bonbay ACADÉMIE

Bien écrire une demande à une IA

Support complet du cours

Le cours écrit de chaque leçon, avec ses schémas, ses tableaux et ses demandes à recopier, les erreurs fréquentes, l'exercice à faire sur votre poste et les points à retenir. Les entraînements et tous les corrigés sont dans le cahier d'exercices, les exemples racontés de bout en bout dans le recueil d'exemples pratiques ; les vidéos et les quiz restent sur le site du cours.

12
leçons

3
modules

6 h 45
de travail environ

Contenu mis à jour le 19 novembre 2026. Les noms, les offres, les prix et les libellés de ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe évoluent vite : vérifiez-les sur le site de chaque éditeur avant de vous y fier.

Sommaire

Module 1 Écrire une demande qui se comprend

Ce que l'IA voit vraiment, les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout, la demande en cinq lignes et l'exemple à imiter, valables dans les cinq assistants du cours.

1	Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas	35 min
2	Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout	31 min
3	La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours	31 min
4	Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout	29 min

Module 2 Obtenir la réponse dont vous avez besoin

Un tableau, un courriel ou un SMS prêts à coller, un rendez-vous préparé de bout en bout, des relances ciblées et un document de cent pages interrogé sans réponse inventée.

5	Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller	40 min
6	Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur	38 min
7	Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer	32 min
8	Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée	32 min

Module 3 Vérifier, protéger, réutiliser

Trois niveaux de vérification, les quatre questions avant de coller et les réglages de chaque assistant, une réclamation traitée de bout en bout, votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale.

9	Vérifier une réponse avant de vous en servir	35 min
10	Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous	30 min
11	Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent	29 min
12	Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale	43 min

01

Écrire une demande qui se comprend

Ce que l'IA voit vraiment, les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout, la demande en cinq lignes et l'exemple à imiter, valables dans les cinq assistants du cours.

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

2 Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

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

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

Leçon 1 | 35 min | Accès libre

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

> Une IA conversationnelle prolonge votre texte de la façon la plus plausible, sans chercher la vérité. Elle ne sait que ce qu'elle voit : votre demande, la conversation, les pièces jointes, vos réglages durables et le web si la recherche est active. Ce qui manque, elle le comble avec du vraisemblable. Votre demande décide donc presque tout.

Objectifs

- Expliquer en deux phrases comment une IA fabrique une réponse à partir de votre demande
- Repérer, avant d'envoyer, ce que l'assistant voit et ce qu'il ne peut pas savoir
- Transformer une question tapée comme dans un moteur de recherche en consigne qui apporte vos faits

Le cours

Un mardi soir, entre deux dépannages, Karim, gérant d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, tape sur son téléphone dans Vibe de Mistral, anciennement Le Chat : « Combien coûte le remplacement d'une chaudière gaz ? ». La réponse arrive en trois secondes, bien présentée : une fourchette de plusieurs milliers d'euros, « selon le modèle, la puissance et la région », et le conseil de demander plusieurs devis. Karim est plombier : il le savait. Il referme l'application en se disant que l'IA, ce n'est pas pour son métier. Cette leçon explique pourquoi cette réponse était prévisible, et ce qui la rend utile en changeant seulement la demande.

Une machine à prolonger les textes

ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe reposent sur des **modèles de langage** : des programmes entraînés sur une immense quantité de textes, qui ont appris quelle suite est probable après quels mots. Quand vous envoyez une demande, l'assistant écrit un morceau de mot, puis le suivant, en choisissant à chaque pas la suite la plus plausible compte tenu de tout ce qu'il a sous les yeux. Il ne consulte pas une base de réponses vérifiées. Les modes qui « réfléchissent » plus longtemps préparent mieux leur réponse, mais le principe reste le même : **plausible ne veut pas dire vrai**.

