Le lundi matin de Claire

1. **Extraction** — Cinq commandes collées telles quelles.
2. **Tableau** — Sept colonnes, collé en A1 du fichier de suivi.
3. **Courriel** — Trois paragraphes, 120 mots au plus, pour Thierry.
4. **SMS** — 132 signes pour Bruno, chez le réparateur.
5. **Réunion de 11 h** — Deux décisions prises sur des chiffres justes.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : préparer le point des retards pour la réunion de production de 11 h, lu par le
directeur de production.
Matière :
--- début du texte ---
Cde 24-1187 Client A bagues acier 300 pces promis 18/11 nouvelle date 25/11 cause
traitement thermique sous-traité en retard
Cde 24-1192 Client B axes titane 40 pces promis 20/11 nouvelle date 04/12 cause matière
reçue non conforme, fournisseur relancé
Cde 24-1201 Client A entretoises alu 1200 pces promis 22/11 nouvelle date 22/11 tenue
mais contrôle final à planifier
```

```
Cde 24-1210 Client C carters usinés 60 pces promis 25/11 nouvelle date 02/12 cause
panne du centre 5 axes le 14/11
Cde 24-1213 Client B goupilles 5000 pces promis 26/11 nouvelle date ? cause outillage à
recommander
--- fin du texte ---
Tâche : range ces commandes dans un tableau.
Forme : un tableau de sept colonnes, dans cet ordre : Commande, Client, Désignation,
Quantité, Date promise, Nouvelle date, Cause. Une ligne par commande, dans l'ordre des
dates promises. Dates au format JJ/MM/AAAA, toutes en 2026.
Garde-fous : une information par cellule. Si une nouvelle date manque, écris [À
CONFIRMER]. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

RÉPONSE TYPE

Commande	Client	Désignation	Quantité	Date promise	Nouvelle date	Cause
24-1187	Client A	Bagues acier	300	18/11/2026	25/11/2026	Traitement thermique sous-traité en retard
24-1192	Client B	Axes titane	40	20/11/2026	04/12/2026	Matière reçue non conforme, fournisseur relancé
24-1201	Client A	Entretoises aluminium	1200	22/11/2026	22/11/2026	Date tenue, contrôle final à planifier
24-1210	Client C	Carters usinés	60	25/11/2026	02/12/2026	Panne du centre 5 axes le 14/11/2026
24-1213	Client B	Goupilles	5000	26/11/2026	[À CONFIRMER]	Outillage à recommander

Ce qui en a été fait. Claire sélectionne le tableau dans la réponse et le colle en A1 d'une feuille de son fichier de suivi ; le bouton « Export to Sheets » de Gemini l'aurait placé dans une feuille neuve, mais elle veut garder l'historique des semaines dans le même fichier. Cinq lignes, comme dans l'extraction ; les quantités s'alignent à droite. Les goupilles portent [À CONFIRMER] au lieu d'une date inventée.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : le directeur de production doit décider des priorités de l'atelier avant la
réunion de 11 h.
Matière : le tableau ci-dessus. Décisions attendues : remettre les carters du Client C
en tête du centre 5 axes dès sa réparation ; valider la commande du nouvel outillage
des goupilles.
Tâche : rédige le courriel qui lui présente ces retards.
Forme : un objet de huit mots au plus, puis trois paragraphes : les deux commandes du
Client B, les autres commandes, les deux décisions attendues. 120 mots au plus, objet
non compris. Vouvoiement, ton direct, adressé à Thierry, signé Claire.
Garde-fous : reprends les dates et les quantités du tableau sans en changer une.
N'attribue aucune faute à une personne. Rends uniquement le courriel.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Retards de la semaine, deux décisions avant 11 h

Bonjour Thierry,

Deux commandes du Client B glissent : 40 axes titane, du 20/11 au 04/12, à cause d'une matière reçue non conforme, et 5 000 goupilles, nouvelle date à confirmer, l'outillage étant à recommander.

Les 300 bagues acier du Client A partiront le 25/11 au lieu du 18/11 (traitement thermique sous-traité) et les 60 carters du Client C le 02/12 au lieu du 25/11 (panne du centre 5 axes). Les entretoises du Client A restent au 22/11, contrôle final à planifier.

Il me faut vos deux décisions avant 11 h : remettre les carters en tête du centre 5 axes dès sa réparation, et valider la commande du nouvel outillage.

Claire

Ce qui en a été fait. Claire compare chaque date et chaque quantité au tableau : aucune n'a bougé, et aucune personne n'est mise en cause. Elle joint le tableau et envoie à 9 h 40.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Reprends l'essentiel pour Bruno, chef d'atelier, parti chez le réparateur du centre 5
axes : les carters du Client C dépendent de la reprise de la machine. SMS de 160 signes
au plus, espaces compris, la nouvelle date des carters dans la première phrase, une
question sur la date de réparation, signé Claire. Rends uniquement le SMS.
```

RÉPONSE TYPE

Bruno, les carters du Client C sont replanifiés au 02/12 et passeront en premier sur le 5 axes. Quand la machine sera-t-elle réparée ? Claire

Ce qui en a été fait. Claire compte 132 signes dans son téléphone et envoie. Le contenu n'a pas été redonné : la demande ne dit que la nouvelle forme et le nouveau destinataire.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les cinq commandes de l'extraction retrouvées dans le tableau, aucune en plus.
- Chaque date et chaque quantité du courriel comparée au tableau, ligne par ligne.
- Le SMS compté dans le téléphone avant l'envoi : 132 signes.
- Aucune date inventée pour les goupilles : [À CONFIRMER] reste jusqu'à la décision sur l'outillage.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes pour le tableau, le courriel et le SMS, au lieu de quarante minutes de copier-coller et de rédaction chaque lundi.

Exemple 5.2

Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS

Maxime est gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui gère 240 lots. Le vendredi, son carnet déborde des demandes de locataires reçues pendant la semaine, et le fichier Excel de suivi des interventions n'est pas à jour. Il travaille avec Copilot Chat, connecté avec son compte professionnel de l'agence (le bouclier vert est affiché).

Le vendredi de Maxime, avant et après

Avant

- Six demandes dans un carnet
- Un fichier de suivi en retard d'une semaine
- Les appels du lundi faits de mémoire
- La locataire sans nouvelles

Après

- Six lignes collées sous la semaine passée
- Une cellule corrigée, aucune supposée
- Cinq appels classés par urgence
- Un SMS de 150 signes, sans promesse

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : mettre à jour le fichier Excel de suivi des interventions de l'agence, consulté
par la gérante et par les propriétaires qui le demandent.
Matière :
--- début du texte ---
lun résidence Les Pins lot 12 fuite chasse d'eau, pas urgent, plombier habituel
mar résidence Les Pins lot 3 volet roulant chambre bloqué fermé, menuisier
mar villa avenue des Goélands chaudière en panne, plus d'eau chaude, locataire avec
bébé, chauffagiste
mer résidence Le Phare interphone hors service bât B, électricien, tous les lots du B
concernés
jeu résidence Le Phare lot 21 tache d'humidité plafond salle de bain, voir si dégât des
eaux du lot 27 au-dessus
ven résidence Les Pins lot 8 robinet cuisine qui goutte, plombier habituel
--- fin du texte ---
Tâche : range ces demandes dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Jour de la demande, Bien, Lot,
Problème, Artisan à appeler, Urgence. Une ligne par demande. Urgence : « haute », «
moyenne » ou « basse ».
Garde-fous : une information par cellule. Urgence haute seulement pour une panne qui
prive d'eau chaude, de chauffage ou de sécurité. Si le lot n'est pas donné, laisse la
cellule vide. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

RÉPONSE TYPE

Jour de la demande	Bien	Lot	Problème	Artisan à appeler	Urgence
Lundi	Résidence Les Pins	12	Fuite de la chasse d'eau	Plombier habituel	Basse
Mardi	Résidence Les Pins	3	Volet roulant de la chambre bloqué fermé	Menuisier	Moyenne
Mardi	Villa avenue des Goélands	| Chaudière en panne, plus d'eau chaude, locataire avec un bébé	Chauffagiste	Haute	
Mercredi	Résidence Le Phare	Bâtiment B	Interphone hors service, tous les lots du bâtiment B	Électricien	Haute
Jeudi	Résidence Le Phare	21	Tache d'humidité au plafond de la salle de bain, dégât des eaux possible depuis le lot 27	Plombier habituel	Moyenne
Vendredi	Résidence Les Pins	8	Robinet de cuisine qui goutte	Plombier habituel	Basse

Ce qui en a été fait. Maxime colle le tableau sous les lignes de la semaine précédente : les colonnes tombent juste. Il corrige une seule cellule : pour la tache d'humidité, l'artisan n'était pas dans ses notes, et Copilot Chat a supposé le plombier. Il le remplace par « À déterminer après visite ».

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Avec ce tableau, prépare ma liste d'appels de lundi matin. Forme : une liste numérotée, une ligne par appel, de l'urgence haute à la basse ; pour chacun, l'artisan, le bien et le lot, et le problème en six mots au plus. Garde-fous : regroupe en un seul appel les demandes qui vont au même artisan. Rends uniquement la liste.
```

RÉPONSE TYPE

1. Chauffagiste : villa avenue des Goélands, chaudière en panne, plus d'eau chaude.
2. Électricien : résidence Le Phare, bâtiment B, interphone hors service.
3. Menuisier : résidence Les Pins, lot 3, volet roulant bloqué fermé.
4. Plombier habituel : résidence Les Pins, lot 12, fuite de chasse d'eau, et lot 8, robinet de cuisine qui goutte.
5. Visite à prévoir : résidence Le Phare, lot 21, humidité au plafond, voir le lot 27.

Ce qui en a été fait. La correction faite dans le tableau a été suivie : la tache d'humidité devient une visite, pas un appel au plombier. Les deux demandes du plombier sont réunies en un seul appel.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Reprends le premier appel en SMS pour la locataire de la villa avenue des Goélands. 160 signes au plus, espaces compris : ce que fait l'agence et quand elle la rappelle (lundi avant 10 h), sans promettre de date d'intervention. Signé Maxime, agence. Rends uniquement le SMS.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, nous appelons le chauffagiste lundi à l'ouverture pour votre chaudière. Je vous rappelle avant 10 h avec son heure de passage. Maxime, agence

Ce qui en a été fait. Maxime compte 150 signes. Le SMS ne promet aucune date d'intervention, comme demandé : c'est le chauffagiste qui la donnera.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Six demandes dans le carnet, six lignes dans le tableau.
- L'artisan supposé par l'IA pour la tache d'humidité remplacé par « À déterminer après visite ».
- L'urgence haute réservée à la chaudière et à l'interphone, selon le garde-fou.
- Le SMS compté et relu : aucune date promise à la place de l'artisan.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure le vendredi pour le fichier, la liste d'appels et le SMS, au lieu d'une heure de saisie et de rappels oubliés le lundi.

Exemple 5.3

La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS

Sophie est chargée de l'accueil et des visites dans un domaine viticole de 11 salariés de l'Entre-deux-Mers. Le comité social et économique d'une entreprise de Libourne a appelé pour une visite de 28 personnes le samedi 12 décembre. Elle a pris des notes pendant l'appel et travaille avec Claude en offre gratuite.