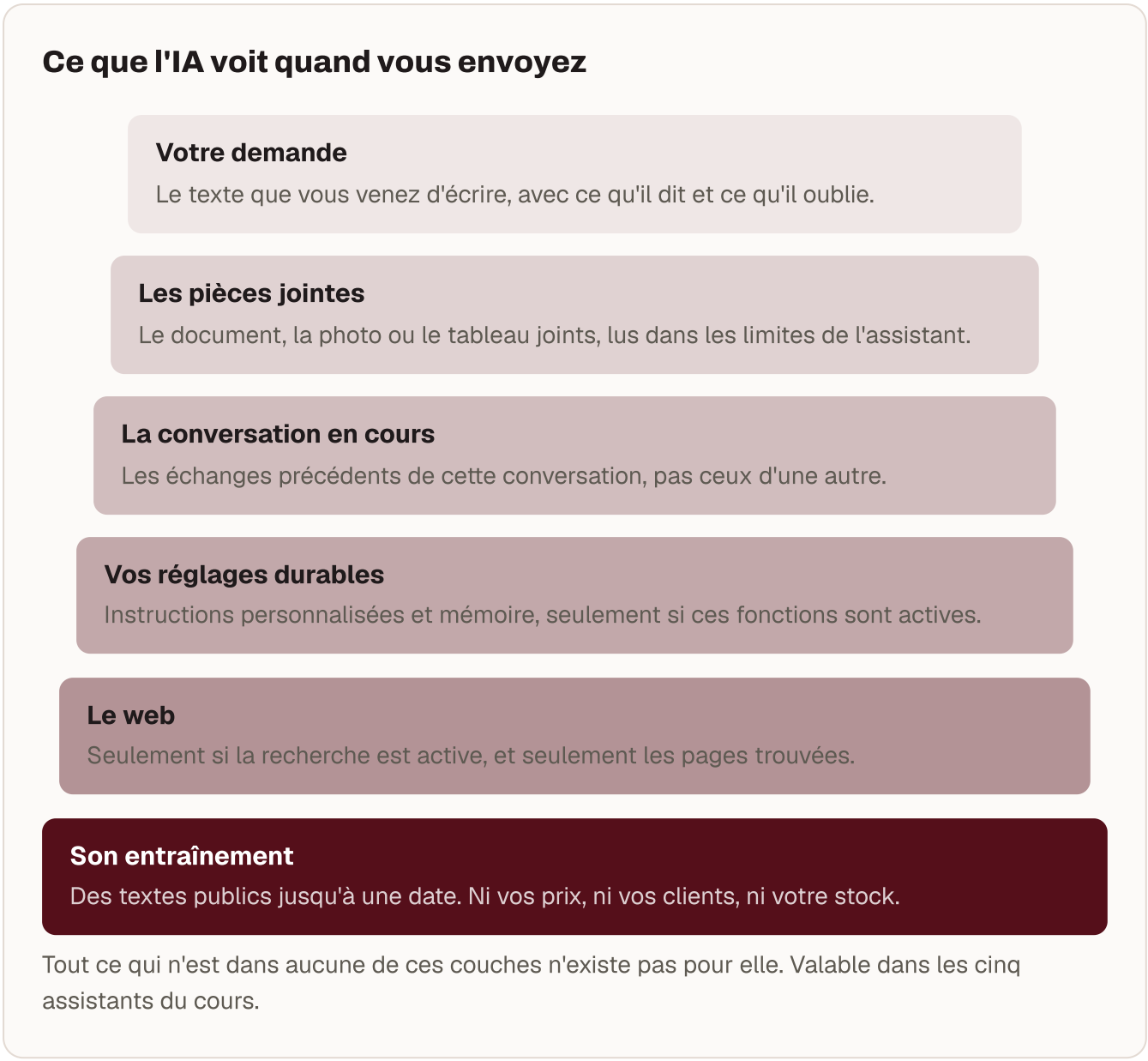
De votre demande à la réponse



Aucune étape ne vérifie ce qui est vrai : c'est le travail de la dernière case.

Une conséquence surprend souvent : la même demande, envoyée deux fois, peut donner deux réponses différentes. Microsoft l'écrit dans son guide des demandes à Copilot, et c'est vrai de tous les assistants du cours. N'en concluez pas qu'un outil est capricieux : plus votre demande est précise, plus les deux réponses se ressemblent, parce qu'il reste moins de place au hasard. Ne jugez pas non plus un assistant sur un seul essai d'une ligne.