Une réservation de groupe, de l'appel à la visite

J-25

L'appel du comité

Notes prises au téléphone.

J-25

Programme et courriel

Plan à deux niveaux, puis 120 mots avec le total.

J-11

Acompte reçu

Nombre définitif de participants confirmé.

J-1

SMS de rappel

144 signes, heure et parking en premier.

Jour J

La visite

28 personnes, chaussures fermées.

Échange 1 sur 3

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

```
But : envoyer au comité le programme de la visite, que sa responsable fera suivre aux
28 participants.
Matière :
--- début du texte ---
samedi 12/12, arrivée 10 h en car, 28 personnes. Visite du chai et des vignes 1 h 15,
guidée par moi. Dégustation de trois vins (blanc sec, rosé, rouge) 45 min. Option
plateau de fromages et charcuterie de producteurs locaux à 9 € par personne, choisie.
Départ 12 h 30. Tarif visite et dégustation 18 € par personne. Prévoir chaussures
fermées pour les vignes. Parking car devant le chai.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le programme de la visite.
Forme : un plan à deux niveaux : trois parties titrées (Déroulé, Tarif, À savoir), deux
à quatre points sous chacune, une ligne par point, sans phrases rédigées.
Garde-fous : reprends les heures et les prix tels quels. Ne calcule aucun total.
N'ajoute aucune activité. Rends uniquement le programme.
```

RÉPONSE TYPE

Déroulé du samedi 12 décembre

- 10 h : arrivée en car, accueil devant le chai
- 10 h à 11 h 15 : visite du chai et des vignes, guidée par Sophie
- 11 h 15 à 12 h : dégustation de trois vins, blanc sec, rosé, rouge
- 12 h 30 : départ

Tarif

- Visite et dégustation : 18 € par personne
- Plateau de fromages et charcuterie de producteurs locaux : 9 € par personne, option retenue

À savoir

- Chaussures fermées conseillées pour les vignes
- Parking pour le car devant le chai

Ce qui en a été fait. Sophie relit les heures : la dégustation finit à 12 h et le départ est à 12 h 30, ce qui laisse la demi-heure du plateau. Aucun total n'a été calculé, comme demandé : elle le fera sur le devis.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : confirmer la réservation à la responsable du comité, qui doit la valider auprès
de son bureau.
Matière : le programme ci-dessus. Total, calculé par moi : 28 personnes × 27 € = 756 €
TTC. Acompte de 30 % demandé avant le 1er décembre.
Tâche : rédige le courriel de confirmation.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes (la date
et le déroulé en une phrase, le tarif et l'acompte, ce que j'attends d'elle), 120 mots
au plus, objet non compris. Vouvoiement, ton chaleureux, signé Sophie.
Garde-fous : reprends les montants et les dates tels quels. Rends uniquement le
courriel.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre visite du samedi 12 décembre au domaine

Bonjour Madame,

Nous avons le plaisir de confirmer votre visite du samedi 12 décembre : accueil à 10 h, visite du chai et des vignes, dégustation de trois vins et plateau de producteurs locaux, départ à 12 h 30. Le programme détaillé est joint.

Pour 28 personnes, le total s'élève à 756 € TTC, plateau compris. Un acompte de 30 % vous sera demandé avant le 1er décembre.

Pouvez-vous me confirmer le nombre définitif de participants d'ici là ? Je vous enverrai alors la facture d'acompte.

Au plaisir de vous accueillir,

Sophie

Ce qui en a été fait. Sophie vérifie le total à la calculette avant de l'écrire dans sa demande : c'est elle qui l'a fourni, pas l'IA. Elle joint le programme en PDF.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Reprends l'essentiel en SMS, à envoyer la veille à la responsable du comité. 160 signes
au plus, espaces compris : l'heure d'arrivée et le parking dans la première phrase, le
rappel des chaussures fermées. Signé Sophie, domaine. Rends uniquement le SMS.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, nous vous attendons demain à 10 h, parking du car devant le chai. Pensez aux chaussures fermées pour les vignes. À demain, Sophie, domaine

Ce qui en a été fait. Sophie compte 144 signes et programme l'envoi pour le vendredi 11 décembre à 17 h.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les heures du programme comparées aux notes d'appel, une à une.
- Le total de 756 € calculé par Sophie à la calculette, jamais par l'IA.
- L'acompte et sa date repris tels quels dans le courriel.
- Le SMS compté avant d'être programmé : 144 signes.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : quinze minutes pour le programme, le courriel et le SMS, au lieu de trois quarts d'heure, et un modèle que Sophie réutilise pour chaque groupe.

Leçon 6 · 3 exemples

Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

Exemple 6.1

Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion

Hélène est gérante d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon. Un propriétaire de huit T2 dans une résidence de La Teste-de-Buch, qui gère seul ses locations, vient la voir mardi à 14 h : deux logements sont vides depuis septembre et un locataire ne paie plus depuis trois mois. Elle prépare le rendez-vous dans Copilot Chat, avec son compte professionnel.

Le rendez-vous d'Hélène en trois demandes

1. **Notes d'appel** — Collées une fois, avec l'offre de l'agence.
2. **Six questions** — Dans l'ordre de l'entretien.
3. **Quatre objections** — Chacune avec un fait des notes.
4. **Courriel** — Confirmation et documents à apporter.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : préparer mon rendez-vous de mardi 14 h avec un propriétaire qui hésite à confier
la gestion de huit T2 à l'agence.
Matière :
--- début du texte ---
Appel du 12/11 : propriétaire, 68 ans, gère seul depuis 15 ans, huit T2 dans une
résidence de La Teste-de-Buch. Deux T2 vacants depuis septembre. Un locataire en impayé
depuis trois mois, pas de relance écrite envoyée. « Fatigué des appels le soir. »
Craint de « perdre la main » sur le choix des locataires. Notre offre : honoraires de
gestion 7 % HT des loyers encaissés ; garantie des loyers impayés en option, 2,5 % des
loyers ; le propriétaire valide chaque nouveau locataire ; compte rendu de gestion
chaque trimestre.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à lui poser.
```

```
Forme : une liste numérotée de six questions ouvertes, dans l'ordre de l'entretien, une phrase chacune, puis en une ligne ce que la réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans mes notes. Aucune question sur sa situation personnelle ou ses revenus.
```

RÉPONSE TYPE

1. Comment se passe une semaine type de gestion pour vous aujourd'hui ? Pour mesurer ce qu'il veut déléguer.
2. Qu'est-ce qui a empêché de relouer les deux T2 depuis septembre ? Pour savoir s'il y a des travaux ou un loyer à revoir.
3. Quels échanges avez-vous eus avec le locataire qui ne paie plus ? Pour savoir où en est le dossier avant toute relance.
4. Sur quels critères choisissez-vous vos locataires ? Pour les reprendre dans la validation qu'il garde.
5. Quelles informations voulez-vous recevoir, et à quel rythme ? Pour adapter le compte rendu trimestriel.
6. Qu'est-ce qui vous ferait dire, dans un an, que vous avez eu raison de confier la gestion ? Pour fixer des attentes mesurables.

Ce qui en a été fait. Hélène garde les six questions. La quatrième répond d'avance à sa crainte de « perdre la main » sans la nommer.

Échange 2 sur 3

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

```
À partir des mêmes notes, liste ses objections probables. Forme : un tableau de trois colonnes, Objection, Réponse en deux phrases au plus, Fait de nos notes. Quatre lignes au plus. Garde-fous : aucune remise sur les honoraires, aucune promesse de délai de relocation.
```

RÉPONSE TYPE

Objection	Réponse	Fait de nos notes
« 7 %, c'est cher. »	Les honoraires portent sur les loyers encaissés : sans loyer, pas d'honoraires. La garantie des loyers impayés reste une option.	7 % HT des loyers encaissés ; garantie en option à 2,5 %
« Je ne choisirai plus mes locataires. »	Vous validez chaque nouveau locataire avant la signature.	Validation par le propriétaire
« Je ne saurai plus ce qui se passe. »	Vous recevez un compte rendu de gestion chaque trimestre.	Compte rendu trimestriel
« Et mon locataire en impayé ? »	Le dossier sera repris à la signature du mandat, à partir des échanges que vous nous transmettrez.	Impayé depuis trois mois, aucune relance écrite

Ce qui en a été fait. Hélène retire une phrase que Copilot Chat avait ajoutée dans une première version (« relocation garantie en un mois ») : aucun délai ne figurait dans ses notes, et le garde-fou l'interdisait.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel qui confirme le rendez-vous. Forme : un objet de huit mots au plus, deux paragraphes, 90 mots au plus : la confirmation de mardi 14 h à l'agence ; la liste des documents utiles à apporter (baux en cours, derniers avis d'échéance, échanges avec le locataire en impayé). Vouvoiement, signé Hélène, gérante. Rends uniquement le courriel.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Notre rendez-vous de mardi 14 h à l'agence

Bonjour Monsieur,

Je vous confirme notre rendez-vous du mardi à 14 h, à l'agence d'Arcachon.

Pour que cet échange vous soit utile, pouvez-vous apporter, si vous les avez, les baux en cours, les derniers avis d'échéance et les échanges avec le locataire qui ne règle plus son loyer ? Nous pourrons ainsi regarder ensemble votre situation concrète.

Bien cordialement,
Hélène, gérante

Ce qui en a été fait. Hélène envoie le courriel le jour même ; il ne cite aucun montant d'honoraires, gardés pour l'entretien.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les honoraires et l'option comparés à la grille de l'agence avant le rendez-vous.
- La promesse de relocation en un mois, ajoutée par l'IA, supprimée.
- Aucune question sur la situation personnelle du propriétaire.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt-cinq minutes pour les questions, les objections et le courriel, au lieu d'une heure, et un entretien mené sur ses craintes réelles.

Exemple 6.2

Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic

Karim est gérant d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. La gestionnaire d'un syndic l'a invité à visiter la chaufferie collective d'une résidence de 36 logements à Talence, dont le prestataire d'entretien cesse son activité. Entre deux chantiers, il prépare le rendez-vous en dictant ses demandes à Vibe, dans l'offre gratuite, sur son téléphone.

La semaine de Karim avant la visite

Mardi

L'appel du syndic

Visite fixée au vendredi 9 h.

Mercredi midi

Questions dictées

Cinq lignes lisibles sur le téléphone.

Mercredi soir

Objections

L'écart du week-end repéré.

Jeudi

SMS de confirmation

Le carnet d'entretien demandé.

Vendredi 9 h

La visite

L'écart dit franchement, le carnet lu sur place.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : préparer la visite de vendredi 9 h avec la gestionnaire du syndic, pour décrocher
le contrat d'entretien de la chaufferie.
Matière :
--- début du texte ---
Résidence de 36 logements à Talence, construite en 1985. Chaudière collective gaz
installée en 2012. Deux pannes l'hiver dernier selon la gestionnaire. Le syndic veut
une intervention en moins de 4 heures en hiver. Nous : astreinte 7 jours sur 7 de
novembre à mars, intervention en 4 heures en semaine, 8 heures le week-end. Pas encore
de contrat de chaufferie collective de cette taille, mais deux chaufferies de 12 et 18
logements entretenues depuis 2023.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à poser pendant la visite.
Forme : une liste numérotée de cinq questions, une ligne chacune, lisible sur un
téléphone.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans mes notes.
```

RÉPONSE TYPE

1. Que s'est-il passé lors des deux pannes de l'hiver dernier, et combien de temps ont-elles duré ?
2. Le carnet d'entretien de la chaudière est-il disponible depuis 2012 ?
3. Quelles pièces ont été changées ces trois dernières années ?
4. Qui appelle le prestataire en cas de panne, la gestionnaire ou le gardien ?
5. À quelle date le conseil syndical doit-il choisir le nouveau prestataire ?

Ce qui en a été fait. Karim lit la liste au feu rouge, en garde cinq et note la deuxième en tête : sans carnet d'entretien, il ne chiffrera rien.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Liste les objections probables de la gestionnaire. Forme : pour chacune, l'objection,
puis la réponse en une phrase, puis le fait de mes notes entre parenthèses. Trois
```

```
objections. Garde-fous : aucun prix, aucun délai que je n'ai pas donné.
```

RÉPONSE TYPE

1. « Vous n'avez jamais entretenu une chaufferie de 36 logements. » Nous entretenons depuis 2023 deux chaufferies collectives, de 12 et 18 logements, avec le même type d'astreinte. (Deux chaufferies de 12 et 18 logements depuis 2023)
2. « Il nous faut une intervention en moins de 4 heures en hiver. » Nous intervenons en 4 heures en semaine et en 8 heures le week-end, de novembre à mars. (Astreinte 7 jours sur 7, 4 heures en semaine, 8 heures le week-end)
3. « Combien coûtera le contrat ? » Le chiffrage suivra la visite et la lecture du carnet d'entretien. (Aucun prix dans les notes)

Ce qui en a été fait. La deuxième objection révèle un écart : le syndic veut 4 heures, Karim tient 8 heures le week-end. Il préfère le dire franchement vendredi plutôt que de le découvrir à la première panne.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Écris le SMS qui confirme la visite à la gestionnaire. 160 signes au plus, espaces compris, avec le jour, l'heure et une demande : le carnet d'entretien sur place. Signé Karim. Rends uniquement le SMS.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, je confirme la visite de la chaufferie vendredi à 9 h. Pourriez-vous prévoir le carnet d'entretien de la chaudière sur place ? Merci, Karim

Ce qui en a été fait. Karim compte 149 signes et envoie depuis la camionnette.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les délais d'intervention de l'objection 2 relus contre ses notes : 4 heures en semaine, 8 heures le week-end.
- Aucun prix dans les réponses ; le chiffrage attend le carnet d'entretien.
- Le SMS compté avant l'envoi : 149 signes.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure de dictée entre deux chantiers, au lieu d'une préparation repoussée au soir, et un écart sur le week-end repéré avant la visite.

Exemple 6.3

Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé

Inès est responsable commerciale d'une entreprise de propreté de 30 salariés à Pessac. La responsable des services généraux d'une clinique privée de Bordeaux l'invite à visiter 2 800 m² de bureaux et de cabinets de consultation avant de lancer une consultation de trois entreprises. Inès prépare la visite avec Gemini.

La fiche d'Inès, sans puis avec les cinq lignes

Demande d'une ligne

- Un prix au mètre carré inventé
- Une certification supposée
- Une expérience du bloc opératoire qui n'existe pas
- Une page et demie

Demande en cinq lignes

- Aucun prix avant la visite
- Les atouts tirés des notes
- Ce qu'il faut voir sur place
- 250 mots, quatre rubriques

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Prépare ma visite de la clinique de jeudi. Voici mes notes : 2 800 m² de bureaux et de consultations, passage quotidien du lundi au samedi, l'actuel prestataire est jugé irrégulier, trois entreprises consultées. Fais une fiche.
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse obtenue sans forme ni garde-fou : une fiche d'une page et demie, qui conseille de « se positionner autour de 0,15 € HT le m² par passage », affirme que la clinique « exige une certification spécifique au milieu hospitalier » et propose de « mettre en avant votre expérience du bloc opératoire ».

Ce qui en a été fait. Inès ne garde rien : le prix est inventé, la certification n'est pas dans ses notes, et l'entreprise n'intervient pas en bloc opératoire, qui n'est d'ailleurs pas dans le périmètre visité.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : préparer la visite de jeudi 15 h avec la responsable des services généraux d'une clinique privée, avant sa consultation de trois entreprises.
Matière :
--- début du texte ---
2 800 m² de bureaux et de cabinets de consultation, hors bloc opératoire. Passage quotidien du lundi au samedi, avant 7 h 30. Prestataire actuel jugé irrégulier par la cliente. Nous : 30 salariés, 4 cliniques et centres médicaux entretenus en Gironde, un chef d'équipe par site, contrôle qualité mensuel avec la cliente. Protocoles de désinfection des cabinets de consultation déjà en place chez deux clients médicaux.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de visite.
Forme : une page, 250 mots au plus, quatre rubriques : ce que la cliente attend ; ce que je dois voir pendant la visite ; nos atouts, chacun avec un fait de mes notes ; les questions à poser.
```

```
Garde-fous : n'avance aucun prix, aucune certification et aucune expérience qui ne
figurent pas dans mes notes. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

RÉPONSE TYPE

Ce que la cliente attend. Un passage régulier, chaque jour du lundi au samedi avant 7 h 30, sur 2 800 m² hors bloc opératoire, après un prestataire jugé irrégulier.

Ce que je dois voir. Les cabinets de consultation et leurs surfaces à désinfecter ; les accès avant 7 h 30 et la remise des clés ; le local de stockage du matériel ; les zones à fort passage.

Nos atouts. Quatre cliniques et centres médicaux entretenus en Gironde. Un chef d'équipe par site. Un contrôle qualité mensuel avec la cliente. Des protocoles de désinfection des cabinets déjà appliqués chez deux clients médicaux.

Les questions à poser. Qu'entendez-vous par « irrégulier » : des passages manqués, une qualité variable, des changements d'équipe ? Comment voulez-vous contrôler la prestation ? Quelle date de démarrage visez-vous ? [À COMPLÉTER : critères de choix de la consultation]

> **Ce qui en a été fait.** Cette fois, tout vient de ses notes. La question sur le mot « irrégulier » devient le fil de la visite : c'est là que la cliente dira ce qu'elle veut vraiment.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le prix au mètre carré, la certification et le bloc opératoire de la première réponse écartés.
- Chaque atout de la fiche retrouvé dans ses notes.
- Le chiffrage remis à après la visite, sur les surfaces mesurées.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes pour une fiche juste, au lieu d'une fiche fausse qui aurait fait dire un prix et une expérience inexistante devant la cliente.

Leçon 7 · 3 exemples

Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

Exemple 7.1

Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances

Claire est responsable de l'administration des ventes d'une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, sous-traitante de rang 2 de l'aéronautique. Une commande de 120 brides inox promise le 27 novembre sera livrée le 11 décembre : un lot de matière a été refusé au contrôle de réception. Elle écrit à l'acheteur du client avec Gemini.

Du premier jet au courriel envoyé

1. **Première réponse** — Trois excuses, une date garantie, aucune question.
2. **Corriger** — L'engagement devient une date prévue, sous réserve.
3. **Corriger et préciser** — Une seule excuse, la question datée ajoutée.
4. **Envoi** — Après comparaison des dates et des quantités.

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : annoncer le retard à l'acheteur du client, qui doit replanifier sa propre
production.
Matière : commande 24-1225, 120 brides inox, promise le 27/11. Lot de matière refusé à
notre contrôle de réception le 16/11. Nouvelle date : 11/12, si le lot de remplacement
est conforme. Livraison partielle possible le 27/11 : 40 brides, si le client
l'accepte.
Tâche : rédige le courriel à l'acheteur.
Forme : un objet, trois paragraphes, 120 mots au plus, vouvoiement, signé Claire.
Garde-fous : reprends les dates et les quantités telles quelles.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Retard de livraison de votre commande 24-1225

Madame, Monsieur,

Nous sommes sincèrement désolés de vous informer que votre commande de 120 brides inox, prévue le 27 novembre, subira un retard. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce contretemps.

Un lot de matière n'a pas passé notre contrôle de réception. Nous nous engageons à vous livrer l'intégralité de la commande au plus tard le 11 décembre. Si vous le souhaitez, 40 brides peuvent vous être livrées dès le 27 novembre.

Encore toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.

Cordialement,
Claire

Ce qui en a été fait. Les dates et les quantités sont justes. Trois défauts : trois excuses, un engagement de date que la matière ne permettait pas, et aucune question au client sur la livraison partielle.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dans « Nous nous engageons à vous livrer l'intégralité de la commande au plus tard le 11 décembre », retire l'engagement, parce que la date dépend de la conformité du lot de remplacement. Écris que la livraison complète est prévue le 11 décembre, sous cette réserve. Garde tout le reste.
```

RÉPONSE TYPE

Le même courriel, avec à la place : « La livraison complète est prévue le 11 décembre, sous réserve de la conformité du lot de remplacement. »

Ce qui en a été fait. Claire compare les deux versions : seule cette phrase a changé.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Les excuses reviennent trois fois : garde-en une seule, dans le premier paragraphe, parce que l'acheteur attend surtout de quoi replanifier. Précision : j'ai besoin de sa réponse sur la livraison partielle avant le 24/11 à 12 h, pour lancer l'expédition ; mets-la en question dans le dernier paragraphe. Garde tout le reste, 120 mots au plus.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Commande 24-1225, nouvelle date et livraison partielle

Bonjour Monsieur,

Votre commande de 120 brides inox, prévue le 27 novembre, sera livrée en retard, et nous vous prions de nous en excuser.

Un lot de matière a été refusé à notre contrôle de réception le 16 novembre. La livraison complète est prévue le 11 décembre, sous réserve de la conformité du lot de remplacement. Nous pouvons vous livrer 40 brides dès le 27 novembre.

Pouvez-vous me dire avant le 24 novembre à 12 h si vous acceptez cette livraison partielle ? Je lancerai l'expédition dès votre accord.

Cordialement,

Claire

Ce qui en a été fait. Une excuse, une date prévue et sa condition, une question datée. Claire envoie le courriel à 9 h 15.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les dates (27/11, 16/11, 11/12, 24/11) et les quantités (120 et 40) comparées à la matière.
- Plus aucun « nous nous engageons » ni « garanti » dans le texte.
- Une seule excuse, au début.
- La question finale a une date et une heure.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes avec les deux relances, au lieu de vingt-cinq pour réécrire le courriel à la main, et aucune promesse de date envoyée au client.

Exemple 7.2

Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Un client de Villenave-d'Ornon écrit que le devis de 3 900 € TTC pour un chauffe-eau thermodynamique dépasse de 900 € celui d'un concurrent, et demande une remise. Karim ne fait pas de remise. Léa travaille avec ChatGPT, en offre gratuite.

La réponse de Léa, avant et après les relances

Première réponse

- « Nos tarifs reflètent la qualité »
- Aucune prestation nommée
- Un refus sec
- Aucune suite proposée

Réponse envoyée

- Une première phrase qui reconnaît la démarche
- Quatre prestations nommées
- Le refus de remise, dit simplement
- Un appel proposé avec Karim

Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Un client trouve notre devis de chauffe-eau thermodynamique trop cher par rapport à un
concurrent et demande une remise. Rédige une réponse polie qui refuse la remise.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour Monsieur,

Nous vous remercions pour votre message. Nous comprenons votre démarche de comparaison. Nos tarifs reflètent la qualité de nos prestations et notre savoir-faire reconnu. Nous ne sommes malheureusement pas en mesure de vous accorder une remise.