Ce qu'elle voit au moment où vous envoyez



L'assistant ne voit que ces couches. Une nouvelle conversation repart presque de zéro : ce que vous avez expliqué hier dans une autre conversation n'y est pas, sauf si une mémoire ou des instructions durables sont activées, et même alors seulement en partie. Copilot Chat, anciennement Microsoft 365 Copilot Chat, en donne un exemple net. Avec un compte professionnel et sans licence Microsoft 365 Copilot, il répond à partir du web et ne voit vos contenus de travail que si vous les collez, les joignez, ou si vous l'ouvrez à côté d'un courriel dans Outlook ou d'une conversation dans Teams. Il ne fouille pas votre messagerie ni vos fichiers de lui-même.

Donner vos contenus à Copilot Chat, qui ne les voit pas sans vous

1. Les libellés peuvent varier selon la version et la langue de l'interface : repérez les emplacements décrits.
2. Ouvrez copilot.cloud.microsoft dans votre navigateur, ou l'application Microsoft Copilot, et connectez-vous avec votre compte professionnel.
3. Vérifiez le compte : la mention « Work » sous votre profil, dans le panneau de navigation, et le bouclier vert de protection des données. Sans eux, vous êtes sur un compte personnel.
4. Pour un texte court, collez-le dans la zone de saisie entre les repères --- début du texte --- et --- fin du texte ---.
5. Pour un document, joignez le fichier à votre demande depuis la zone de saisie, ou sélectionnez-le parmi vos fichiers au moment d'écrire.
6. Pour un courriel ou une conversation, ouvrez Copilot Chat dans Outlook ou dans Teams, à côté du contenu ouvert : il le prend en compte sans copier-coller.

Quand elle ne sait pas, elle invente

Une **hallucination** est un fait, un chiffre ou une source inventés et présentés avec assurance. Elle n'a rien d'une panne : quand l'information manque dans les couches, l'assistant écrit quand même la suite la plus plausible. Le prix d'une chaudière chez vous, le numéro d'un article de loi, la date d'un salon professionnel, les horaires d'une déchetterie, le nom du directeur des achats d'un client : tout cela peut sortir inventé, avec le même ton que le reste. La fourchette donnée à Karim n'était pas fausse, elle était creuse, parce que rien dans sa demande ne parlait de son chantier.

> **Une réponse assurée n'est pas une réponse vérifiée**
>
> Rien dans le ton ne distingue une information exacte d'une information inventée. Tout fait qui partira chez un client, un salarié ou une administration se retrouve d'abord dans un document ou une source ouverte. La leçon « Vérifier une réponse avant de vous en servir » donne les gestes, de trente secondes à vingt minutes selon le coût d'une erreur.

Demande à recopier **Faire dire à l'assistant ce qu'il ne sait pas, avant qu'il réponde**

```
Je veux une réponse sur [sujet], qui me servira à [usage : un devis, un courriel au client, une note interne].
Avant de répondre, dis-moi :
1. ce que tu sais de ce sujet de façon générale ;
2. ce que tu ne peux pas savoir sur mon cas précis (mon entreprise, mes prix, mes clients, les chiffres récents) ;
3. les informations qu'il te faudrait pour répondre juste, en liste numérotée, sept au plus.
N'écris pas encore la réponse elle-même.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois parties courtes. La troisième est la plus utile : la liste des faits à fournir (tarifs, commune, délai, conditions, historique du client…). Répondez point par point dans le message suivant, puis demandez le livrable : la réponse change de nature.

Note : Cette demande fonctionne dans les cinq assistants du cours. Elle coûte un échange, et en fait gagner plusieurs.

Une consigne complète, pas des mots-clés

Vingt ans de moteurs de recherche ont donné un réflexe : taper trois mots. Un moteur vous renvoie des pages écrites par d'autres, que vous lisez et comparez. Un assistant, lui, écrit à votre place. Trois mots lui laissent tout à deviner : le destinataire, l'usage, vos chiffres, la longueur. Il devine alors ce qui est le plus courant, c'est-à-dire le texte moyen qui convient à tout le monde et ne sert à personne.

Mots-clés de moteur ou consigne complète

Écrit comme pour un moteur

- « prix remplacement chaudière gaz »
- Aucun but, aucun destinataire
- Aucun fait sur le chantier ni sur vos tarifs
- Une réponse moyenne, valable partout, utile nulle part

Écrit comme une consigne

- À quoi servira la réponse, et pour qui
- Vos faits : tarifs, commune, délai, conditions
- Un seul livrable : le courriel qui accompagne le devis
- La longueur, le ton, et ce qu'elle ne doit pas inventer

Un moteur de recherche vous donne des pages à lire. Un assistant écrit à votre place : il lui faut une consigne.

La demande de Karim, avant et après

Avant, une ligne

- « Combien coûte le remplacement d'une chaudière gaz ? »
- Une fourchette de plusieurs milliers d'euros
- Des « selon le modèle » et « selon la région »
- Rien à envoyer au client

Après, ses faits et sa consigne

- Ses tarifs, le modèle posé, la commune, le délai
- Un courriel de devis de dix lignes, chiffres repris tels quels
- [À COMPLÉTER] là où une information manquait
- Cinq minutes de relecture, puis l'envoi

Même assistant, même téléphone, même soirée. Seule la demande a changé.

Demande à recopier **La demande de Karim, réécrite avec ses faits**

```
But : je réponds à un particulier qui m'a demandé un devis pour remplacer sa chaudière
gaz ; il doit pouvoir décider sans me rappeler.
Matière : maison de 110 m² à Villenave-d'Ornon, chaudière actuelle de 2004 au sol. Nous
proposons une chaudière gaz murale à condensation de 25 kW : 4 300 € HT fourniture et
pose, dépose et évacuation de l'ancienne comprises, mise en service et premier réglage
compris. Délai : trois semaines après acceptation. Devis valable 30 jours.
Tâche : rédige le courriel qui accompagne le devis joint.
Forme : un objet, puis dix lignes au plus, vouvoiement, les montants et le délai repris
tels quels, une seule question à la fin.
Garde-fous : n'ajoute aucune aide financière, garantie ni remise que je n'ai pas citées
; si une information te manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel avec un objet clair (« Votre devis de remplacement de chaudière »), un paragraphe sur la solution proposée, le prix et ce qu'il comprend, le délai et la validité, puis une question (« Souhaitez-vous que nous fixions une date de visite technique ? »). Si l'assistant ajoute une aide de l'État ou une garantie, c'est un garde-fou non respecté : supprimez la phrase.

Note : La structure but, matière, tâche, forme, garde-fous est le fil de tout le cours. Elle est détaillée dans « La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours ».

Ce qu'elle fait bien, et ce qu'elle ne fait jamais seule

Ce qu'elle fait bien, sous contrôle, jamais seule

Ce qu'elle fait bien, avec vos faits

- Rédiger un premier jet de courriel, d'annonce ou de note
- Reformuler, raccourcir, changer de ton
- Résumer un texte que vous lui donnez
- Mettre des notes en vrac en tableau ou en liste

Sous contrôle

- Traduire un document commercial ou technique
- Calculer un total, une remise, un pourcentage
- Expliquer une règle générale ou une procédure
- Chercher sur le web : chaque lien s'ouvre et se relit

Jamais seule

- Fixer un prix, un délai ou une remise
- Trancher une question juridique, fiscale ou de sécurité
- Donner un chiffre de votre entreprise qu'elle ne voit pas
- Envoyer quoi que ce soit à un client sans relecture

Le classement vaut pour les cinq assistants du cours, en offre gratuite comme payante.

Les cinq assistants du cours, offre gratuite et première offre payante (relevé du 19/11/2026)

Assistant	Offre gratuite	Première offre payante, par mois	Pour ce cours
ChatGPT (OpenAI)	Oui ; envois de fichiers, mémoire et recherche approfondie limités	Go, environ 8 $; Plus, environ 20 $	L'offre gratuite suffit
Claude (Anthropic)	Oui ; recherche web, mémoire et artefacts compris, 5 projets au plus	Pro, environ 17 $ en annuel ou 20 $ en mensuel, hors taxes	L'offre gratuite suffit
Gemini (Google)	Oui ; Canvas et recherche approfondie compris	Google AI Plus, environ 4,99 € ; Google AI Pro, environ 21,99 €	L'offre gratuite suffit