Nous restons à votre entière disposition pour toute question.

Cordialement

Ce qui en a été fait. Rien de faux, rien d'utile : le client ne sait toujours pas ce que paient les 900 € d'écart.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Précision : notre devis de 3 900 € TTC comprend la dépose et l'évacuation de l'ancien chauffe-eau, un groupe de sécurité neuf, la mise en service et l'entretien de la première année. Le client compare avec un devis à 3 000 € TTC dont il ne nous a pas donné le détail. Karim ne fait pas de remise, mais propose de comparer les deux devis ligne par ligne au téléphone. Reprends la réponse avec ces faits : trois paragraphes, 110 mots au plus, signée Léa. N'affirme rien sur le devis du concurrent.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour Monsieur,

Merci pour votre message et pour la comparaison que vous avez faite.

Notre devis de 3 900 € TTC comprend la dépose et l'évacuation de votre ancien chauffe-eau, un groupe de sécurité neuf, la mise en service et l'entretien de la première année. Nous ne pratiquons pas de remise sur ces prestations.

Si vous le souhaitez, Karim peut comparer avec vous les deux devis ligne par ligne, par téléphone : vous verrez ainsi ce que chacun comprend. Quel moment vous conviendrait ?

Cordialement,
Léa

Ce qui en a été fait. Le fond est juste. Léa hésite sur la première phrase, un peu plate pour un client agacé.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Propose trois versions de la première phrase : une neutre, une directe, une chaleureuse. Une phrase chacune, mêmes faits, sans commentaire.
```

RÉPONSE TYPE

1. Merci pour votre message et pour la comparaison que vous avez faite.
2. Nous ne baisserons pas notre prix, mais nous pouvons vous montrer ce qu'il comprend.
3. Merci d'avoir pris le temps de comparer : c'est normal pour un achat de cette importance.

> **Ce qui en a été fait.** Léa répond « Remplace la première phrase par la version 3. Garde tout le reste. » et envoie. Le client rappelle le lendemain : le devis concurrent ne comprenait ni la dépose ni le groupe de sécurité.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le prix et la liste des prestations comparés au devis envoyé.
- Aucune affirmation sur le devis du concurrent, que personne n'a vu.
- Aucune remise promise, conformément à la règle de Karim.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes au lieu d'une demi-heure d'hésitation, et une réponse qui ouvre un appel plutôt qu'une perte du chantier.

Exemple 7.3

Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé

Nadège est responsable du planning d'un service d'aide à domicile de 40 salariés à Libourne. Elle prépare avec Claude, en offre gratuite, le courrier aux familles des personnes aidées sur l'organisation des fêtes. Après une dizaine de relances dans la même conversation, les consignes se contredisent.

Une conversation qui s'égare, puis repart



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Dixième relance dans le même fil : « Remets le numéro d'astreinte, le bon, et retire
encore la phrase sur le 25 décembre. Garde tout le reste. »
```

RÉPONSE TYPE

Le courrier revient avec l'ancien numéro d'astreinte, 06 XX XX XX 14, corrigé deux fois déjà en 06 XX XX XX 21, et la phrase « les visites sont maintenues le 25 décembre » réapparaît sous une autre forme.

Ce qui en a été fait. Deux erreurs corrigées deux fois reviennent : les anciennes versions pèsent dans le fil. Nadège arrête de corriger.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : repartir dans une nouvelle conversation sans perdre ce que nous avons décidé ici.
Matière : toute cette conversation.
Tâche : résume les décisions prises.
Forme : dix lignes au plus, en liste : le but, le destinataire, les faits retenus, les
consignes de forme, ce qui est exclu.
Garde-fous : seulement ce qui a été décidé en dernier ; les dates et numéros tels
quels. Si deux consignes se contredisent, signale-le au lieu de choisir.
```

RÉPONSE TYPE

- But : informer les familles de l'organisation des interventions pendant les fêtes.
- Destinataire : les familles des personnes aidées, par courrier.
- Du 24 décembre au 1er janvier, interventions maintenues aux horaires habituels.
- Le 25 décembre et le 1er janvier, seules les aides au repas et à la toilette sont assurées.
- Astreinte : 06 XX XX XX 21, de 8 h à 20 h.
- Forme : une page, trois paragraphes, ton chaleureux, signé Nadège, responsable du planning.
- Exclu : toute mention de visites complètes le 25 décembre.
- Contradiction signalée : le numéro 06 XX XX XX 14 apparaît encore dans deux versions ; le dernier validé est 06 XX XX XX 21.

Ce qui en a été fait. Nadège vérifie le numéro sur la note de service : c'est bien le 21. Elle tranche la contradiction et copie le résumé.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Nouvelle conversation. Voici les décisions prises pour un courrier aux familles :
--- début du texte ---
[le résumé relu et corrigé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courrier.
Garde-fous : reprends les dates, les horaires et le numéro tels quels ; n'ajoute aucune
autre exception. Rends uniquement le courrier.
```

RÉPONSE TYPE

Madame, Monsieur,

Pendant les fêtes, du 24 décembre au 1er janvier, nos intervenantes viendront aux horaires habituels.

Le 25 décembre et le 1er janvier, seules les aides au repas et à la toilette seront assurées. Votre intervenante vous confirmera ses horaires de ces deux jours.

En cas d'urgence, notre astreinte répond au 06 XX XX XX 21, de 8 h à 20 h.

Nous vous souhaitons, à vous et à vos proches, de belles fêtes de fin d'année.

> Nadège, responsable du planning

> **Ce qui en a été fait.** Le courrier est juste du premier coup. Nadège garde le résumé dans sa bibliothèque : il resservira l'an prochain, dates changées.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le numéro d'astreinte vérifié sur la note de service avant de valider le résumé.
- Les deux jours d'exception, et eux seuls, présents dans le courrier.
- Le résumé relu ligne par ligne avant d'être recollé.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes pour le résumé et le courrier, au lieu d'une demi-heure de corrections qui ne tenaient plus, et aucun ancien numéro envoyé à 300 familles.

Leçon 8 · 3 exemples

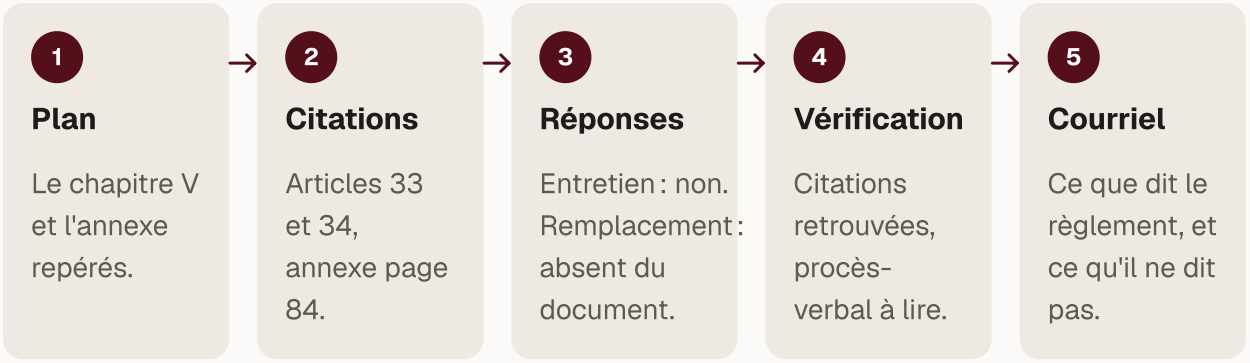
Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée

Exemple 8.1

Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur

Maxime est gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon. Un propriétaire bailleur, dont l'appartement est au rez-de-chaussée d'une résidence de La Teste-de-Buch (lot 3), demande s'il doit payer sa part du remplacement de l'ascenseur voté en assemblée générale. Maxime interroge le règlement de copropriété, un PDF de 96 pages, dans Copilot Chat avec son compte professionnel.

Du PDF de 96 pages au courriel



Échange 1 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : repérer dans le règlement de copropriété joint les parties qui traitent des
charges, avant de les interroger.
Matière : le règlement de copropriété joint à ce message.
Tâche : dresse son plan.
Forme : un tableau de trois colonnes : Titre, Numéro de l'article, Page. Une ligne par
titre de premier et de deuxième niveau.
Garde-fous : ne résume aucune partie.
```

RÉPONSE TYPE

Titre	Article	Page
Chapitre I, Désignation de l'immeuble	1 à 6	3
Chapitre II, Parties communes et privatives	7 à 15	9
Chapitre III, Usage des parties privatives	16 à 24	18
Chapitre IV, Charges communes générales	25 à 30	31
Chapitre V, Charges spéciales (ascenseur, chauffage)	31 à 38	38
Chapitre VI, Assemblées générales	39 à 52	47
Annexe, Tableaux de répartition des charges	| 82	

> **Ce qui en a été fait.** Le chapitre V et l'annexe sont les deux parties utiles. Maxime vérifie dans le PDF que le chapitre V commence bien page 38.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : répondre au propriétaire du lot 3, au rez-de-chaussée, avec ce que dit le
règlement et rien d'autre.
Matière : le même règlement, joint plus haut.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles du
chapitre V et de l'annexe qui parlent des charges d'ascenseur. 2. Puis réponds : le lot
3 participe-t-il aux charges d'entretien de l'ascenseur, et à celles de son
remplacement ?
Forme : les citations, puis deux réponses de trois lignes au plus.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au document.
```

RÉPONSE TYPE

Article 33, page 40 : « Les charges d'entretien et de fonctionnement de l'ascenseur sont réparties entre les lots desservis, selon la colonne 3 du tableau annexé. »

Article 34, page 41 : « Les lots situés au rez-de-chaussée ne participent pas aux charges d'ascenseur. »

Annexe, page 84, colonne 3 : le lot 3 porte « 0 ».

1. Entretien : non, le lot 3 n'y participe pas (articles 33 et 34, annexe).

2. Remplacement : le règlement ne distingue pas le remplacement de l'entretien. Absent du document pour le remplacement en tant que tel.

> **Ce qui en a été fait.** La seconde réponse est la plus précieuse : le règlement ne dit rien du remplacement. Maxime ne conclut pas à la place du document : il vérifie le procès-verbal de l'assemblée qui a voté les travaux et sa répartition.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel au propriétaire. Forme : trois paragraphes, 120 mots au plus : ce
que disent les articles 33 et 34 et l'annexe ; le point que le règlement ne traite pas
; ce que je vérifie et quand je reviens vers lui (vendredi). Vouvoiement, signé Maxime.
Garde-fous : aucune règle de loi, aucune promesse sur le montant. Rends uniquement le
courriel.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre lot et les charges d'ascenseur

Bonjour Monsieur,

Le règlement de copropriété de la résidence prévoit que les lots du rez-de-chaussée ne participent pas aux charges d'ascenseur (articles 33 et 34) ; votre lot 3 porte d'ailleurs « 0 » dans le tableau de répartition annexé.

Le règlement ne distingue pas le remplacement de l'ascenseur de son entretien. Je vérifie donc la répartition votée par l'assemblée générale pour ces travaux.