Assistant	Offre gratuite	Première offre payante, par mois	Pour ce cours
Copilot Chat, compte professionnel (Microsoft)	Inclus dans les licences Microsoft 365 éligibles ; web, et vos fichiers seulement si vous les donnez	Licence Microsoft 365 Copilot, pour travailler sur la messagerie, les fichiers et les réunions de l'entreprise	Copilot Chat suffit
Vibe (Mistral)	Oui ; messages et recherches web limités	Pro, environ 14,99 $ hors taxes	L'offre gratuite suffit

> **Aucun abonnement n'est nécessaire pour suivre ce cours**
>
> Toutes les demandes à recopier fonctionnent telles quelles dans les cinq assistants, et tous les exercices se font avec une offre gratuite. Les prix changent souvent : ceux du tableau datent du 19/11/2026, en dollars pour OpenAI, Anthropic et Mistral, en euros pour Google. Copilot avec un compte personnel est une autre application, avec d'autres règles : le cours parle de Copilot Chat avec un compte professionnel.

Retenez la règle de cette leçon : **l'assistant écrit bien ce que vous savez, et tout aussi bien ce qu'il ne sait pas**. La différence, c'est votre demande qui la fait. La leçon suivante, « Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout », montre les demandes qui le font deviner, et comment les corriger avant d'envoyer.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Taper trois mots-clés comme dans un moteur de recherche (« prix chaudière gaz Bègles »). L'assistant n'a ni le but, ni le destinataire, ni vos faits : il écrit la réponse moyenne, valable pour tout le monde et utile pour personne.	Écrivez une consigne : à quoi servira la réponse, vos faits, un livrable, une forme, et ce qu'il ne doit pas inventer.
Croire que l'assistant se souvient de la conversation d'hier ou connaît l'entreprise. Une nouvelle conversation ne contient pas les autres. Même avec une mémoire activée, il ne retient que des bribes, et rien de vos logiciels de gestion.	Recollez le texte utile entre les repères --- début du texte --- et --- fin du texte ---, ou reprenez l'ancienne conversation.
Lui demander un chiffre qu'il ne peut pas connaître : votre prix, votre stock, le solde d'un client, le délai de votre atelier. L'information n'est dans aucune couche : il écrit un chiffre plausible, présenté avec la même assurance qu'un chiffre exact.	Donnez le chiffre dans la demande et demandez-lui de le reprendre tel quel ; ajoutez « si une information manque, écris [À COMPLÉTER] ».
Conclure après un essai d'une ligne que « l'IA ne marche pas pour mon métier ». La réponse reflète la demande. Une ligne sans faits donne un texte creux, quel que soit l'assistant ou le métier.	Refaites l'essai avec vos faits, ou commencez par la demande « dis-moi ce que tu ne sais pas et ce qu'il te faudrait », puis comparez.

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

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

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une IA prolonge votre texte de la façon la plus plausible : plausible ne veut pas dire vrai.
- Elle ne voit que votre demande, la conversation, les pièces jointes, vos réglages durables et le web si la recherche est active.
- Ce qu'elle ne voit pas, elle le remplace par du vraisemblable, avec le même aplomb que le reste.
- Donnez-lui vos prix, vos dates et vos faits ; ne les lui demandez jamais.
- Écrivez une consigne complète, pas trois mots-clés de moteur de recherche.

Leçon 2 | 31 min | Accès libre

Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

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

Objectifs

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

Le cours

Léa est assistante administrative dans une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles. Elle s'occupe des devis, du planning et des réclamations, et emploie ChatGPT en offre gratuite. Lundi, elle a demandé un SMS de rendez-vous : elle a reçu un texte avec « [date] » et « [heure] » à remplir. Mardi, un devis : un prix sorti de nulle part. Jeudi, une relance d'impayé : un courriel qui menace d'une procédure que personne n'a décidée. Sa conclusion, « l'IA, ce n'est pas pour la plomberie », est fausse. Ses trois demandes cumulaient des erreurs que presque tout le monde fait, et qui se corrigent en une minute.