Je reviens vers vous vendredi avec la réponse précise.

Cordialement,
Maxime

Ce qui en a été fait. Maxime retrouve les deux articles et la ligne de l'annexe dans le PDF avant d'envoyer.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les articles 33 et 34 retrouvés mot pour mot, pages 40 et 41.
- La ligne du lot 3 lue dans l'annexe, page 84.
- Le point « absent du document » renvoyé au procès-verbal d'assemblée, pas tranché par l'IA.
- Aucune règle de loi dans le courriel.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : quinze minutes au lieu d'une heure de lecture du règlement, et une réponse qui dit précisément ce que le document dit et ne dit pas.

Exemple 8.2

Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction

Sandra est gérante d'une boulangerie-pâtisserie de 7 salariés à Talence. La hotte d'extraction du fournil est à remplacer, pour environ 6 000 € HT selon le devis reçu. Elle veut savoir si son bail commercial de 42 pages met ce remplacement à sa charge ou à celle du propriétaire. Elle travaille avec ChatGPT, en offre gratuite.

Le bail collé sous la question, puis joint et cité

Bail collé, question avant

- Des généralités sur les baux commerciaux
- Une règle de loi ajoutée
- Aucune clause citée
- Une conclusion « selon votre bail »

Bail joint, citer puis répondre

- Trois articles cités avec leur page
- La propriété de la hotte établie
- Le vide du bail signalé
- Une question précise pour l'avocat

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Le bail est-il clair sur qui paie le remplacement de la hotte ? Voici le bail : [42
pages collées dans le champ de saisie]
```

RÉPONSE TYPE

Allure de la réponse obtenue avec le bail collé en dessous de la question, sans garde-fou : une explication générale sur la répartition des travaux entre bailleur et locataire dans les baux commerciaux, une référence à une règle de loi, et une conclusion prudente « selon les clauses de votre bail », sans citer aucune de ces clauses.

Ce qui en a été fait. Sandra n'apprend rien de son bail. La question était avant le texte, le texte était trop long pour être collé, et rien n'interdisait les connaissances extérieures.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : savoir ce que mon bail commercial prévoit pour le remplacement de la hotte
d'extraction du fournil, avant d'en parler au propriétaire.
Matière : le bail commercial joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles qui
parlent des travaux, des réparations, des équipements et de leur remplacement. 2. Puis
réponds : le remplacement de la hotte est-il à la charge du locataire ou du bailleur ?
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 bail.
```

RÉPONSE TYPE

Article 8.1, page 14 : « Le preneur entretient les lieux loués et les équipements à usage professionnel qu'il a installés, et en assure le remplacement à ses frais. »

Article 8.4, page 15 : « Le bailleur conserve à sa charge les grosses réparations touchant au clos et au couvert. »

Article 3, page 6 : « Les locaux sont loués équipés d'un four, d'une chambre froide et d'une hotte d'extraction, propriété du bailleur. »
Réponse : la hotte appartient au bailleur (article 3), mais le bail ne dit pas qui la remplace. L'article 8.1 vise les équipements installés par le preneur, ce qui n'est pas le cas. Absent du document pour le remplacement d'un équipement fourni par le bailleur.

Ce qui en a été fait. La réponse montre un vide du bail, pas une réponse toute faite. Sandra retrouve les trois articles dans le PDF, puis écrit à son avocat avec ces citations : la décision touche 6 000 € et relève d'un avis compétent.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les articles 3, 8.1 et 8.4 retrouvés mot pour mot dans le PDF.
- La conclusion « absent du document » respectée : aucune règle de loi ajoutée.
- Le cas, qui engage environ 6 000 €, transmis à l'avocat avec les citations.

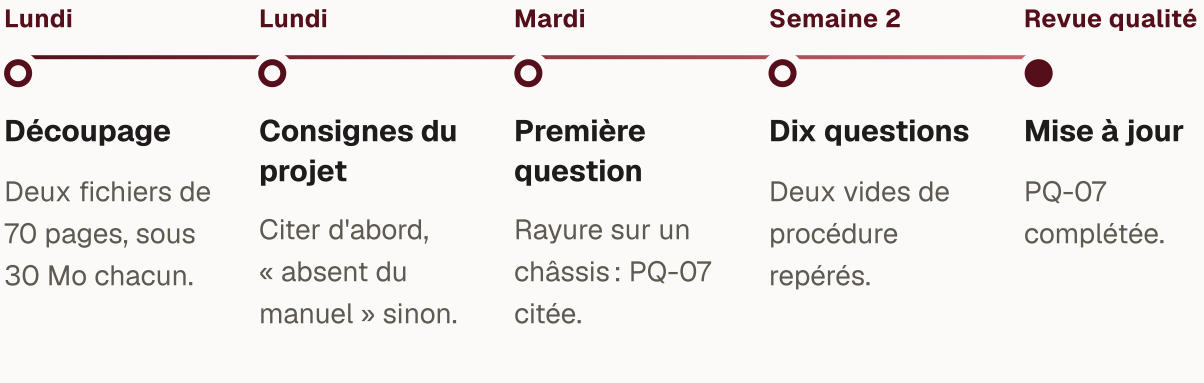
Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure au lieu d'une soirée sur le bail, et une question à l'avocat précise, donc plus courte à traiter.

Exemple 8.3

Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet

Thomas est responsable qualité chez un fabricant de menuiseries aluminium de 60 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Chaque semaine, les chefs d'équipe lui posent des questions sur le manuel qualité de 140 pages et ses procédures. Il range le manuel dans un projet Claude, avec son abonnement Pro, pour ne plus le joindre à chaque fois.

Un manuel qualité installé dans un projet



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Consignes du projet « Manuel qualité » : Tu réponds aux questions des chefs d'équipe
sur le manuel qualité joint au projet. Pour chaque question, cite d'abord, mot pour mot
```

```
avec leur numéro de procédure et leur page, les passages qui répondent, puis donne la
réponse en cinq lignes au plus. Si le manuel n'en dit rien, écris : absent du manuel.
N'emploie aucune connaissance extérieure au manuel. Réponds en phrases simples, sans
jargon.
```

RÉPONSE TYPE

Les consignes sont enregistrées dans le projet : elles s'appliqueront à chaque nouvelle conversation ouverte dans ce projet, avec le manuel déjà joint.

Ce qui en a été fait. Thomas découpe d'abord le manuel en deux fichiers de 70 pages, chacun sous les 30 Mo acceptés par fichier de projet.

Échange 2 sur 2

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

```
Un châssis a été livré avec une rayure de 3 cm sur le profilé, repérée par le client à
la pose. Que prévoit le manuel : qui décide, qui prévient le client, et sous quel délai
?
```

RÉPONSE TYPE

Procédure PQ-07, page 52 : « Toute non-conformité constatée après livraison est enregistrée dans le registre des réclamations par le chargé de clientèle le jour même. »

Procédure PQ-07, page 53 : « Le responsable qualité décide du traitement (reprise, remplacement, dérogation) sous deux jours ouvrés. »

Réponse : le chargé de clientèle enregistre la réclamation le jour même ; le responsable qualité décide sous deux jours ouvrés. Qui prévient le client : absent du manuel.

Ce qui en a été fait. Thomas retrouve les deux passages dans le manuel. Le vide sur « qui prévient le client » devient une mise à jour de la procédure PQ-07, ajoutée au plan de la prochaine revue qualité.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les citations retrouvées dans le manuel, procédure et page comprises.
- Le manuel découpé en deux fichiers sous la limite de 30 Mo par fichier de projet.
- Les vides du manuel notés pour la revue qualité, pas comblés par l'IA.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : deux minutes par question au lieu de dix à feuilleter le manuel, une dizaine de questions par semaine, et des vides de procédure repérés au passage.

Leçon 9 · 3 exemples

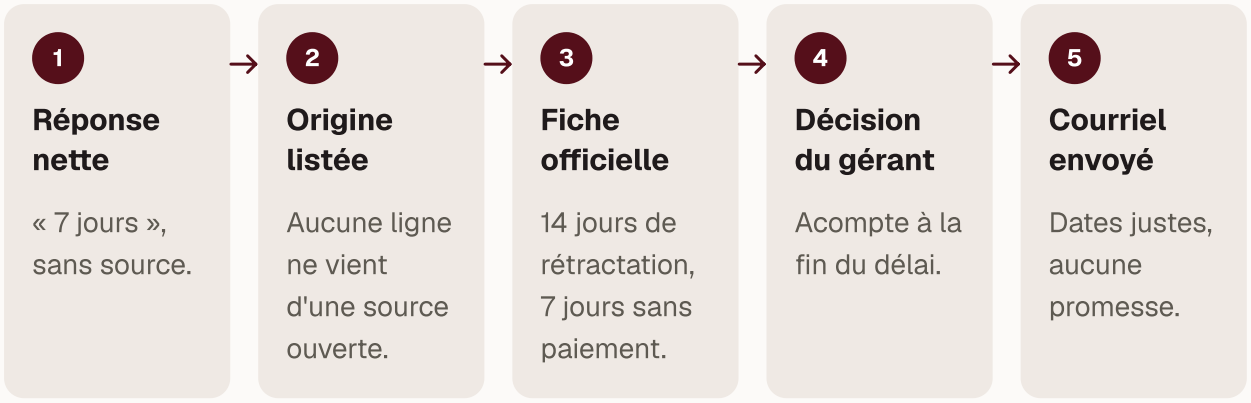
Vérifier une réponse avant de vous en servir

Exemple 9.1

Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Un client de Villenave-d'Ornon a signé chez lui, le mardi 17 novembre, le devis de remplacement de sa chaudière ; il demande quand les travaux peuvent commencer et quand verser l'acompte de 30 %. Léa pose la question à ChatGPT, en offre gratuite.

Du « 7 jours » à la source



Échange 1 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Un client a signé chez lui un devis de remplacement de chaudière. Combien de temps a-t-il pour se rétracter, et quand pouvons-nous encaisser l'acompte ?
```

RÉPONSE TYPE

Lorsqu'un contrat est signé au domicile du client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la signature. Passé ce délai, vous pouvez encaisser l'acompte et commencer les travaux. Pensez à remettre au client un formulaire de rétractation.

Ce qui en a été fait. La réponse est nette et en partie juste : le formulaire existe bien. Mais un délai légal engage l'entreprise : niveau expert. Léa ne l'envoie pas.

Échange 2 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

```
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.
```

RÉPONSE TYPE

Affirmation	Origine	Certitude
Délai de rétractation de 7 jours	connaissances générales, sans source ouverte	moyenne
Le délai court à compter de la signature	connaissances générales	moyenne
Acompte encaissable après ce délai	déduction	faible
Formulaire de rétractation à remettre	connaissances générales	élevée

Ce qui en a été fait. Aucune ligne ne vient d'une source ouverte. Léa ouvre la fiche « Démarchage à domicile : règles à respecter » sur service-public.fr et copie le passage sur la rétractation et le paiement.

Échange 3 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

```
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 ---
[passage copié de la fiche]
--- 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 ».
```

RÉPONSE TYPE

Ma phrase	Ce que dit le texte	Verdict
7 jours pour se rétracter	14 jours, à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour une prestation de services	contredit
Acompte encaissable après le délai de rétractation	Aucun paiement ni aucune contrepartie avant 7 jours à compter de la conclusion du contrat	contredit : les 7 jours visent le paiement
Formulaire de rétractation	Le contrat est accompagné d'un formulaire type de rétractation	confirmé

Ma phrase	Ce que dit le texte	Verdict
(absent de ma réponse)	Le client peut demander que la prestation commence avant la fin du délai, par une demande expresse sur support durable	à ajouter

Ce qui en a été fait. L'IA avait mélangé deux règles vraies. Léa montre le tableau et la fiche à Karim, le gérant, qui décide : l'acompte sera demandé à la fin du délai de rétractation.

Échange 4 sur 4

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : répondre au client qui demande quand les travaux commencent et quand verser
l'acompte.
Matière : devis signé à son domicile le mardi 17 novembre ; rétractation possible
pendant 14 jours, jusqu'au mardi 1er décembre inclus ; aucun paiement possible pendant
les 7 jours qui suivent la signature ; décision du gérant : acompte de 30 % demandé à
la fin du délai de rétractation ; le client peut demander par écrit un démarrage plus
tôt, pas avant la fin des 7 jours.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : objet, trois courts paragraphes, vouvoiement, signature de Léa.
Garde-fous : ne cite aucun article de loi, ne promets aucune date d'intervention.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre devis de remplacement de chaudière, rétractation et démarrage

Bonjour Monsieur [Nom],

Merci pour votre confiance. Le devis ayant été signé chez vous le mardi 17 novembre, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours, soit jusqu'au mardi 1er décembre inclus, sans avoir à vous justifier. Le formulaire de rétractation est joint au devis.

Nous ne pouvons recevoir aucun paiement pendant les 7 jours qui suivent la signature. Nous vous demanderons donc l'acompte de 30 % à la fin du délai de rétractation, et nous vous proposerons alors une date d'intervention.

Si vous souhaitez que les travaux commencent plus tôt, il suffit de nous le demander par écrit, en réponse à ce courriel ; ils ne pourront pas commencer avant la fin des 7 jours qui suivent la signature.

Bien cordialement,
Léa [Nom]
Assistante administrative, [Entreprise], Bègles
06 XX XX XX XX

Ce qui en a été fait. Karim relit et valide. Léa garde l'adresse de la fiche officielle dans le dossier du client.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le délai de 14 jours et la règle des 7 jours retrouvés mot pour mot sur la fiche F23224 de service-public.fr, vérifiée par l'administration le 11/08/2026.
- Le décompte refait sur le calendrier : du mercredi 18 novembre au mardi 1er décembre inclus, 14 jours.
- Niveau expert : la règle de l'acompte décidée par le gérant, qui en répond, et non par l'assistant.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes de vérification, contre un acompte encaissé trop tôt, ce que la fiche officielle dit sanctionné et qui rend le contrat contestable.

Exemple 9.2

La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait

Maxime est gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui gère 240 lots. Il prépare la régularisation annuelle des charges d'un locataire et demande à Copilot Chat, avec son compte professionnel, de rédiger le courriel qui l'explique à partir du décompte du syndic.

Le courriel avant et après le calcul refait

Avant

- Quote-part de 776,97 €
- Solde de 56,97 €
- Échéance non précisée

Après

- Quote-part de 767,97 €, vérifiée dans Excel
- Solde de 47,97 €
- Échéance de janvier et décompte joint

Échange 1 sur 3

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

```
But : expliquer à un locataire la régularisation de ses charges 2025, pour qu'il
comprenne le solde sans appeler l'agence.
Matière : charges récupérables de l'immeuble en 2025 : 18 640 € ; tantièmes du lot :
412 sur 10 000 ; provisions versées par le locataire : 12 × 60 €.
Tâche : rédige le courriel au locataire.
Forme : objet, 120 mots au plus, le calcul en trois lignes, vouvoiement.
Garde-fous : n'ajoute aucune charge que je n'ai pas donnée ; si une information manque,
écris [À COMPLÉTER].
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Régularisation de vos charges 2025

Madame, Monsieur,

Voici le détail de la régularisation de vos charges pour 2025 :
- votre quote-part : 18 640 € × 412 / 10 000 = 776,97 €
- provisions versées : 12 × 60 € = 720,00 €
- solde à régler : 56,97 €

Le décompte du syndic est à votre disposition à l'agence. Ce montant sera ajouté à votre prochain avis d'échéance.

Cordialement,
Maxime [Nom], gestionnaire locatif

Ce qui en a été fait. Le courriel est clair. Mais il contient deux montants calculés, envoyés à un locataire qui contestera le moindre écart : niveau serré. Maxime tape la formule dans Excel : 767,97 €, pas 776,97 €.

Échange 2 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Refais le calcul en posant chaque opération sur une ligne, avec le résultat intermédiaire : quote-part = charges × tantièmes ÷ 10 000, puis solde = quote-part − provisions. Corrige le courriel si un montant change, sans toucher au reste.
```

RÉPONSE TYPE

18 640 × 412 = 7 679 680
7 679 680 ÷ 10 000 = 767,968, arrondi à 767,97 €
Solde : 767,97 − 720,00 = 47,97 €
Le montant de ma première réponse (776,97 €) était faux : deux chiffres inversés.

Courriel corrigé :
- votre quote-part : 18 640 € × 412 / 10 000 = 767,97 €
- provisions versées : 12 × 60 € = 720,00 €
- solde à régler : 47,97 €

Ce qui en a été fait. Le calcul posé ligne à ligne concorde avec Excel. C'est le tableur qui fait foi : Maxime garde la formule dans le dossier du lot.

Échange 3 sur 3

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Relis le courriel corrigé comme le locataire le lira. Signale en une liste courte ce qui pourrait l'inquiéter ou le faire appeler, sans réécrire.
```

RÉPONSE TYPE

1. « Ce montant sera ajouté à votre prochain avis d'échéance » : la date de l'échéance n'est pas donnée.
2. « Le décompte est à votre disposition à l'agence » : le locataire peut préférer le recevoir par courriel.
3. Aucune mention de la possibilité de poser une question.

Ce qui en a été fait. Maxime précise l'échéance de janvier, joint le décompte du syndic en PDF et ajoute une ligne de contact.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Calcul refait dans Excel : =18640*412/10000 donne 767,968, arrondi à 767,97 €.
- Montant des charges et tantièmes retrouvés ligne par ligne dans le décompte du syndic.
- Courriel relu comme le locataire le lira : échéance précisée, décompte joint.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes par régularisation au lieu de vingt-cinq, sans une erreur de 9 € qui aurait déclenché une contestation.

Exemple 9.3

Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un

Julien est commercial chez un sous-traitant d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, de rang 2 dans l'aéronautique. Il rencontre la semaine prochaine l'acheteur d'un équipementier de la région toulousaine et demande à Claude, recherche web active, ce que cette entreprise a annoncé cette année.

Trois liens, trois vérifications



Échange 1 sur 2

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

```
But : préparer un rendez-vous avec l'acheteur de [Équipementier X], à [ville], la
semaine prochaine.
Matière : le nom de l'entreprise et sa ville, rien d'autre.
Tâche : liste ce que l'entreprise a annoncé publiquement en 2026.
Forme : cinq points au plus, chacun avec sa date et son lien.
Garde-fous : ne garde que des faits trouvés dans une source datée de 2026, avec son
lien ; si tu ne trouves rien sur un sujet, dis-le ; ne déduis rien.
```

RÉPONSE TYPE

1. Extension du site de production de 4 000 m², annoncée en mars [lien 1].
2. Une soixantaine de recrutements prévus en 2026 [lien 2].

3. Nouveau contrat avec un avionneur européen [lien 2].
4. Qualification d'un nouveau procédé de traitement de surface [lien 3].
5. Aucun résultat sur un changement de direction.

Ce qui en a été fait. Cinq points bien présentés, trois liens. Julien ouvre chaque lien et cherche dans la page « 4 000 », « recrutement » et « contrat » avec Ctrl+F.

Échange 2 sur 2

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

```
Pour chaque point, recopie mot pour mot la phrase de la source qui le porte, avec son lien. Si aucune phrase ne le porte exactement, écris « non retrouvé » et retire le point.
```

RÉPONSE TYPE

1. « Le groupe étudie un projet d'extension d'environ 4 000 m² » [lien 1] : la source parle d'un projet à l'étude, pas d'une extension annoncée. Point corrigé.
2. « L'entreprise prévoit une soixantaine de recrutements d'ici fin 2026 » [lien 2] : confirmé.
3. Non retrouvé : le lien 2 ne cite aucun contrat. Point retiré.
4. « L'entreprise a obtenu la qualification de son nouveau procédé » [lien 3] : confirmé.

Ce qui en a été fait. Julien avait trouvé les mêmes phrases en ouvrant les pages lui-même. Le contrat avec un avionneur n'existait dans aucune source : il l'aurait cité devant l'acheteur.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Chaque lien ouvert, la phrase retrouvée par la recherche dans la page et lue en entier.
- Date de chaque article notée : un article de l'an passé ne dit rien de cette année.
- Le point sans source retiré de la fiche de rendez-vous, pas reformulé.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : un quart d'heure de lecture, contre une affirmation fausse devant l'acheteur dès les premières minutes du rendez-vous.

Leçon 10 · 3 exemples

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

Exemple 10.1

Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque

Karim est gérant d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Il vient d'encaisser un chèque de 1 860 € TTC pour le remplacement d'un ballon d'eau chaude et s'apprête à le photographier pour que Vibe, en offre gratuite sur son téléphone, rédige le reçu et le SMS de remerciement.

Ce que Karim allait envoyer, ce qu'il a envoyé

Prévu

- La photo du chèque
- Nom, adresse, numéro de compte, signature
- Compte individuel non réglé

Envoyé

- Montant, date, numéro de facture
- [Nom du client] en repère
- Entraînement refusé dans l'application

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : remercier un client et lui envoyer le reçu de son règlement.
Matière : règlement par chèque de 1 860 € TTC reçu le 19/11/2026 pour la facture F-
2026-312, remplacement d'un ballon d'eau chaude.
Tâche : rédige le reçu, puis le SMS de remerciement.
Forme : reçu en six lignes au plus ; SMS de 160 signes au plus.
Garde-fous : écris [Nom du client] à la place du nom ; n'ajoute aucune mention que je
n'ai pas donnée.
```

RÉPONSE TYPE

REÇU DE RÈGLEMENT
[Entreprise], Bègles
Reçu de [Nom du client] la somme de 1 860 € TTC par chèque, le 19/11/2026,
en règlement de la facture F-2026-312 (remplacement d'un ballon d'eau chaude).
Fait à Bègles, le 19/11/2026. Signature : [Signature]

SMS : « Bonjour, nous avons bien reçu votre règlement de 1 860 € pour la facture F-2026-312. Merci pour votre confiance. Karim, [Entreprise] »