Le test du remplaçant

Anthropic propose un test simple dans son guide des demandes : montrez votre demande à un collègue qui ne connaît pas la tâche ; s'il est perdu, l'IA le sera aussi. Le même guide conseille de voir l'assistant comme un employé brillant mais nouveau, qui ignore vos usages. Ce cours en tire le **test du remplaçant** : une intérimaire arrivée ce matin pourrait-elle faire le travail avec votre demande seule, sans vous poser une question ? Si elle demanderait « pour quel client ? » ou « à quel prix ? », l'assistant, lui, ne demandera rien : il devinera.

Le test du remplaçant

1. **Relisez comme une intérimaire**
   Arrivée ce matin, elle ne connaît ni l'entreprise ni le client.
2. **Cherchez sa première question**
   « Pour qui ? », « Quel prix ? », « Combien de lignes ? »
3. **Ajoutez la réponse**
   Dans la demande, pas dans votre tête.
4. **Recommencez**
   Jusqu'à ce qu'elle puisse travailler sans vous appeler.

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

Les sept erreurs en une page

Erreur	Demande fautive	Ce qu'elle produit	Correction
1. Une ligne sans but	« Écris un SMS pour un rendez-vous. »	Un modèle vide, avec des crochets à remplir	Dire à quoi sert le texte, pour qui, et donner les faits
2. L'entreprise supposée connue	« Fais notre courriel habituel de bienvenue. »	Un courriel générique, qui n'est pas le vôtre	Coller le texte habituel ou décrire l'entreprise en deux lignes
3. Trois tâches dans une phrase	« Fais le devis, le mail et la facture. »	Trois livrables bâclés, ou un seul	Une tâche par demande, ou des étapes numérotées
4. Aucune forme demandée	« Résume cette réunion. »	Un pavé de la longueur qu'elle choisit	Nombre de lignes, structure, ton, destinataire
5. Un fait qu'elle ne peut pas savoir	« Quel est le prix d'un ballon de 200 litres ? »	Un prix plausible, peut-être faux, toujours invérifiable	Donner le fait, ou exiger des sources à ouvrir
6. Des données personnelles collées	« Relance M. Durand, 14 rue des Acacias… »	Un nom et une adresse confiés sans nécessité	Remplacer par [Client A] et [Adresse 1]
7. Tout recommencer, ou ne rien relire	« Non, refais tout. » ou l'envoi du premier jet	Une nouvelle réponse aussi floue, ou une erreur envoyée	Corriger le passage en disant pourquoi ; relire avant d'envoyer

Ce que la demande oublie de dire

Les deux premières erreurs ont la même racine : ce qui est évident pour vous n'est écrit nulle part. Le SMS de Léa ne disait ni le client, ni la date, ni le créneau, ni ce qu'il fallait préparer : l'assistant a donc écrit un modèle passe-partout avec des crochets. La deuxième erreur est plus sournoise. Vous parlez de « notre courriel habituel », de « nos conditions », de « notre client de Pessac » : l'assistant ne connaît rien

de tout cela, sauf ce que vous lui avez montré dans la conversation ou, en partie, ce que sa mémoire a retenu. Avant de supposer qu'il sait, regardez ce qu'il sait vraiment.

Voir ce que ChatGPT a retenu de vous, avant de croire qu'il connaît l'entreprise

1. Les libellés peuvent varier selon la version, l'offre et la langue : repérez les emplacements décrits.
2. Ouvrez les Paramètres depuis le menu de votre compte.
3. Sélectionnez « Personnalisation », puis « Mémoire ».
4. Selon votre compte, vous voyez un résumé de la mémoire ou la liste des souvenirs enregistrés : lisez ce qui concerne l'entreprise. En offre gratuite, la mémoire est limitée.
5. Vous pouvez aussi demander dans une conversation : « Que sais-tu de mon entreprise ? ». Ce qui n'apparaît ni ici ni dans la réponse est inconnu de l'assistant : écrivez-le dans la demande.