Ce qui en a été fait. Avant d'envoyer, Karim a passé les quatre questions : la photo portait un numéro de compte, une adresse et une signature, et la quatrième question répondait oui. Le reçu est aussi bon sans la photo.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Transforme ce reçu en modèle réutilisable, avec des crochets pour le nom du client, le
montant, la date, le numéro de facture, la prestation et le mode de règlement.
```

RÉPONSE TYPE

REÇU DE RÈGLEMENT
[Entreprise], Bègles
Reçu de [Nom du client] la somme de [Montant] € TTC par [Mode de règlement], le [Date],
en règlement de la facture [Numéro de facture] ([Prestation]).
Fait à Bègles, le [Date]. Signature : [Signature]

Ce qui en a été fait. Karim range le modèle dans sa bibliothèque de demandes, sous « Rédiger un reçu de règlement ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Photo du chèque jamais envoyée : numéro de compte, signature et adresse restent dans le téléphone.
- Case « Enable data sharing » décochée dans Settings, Data & Account Controls de l'application Vibe.
- Montant et numéro de facture vérifiés sur la facture avant l'envoi.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois minutes par reçu au lieu de dix, sans qu'aucune coordonnée bancaire ne quitte le téléphone.

Exemple 10.2

Les relances de pièces d'un cabinet comptable

Sandrine est assistante dans un cabinet d'expertise comptable de 14 personnes au Bouscat. Chaque mois, elle relance une dizaine de clients pour des pièces manquantes. Elle emploie Claude en offre gratuite, entraînement désactivé, et ne colle jamais un chiffre de client : le secret professionnel du cabinet s'applique.

Une relance sans donnée de client



Échange 1 sur 2

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

```
But : relancer un client du cabinet pour des pièces comptables manquantes avant la
clôture.
Matière : [Client 1], société de [Secteur 1] ; pièces manquantes : relevés bancaires de
septembre et d'octobre, trois factures d'achat de [Fournisseur 1], la note de frais du
salon de [Mois 1] ; date limite : [Date 1].
Tâche : rédige le courriel de relance.
Forme : objet, liste à puces des pièces, 120 mots au plus, ton cordial et précis.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; aucun montant ; ne mentionne aucune
pénalité.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Pièces manquantes avant la clôture, [Client 1]

Bonjour,

Pour terminer vos comptes dans les délais, il nous manque encore :
- les relevés bancaires de septembre et d'octobre ;
- trois factures d'achat de [Fournisseur 1] ;
- la note de frais du salon de [Mois 1].

Pouvez-vous nous les transmettre avant le [Date 1], par retour de courriel ou sur votre espace de dépôt ? Nous restons à votre disposition pour toute question.

Bien cordialement,
Sandrine [Nom], cabinet [Nom du cabinet]

Ce qui en a été fait. Le courriel est prêt. Sandrine remplace les quatre repères dans Outlook, à partir de la liste des pièces du dossier.

Échange 2 sur 2

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

```
Propose une version plus courte, en 60 mots, pour un client qui a déjà été relancé une
fois. Garde les repères.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Rappel, pièces manquantes, [Client 1]

Bonjour,

Sauf erreur, nous n'avons pas encore reçu les relevés de septembre et d'octobre, les trois factures de [Fournisseur 1] et la note de frais du salon de [Mois 1]. Sans elles avant le [Date 1], la clôture prendra du retard. Merci de nous les adresser dès que possible.

Bien cordialement,
Sandrine

Ce qui en a été fait. Les deux versions entrent dans sa bibliothèque, sous « Relancer des pièces manquantes, premier envoi » et « deuxième envoi ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Réglage « Help improve our AI models » vérifié désactivé dans Settings, Privacy.
- Aucun montant ni nom de client dans la conversation ; la liste des pièces vient du logiciel du cabinet.
- Repères remplacés puis courriel relu avant l'envoi.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix relances en vingt-cinq minutes au lieu d'une heure, sans un chiffre de client hors du cabinet.

Exemple 10.3

Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile

Nathalie est responsable de secteur dans un service d'aide à domicile de 30 salariés à Libourne. Chaque vendredi, elle envoie aux intervenantes le planning de la semaine suivante, avec des consignes. Le service a un compte ChatGPT Business ; Nathalie y retire pourtant toute donnée de santé.

Le planning avant et après

Ce que Nathalie aurait pu coller

- Noms et adresses des bénéficiaires
- Pathologies et traitements
- Numéros des familles

Ce qu'elle a collé

- Des repères numérotés
- « Consigne particulière, voir classeur »
- Aucun numéro

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : prévenir les intervenantes des changements de planning de la semaine prochaine.
Matière : [Bénéficiaire 1] passe du mardi au jeudi matin ; [Bénéficiaire 2] est absente
du lundi au mercredi ; [Bénéficiaire 3] a une consigne particulière, à lire dans le
classeur de liaison ; [Intervenante 1] remplace [Intervenante 2] mardi après-midi.
Tâche : rédige le message aux intervenantes.
Forme : message court, une ligne par changement, ton simple.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; ne cite aucune consigne médicale ; renvoie
au classeur de liaison pour les consignes particulières.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour à toutes,

Voici les changements pour la semaine prochaine :

- [Bénéficiaire 1] : intervention déplacée du mardi au jeudi matin.
- [Bénéficiaire 2] : absente du lundi au mercredi, pas d'intervention ces jours-là.
- [Bénéficiaire 3] : consigne particulière à lire dans le classeur de liaison avant votre passage.
- Mardi après-midi : [Intervenante 1] remplace [Intervenante 2].

Merci et bonne fin de semaine,

Nathalie

Ce qui en a été fait. Nathalie remplace les repères dans l'outil de planning, qui envoie le message par SMS.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Ajoute en dernière ligne un rappel de prévenir le service au plus tôt en cas
d'empêchement, sans changer le reste.
```

RÉPONSE TYPE

Ligne ajoutée : « En cas d'empêchement, prévenez le service au plus tôt, au [Téléphone du service]. »

Ce qui en a été fait. Le message part à 16 h, comme chaque vendredi.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Aucune donnée de santé dans la conversation, même avec un compte Business qui ne sert pas à l'entraînement par défaut.
- Repères remplacés dans l'outil de planning, jamais dans l'IA.
- Message conforme à la charte du service, qui interdit tout diagnostic dans un SMS.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : vingt minutes le vendredi au lieu de quarante-cinq.

Leçon 11 · 3 exemples

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

Exemple 11.1

Un ascenseur en panne et un locataire excédé

Hélène est gérante d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui gère 240 lots. Un locataire du cinquième étage écrit que l'ascenseur est en panne depuis neuf jours et menace de retenir son loyer. Le syndic a commandé la pièce ; l'ascensoriste annonce une intervention le 26 novembre. Hélène prépare sa réponse dans Copilot Chat, avec son compte professionnel.

La panne et les réponses

10/11	13/11	19/11	26/11
Panne	**Pièce commandée**	**Courriel et avis**	**Intervention**
Ascenseur à l'arrêt.	Par le syndic.	Réponse privée, puis publique.	Annoncée par l'ascensoriste.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : répondre à un locataire excédé par une panne d'ascenseur, pour qu'il sache ce qui
est fait et renonce à retenir son loyer.
Matière : ascenseur en panne depuis le 10/11 ; pièce commandée par le syndic le 13/11 ;
intervention de l'ascensoriste annoncée le 26/11 ; l'agence a relancé le syndic par
écrit le 17/11 ; [Locataire 1] habite au cinquième étage.
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel de 150 mots au plus, ton respectueux et factuel, les dates en clair.
Garde-fous : ne promets aucune date que je n'ai pas donnée ; aucune indemnisation ;
rappelle sans menace que le loyer reste dû ; garde [Locataire 1] tel quel.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Panne de l'ascenseur, ce qui est fait

Bonjour [Locataire 1],

Nous comprenons combien cette panne est pénible au cinquième étage, et nous en sommes désolés.

Voici où en est la réparation : la pièce a été commandée par le syndic le 13 novembre, et l'ascensoriste annonce son intervention le 26 novembre. Nous avons relancé le syndic par écrit le 17 novembre et suivons le dossier chaque semaine.

Le loyer reste dû pendant cette période ; si la date d'intervention change, nous vous préviendrons aussitôt.

Cordialement,
Hélène [Nom], gérante

Ce qui en a été fait. Le ton est juste. Hélène vérifie les trois dates dans le dossier du syndic avant l'envoi.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Le locataire a publié un avis d'une étoile sur la fiche de l'agence. Rédige une réponse publique de trois phrases au plus, sans nom, sans numéro d'immeuble, sans date de réparation.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, merci pour votre message et désolés pour la gêne causée par cette panne. Nous suivons la réparation avec le syndic et vous avons écrit pour vous tenir informé. L'équipe de l'agence

Ce qui en a été fait. Aucune adresse, aucun étage : l'immeuble n'est pas reconnaissable par les lecteurs de l'avis.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Les dates du 10, du 13, du 17 et du 26 novembre retrouvées dans le dossier du syndic.
- Aucune indemnisation promise : la décision appartient au propriétaire et au syndic.
- Réponse publique relue : ni nom, ni adresse, ni étage.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : quinze minutes pour le courriel et la réponse publique, au lieu de quarante, et un locataire qui sait enfin quand l'ascenseur repart.

Exemple 11.2

Six pièces non conformes chez un client industriel

Claire est responsable de l'administration des ventes d'un sous-traitant d'usinage de 45 salariés à Mérignac. Un client industriel signale 6 axes non conformes sur un lot de 40, découverts à son contrôle de réception, et demande une réponse sous 24 heures. Le responsable qualité a confirmé l'écart et lancé la reprise. Claire rédige dans Gemini.

Du signalement à la réponse



Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : répondre à un client industriel qui signale des pièces non conformes, en montrant
que l'écart est pris en charge.
Matière : commande 4480, 40 axes A-12 ; 6 pièces hors tolérance sur un diamètre,
constatées au contrôle de réception du client ; notre responsable qualité a confirmé
l'écart le 19/11 ; reprise des 6 pièces lancée, livraison prévue le 25/11 ; un rapport
d'analyse suivra sous dix jours.
Tâche : rédige la réponse au client.
Forme : courriel de 150 mots au plus, ton professionnel, une liste des actions avec
leurs dates.
Garde-fous : n'avance aucune cause de l'écart avant le rapport ; aucun avoir ni
pénalité ; aucune date que je n'ai pas donnée.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Commande 4480, écart sur 6 axes A-12

Bonjour,

Merci pour votre signalement. Notre responsable qualité a confirmé aujourd'hui l'écart de diamètre sur 6 des 40 axes de la commande 4480.

Nos actions :
- reprise des 6 pièces lancée ce jour ;
- livraison des pièces conformes le 25 novembre ;
- rapport d'analyse transmis sous dix jours.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Cordialement,
Claire [Nom], administration des ventes

Ce qui en a été fait. Claire fait relire la réponse par le responsable qualité, qui ajoute le numéro de la fiche de non-conformité.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Ajoute après la liste la référence de notre fiche de non-conformité, FNC-2026-047, sans
rien changer d'autre.
```

RÉPONSE TYPE

Ligne ajoutée : « Référence de notre fiche de non-conformité : FNC-2026-047. »

Ce qui en a été fait. Le courriel part dans l'heure, bien avant les 24 heures demandées.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Dates du 25 novembre et du rapport sous dix jours confirmées par le responsable qualité.
- Aucune cause avancée : le rapport d'analyse la donnera.
- Aucun avoir mentionné : la décision appartient à la direction, après le rapport.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : dix minutes au lieu de trente, et une réponse dans l'heure à un client qui note ses fournisseurs sur leur réactivité.

Exemple 11.3

Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons

Romain gère un restaurant de 15 salariés dans le quartier des Chartrons, à Bordeaux. Un client a laissé un avis de deux étoiles : 50 minutes d'attente pour le plat un samedi soir, sans un mot du service. Le samedi en question, deux serveurs étaient absents. Romain répond depuis son téléphone, avec Claude en offre gratuite.

La réponse que Romain aurait écrite à chaud, et celle publiée

À chaud

- « Deux serveurs étaient malades ce soir-là »
- « Nous vous offrons un dessert »
- Un paragraphe de justification

Publiée

- Les faits reconnus
- Une mesure décidée
- Trois phrases, aucun nom

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : répondre publiquement à un avis de deux étoiles sur l'attente, pour que les
futurs clients voient un restaurant qui reconnaît le problème.
Matière : l'avis, entre les repères ; nous avons revu l'organisation du samedi soir
avec un serveur de plus à partir de décembre.
--- début du texte ---
[texte de l'avis, sans le nom de son auteur]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse publique.
Forme : trois phrases au plus, signée « Romain, pour l'équipe ».
Garde-fous : ne cite pas l'absence des serveurs ; aucune invitation ni repas offert ;
aucun nom.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, merci pour votre retour : 50 minutes sans nouvelles du service, ce n'est pas l'accueil que nous voulons offrir. Nous avons renforcé l'équipe du samedi soir à partir de décembre. Romain, pour l'équipe

Ce qui en a été fait. Romain garde la réponse : elle reconnaît les faits sans excuse en série ni justification sur le personnel.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Propose une variante plus chaleureuse, toujours en trois phrases et sans rien offrir.
```

RÉPONSE TYPE

Bonjour, merci d'avoir pris le temps d'écrire, et désolés pour cette longue attente sans nouvelles un samedi soir. Nous avons renforcé l'équipe du samedi à partir de décembre. Au plaisir de vous servir plus vite la prochaine fois. Romain, pour l'équipe

Ce qui en a été fait. Romain publie la variante. Il range la demande dans sa bibliothèque, sous « Répondre à un avis sur l'attente ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Le renfort du samedi est décidé et inscrit au planning de décembre avant d'être annoncé.
- Aucune mention de l'absence des serveurs : une donnée sur le personnel n'a rien à faire dans un avis public.
- Aucun repas offert : Romain le propose en privé quand il le décide, jamais en réponse publique.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : cinq minutes par avis au lieu de vingt, et des réponses du même ton sur toute la fiche.

Leçon 12 · 3 exemples

Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

Exemple 12.1

La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Elle emploie ChatGPT en offre gratuite ; Karim, le gérant, écrit depuis son téléphone avec Vibe. Elle veut que leurs dix demandes les plus utiles marchent dans les deux outils.

D'une bonne demande à une fiche

1. **Demande réussie** — Sur un vrai devis.
2. **Crochets** — Chaque fait devient un crochet.
3. **Test dans Vibe** — Même résultat sur le téléphone de Karim.
4. **Fiche rangée** — Nom, crochets, assistants, date.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : faire d'une demande qui a bien marché un modèle réutilisable.
Matière : la demande ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
But : relancer M. [Nom] pour le devis de remplacement de chaudière envoyé le 3
novembre, 4 850 € TTC, valable jusqu'au 3 décembre. Matière : pas de réponse depuis,
une visite technique faite le 28 octobre. Tâche : rédige la relance. Forme : 80 mots,
vouvoiement, une question à la fin. Garde-fous : aucune remise, aucune pression.
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque information propre à ce cas par un crochet explicite.
Forme : la demande en cinq lignes, puis la liste des crochets, puis un nom en verbe +
objet.
Garde-fous : ne change ni la forme ni les garde-fous.
```

RÉPONSE TYPE

But : relancer [client] pour le devis [objet du devis] envoyé le [date d'envoi], [montant TTC], valable jusqu'au [date de validité].

Matière : pas de réponse depuis ; [dernier échange, par exemple visite technique du (date)].

Tâche : rédige la relance.

Forme : 80 mots, vouvoiement, une question à la fin.

Garde-fous : aucune remise, aucune pression.

Crochets : [client] : nom ou repère du client ; [objet du devis] : la prestation ; [date d'envoi] ; [montant TTC] ; [date de validité] ; [dernier échange].

Nom : « Relancer un devis sans réponse ».

Ce qui en a été fait. Léa range la fiche dans le document Word partagé « Nos demandes », avec « ChatGPT, 19/11/2026 ».

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : relancer [Client A] pour le devis de remplacement d'un chauffe-eau envoyé le
[Date 1], [Montant 1], valable jusqu'au [Date 2].
Matière : pas de réponse depuis ; visite technique le [Date 3].
Tâche : rédige la relance.
Forme : 80 mots, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune remise, aucune pression ; garde les repères tels quels.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Votre devis de remplacement de chauffe-eau

Bonjour,

Suite à notre visite du [Date 3], nous vous avons adressé le [Date 1] notre devis de [Montant 1] pour le remplacement de votre chauffe-eau. Il reste valable jusqu'au [Date 2].

Avez-vous pu en prendre connaissance, et souhaitez-vous que nous en parlions par téléphone ?

Bien cordialement,
Léa, [Entreprise]

Ce qui en a été fait. Karim lance la même demande dans Vibe, sur son téléphone : réponse équivalente, une phrase de plus. Léa note « ChatGPT, Vibe » dans la colonne « Testée dans ».

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Chaque demande testée sur un vrai cas anonymisé dans les deux assistants avant d'entrer dans la bibliothèque.
- Aucun nom de client ni montant réel dans le document partagé : uniquement des crochets.
- Relecture inscrite à l'agenda de Léa pour le 19 février.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : deux minutes pour une relance au lieu de dix, et des réponses du même ton que l'auteur soit Léa ou Karim.

Exemple 12.2

Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes

Claire est responsable de l'administration des ventes d'un sous-traitant d'usinage de 45 salariés à Mérignac, sous Google Workspace. Son équipe de trois personnes envoie chaque jour une dizaine d'accusés de réception de commande, chacun à sa façon. Claire veut une seule façon de faire, installée dans l'outil.

Les accusés de réception avant et après

Avant

- Trois façons d'écrire
- Des prix parfois recopiés
- Huit minutes chacun

Après

- Un Gem partagé, une seule forme
- Aucun prix
- Trois minutes chacun

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : rédiger les instructions d'un Gem qui prépare les accusés de réception de
commande de notre équipe.
Matière : nos règles : objet « Accusé de réception, commande [numéro] » ; rappel des
références, quantités et date de livraison confirmée ; aucun prix dans le courriel ;
signature de l'équipe ADV ; vouvoiement.
Tâche : rédige les instructions du Gem.
Forme : 800 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : si la date de livraison n'est pas donnée, écris [DATE À CONFIRMER] ;
n'invente aucune référence.
```

RÉPONSE TYPE

Tu prépares les accusés de réception de commande de l'équipe ADV d'un sous-traitant d'usinage. Objet : « Accusé de réception, commande [numéro] ». Rappelle chaque référence, sa quantité et la date de livraison confirmée, telles qu'elles figurent dans la commande. N'écris aucun prix. Vouvoie le client ; signe « L'équipe ADV ». Si la date de livraison manque, écris [DATE À CONFIRMER]. N'invente jamais une référence ni une quantité : si une ligne est illisible, signale-la.

Ce qui en a été fait. Claire vérifie que chaque règle de ses notes figure dans le texte, puis enregistre le Gem et le teste sur cinq commandes anonymisées.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Commande 4512, [Client D] : 200 bagues R-220, 150 axes A-12. Livraison confirmée le 15 décembre.
```

RÉPONSE TYPE

Objet : Accusé de réception, commande 4512

Bonjour,

Nous accusons réception de votre commande 4512 :
- 200 bagues R-220 ;
- 150 axes A-12.

Livraison confirmée le 15 décembre.

Bien cordialement,
L'équipe ADV

> **Ce qui en a été fait.** Le Gem est partagé avec les deux collègues de Claire. La fiche complète reste dans la bibliothèque, sur Google Docs.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Références et quantités comparées à la commande sur cinq accusés de réception de test.
- Aucun prix dans les instructions ni dans les réponses.
- Compte Workspace : la personnalisation de Gemini n'y est pas proposée, d'où le Gem ; relecture des instructions tous les trois mois.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois minutes par accusé de réception au lieu de huit, soit près d'une heure par jour pour l'équipe, et un seul ton face aux clients.

Exemple 12.3

Les instructions durables d'une agence immobilière

Hélène est gérante d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, sous Microsoft 365 Business Standard. Maxime et elle emploient Copilot Chat avec leur compte professionnel. Chaque demande commençait par les mêmes trois lignes sur l'agence ; Hélène veut les installer une fois pour toutes.

Des instructions installées une fois

1. **Demande en cinq lignes** — Pour rédiger les instructions.
2. **Relecture** — Aucune donnée de client.
3. **Installation** — Custom instructions de Copilot Chat.
4. **Test** — Trois demandes, une question posée.

Échange 1 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
But : rédiger les instructions durables de Copilot Chat pour une gérante d'agence
immobilière.
Matière : agence de 6 personnes à Arcachon, transaction et gestion de 240 lots ;
destinataires : propriétaires, locataires, acquéreurs ; ton : courtois, précis, sans
jargon ; vouvoiement ; signature « Hélène, gérante ».
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 900 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : aucun nom de client ni chiffre de l'agence ; ajoute « Si une information
manque, pose-moi la question au lieu de supposer ».
```

RÉPONSE TYPE

Tu aides la gérante d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon (transaction et gestion locative). Tu écris à des propriétaires, des locataires et des acquéreurs. Ton : courtois, précis, sans jargon ; vouvoiement. Pour un courriel, donne un objet clair et termine par une question ou une prochaine étape. Ne cite jamais un article de loi sans que je t'aie donné le texte. N'invente aucun montant ni aucune date. Signe « Hélène, gérante ». Si une information manque, pose-moi la question au lieu de supposer.

Ce qui en a été fait. Hélène colle le texte dans Chat settings, Personalization, Custom instructions, puis Save instructions.

Échange 2 sur 2

Demande telle qu'elle a été écrite

```
Rédige le courriel qui confirme à un propriétaire la visite de son T3 samedi à 10 h
avec un couple d'acquéreurs.
```

RÉPONSE TYPE

Copilot Chat pose d'abord une question : « Pouvez-vous me donner le nom du propriétaire ou un repère, et l'adresse ou la référence du bien ? » Hélène répond « [Propriétaire 1], [Bien 1] », et le courriel suit, signé « Hélène, gérante ».

> **Ce qui en a été fait.** La consigne de poser une question a joué : aucune adresse inventée. Maxime installe les mêmes instructions, avec sa propre signature.

Ce qui a été contrôlé avant usage

- Instructions relues : aucune donnée de client, aucun chiffre de l'agence.
- Trois demandes de test : la signature et le ton sont respectés, la question arrive quand une information manque.
- Bibliothèque complète gardée dans OneNote ; instructions recopiées dans la colonne « Remarque » avec leur date.

Ce que cela change. Ordre de grandeur : trois lignes de moins à chaque demande, une trentaine de fois par semaine pour l'agence, et un ton commun aux deux gestionnaires.