Trois demandes de Léa, avant et après

Avant

- « Écris un SMS pour un rendez-vous. »
- « Fais un devis pour un ballon d'eau chaude, le mail et la facture. »
- « Relance M. Durand, 14 rue des Acacias, qui n'a pas payé. »

Après

- But, date, créneau, consignes d'accès, 160 signes, aucun prix
- Une seule tâche, le courriel du devis, avec son prix et son délai
- [Client A], facture et montant, ton ferme et courtois, aucune pénalité citée

Même assistant, mêmes besoins. Avant : ce que Léa a tapé lundi. Après : ce qu'elle envoie aujourd'hui.

Ce que la demande mélange ou laisse ouvert

Troisième erreur : trois tâches dans une phrase. « Fais le devis, le mail et la facture » demande trois livrables de nature différente ; l'assistant en soigne un, expédie les autres, et invente le prix au passage. Une tâche par demande, ou des étapes numérotées si elles s'enchaînent. Quatrième erreur : aucune forme. Sans longueur ni structure, l'assistant choisit pour vous, et choisit souvent long. « Cinq lignes », « un objet puis trois paragraphes », « un tableau de quatre colonnes » : la forme se demande, elle ne se devine pas. La leçon « Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller » y est consacrée.

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

```
Voici ma demande, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez votre demande]
--- fin du texte ---
```

```
Avant d'y répondre, dis-moi ce qui manque pour que ta réponse soit utilisable telle
quelle, en cinq questions au plus, classées de la plus importante à la moins
importante.
N'écris pas encore la réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq questions courtes du type « À qui s'adresse ce texte ? », « Quelle date ? », « Quelle longueur ? ». Répondez-y dans le message suivant, puis demandez le livrable. Avec l'habitude, vous poserez ces questions vous-même avant d'écrire.

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

Ce que la demande ne devrait pas demander, ni contenir

Cinquième erreur : demander un fait que l'assistant ne peut pas savoir. Le prix d'un ballon d'eau chaude chez votre grossiste, le stock d'une référence, la décision d'un tribunal, le délai d'un fournisseur : il répondra quand même, avec un chiffre ou une référence plausibles. Deux corrections : donner le fait (le tarif du grossiste, collé), ou activer la recherche web et ouvrir chaque lien cité avant de reprendre quoi que ce soit. La leçon « Vérifier une réponse avant de vous en servir » détaille les gestes.

Sixième erreur, des données personnelles collées sans y penser

La relance de Léa contenait le nom, l'adresse et le montant dû par un client. L'assistant n'en avait pas besoin : « [Client A] », « facture n° [numéro] » et le montant suffisaient pour rédiger la même relance. Avant de coller un texte, retirez ce qui permet de reconnaître une personne. Les règles, les réglages de chaque assistant et les cas où il ne faut rien coller sont dans « Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous ».

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

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

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de sept lignes : l'objet (« Facture n° [numéro], deuxième rappel »), le rappel de l'intervention, du montant et de la première relance, les deux moyens de paiement, la proposition d'appeler, une formule de politesse. Aucune menace. Léa remplace les crochets dans sa messagerie, pas dans l'assistant.

Ce que vous faites de la réponse

Septième erreur, à deux visages. Le premier : une réponse ne convient pas, et vous écrivez « non, refais tout ». L'assistant repart avec la même demande floue et produit un autre texte aussi flou. Mieux vaut

désigner le passage, dire quoi changer et pourquoi, en gardant le reste ; la leçon « Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer » en fait une méthode. Le second visage : garder le premier jet sans le relire, parce qu'il est bien tourné. C'est la combinaison la plus coûteuse avec la cinquième erreur : un prix inventé, joliment écrit, envoyé à un client. Microsoft le rappelle dans son guide : prévoyez des échanges de suivi, et vérifiez les réponses.

Les sept erreurs, par fréquence et par gravité



Notre classement, tiré des demandes que nous voyons passer en formation. La case mise en avant est celle qui coûte le plus.

Votre demande est-elle prête ?

1 **Le but et le destinataire sont-ils écrits ?**

Non Ajoutez à quoi servira la réponse, et pour qui.

2 **Les faits qu'elle ne peut pas connaître sont-ils dans la demande ?**

Non Ajoutez prix, dates, noms de produits, ou joignez le document.

3 **Une seule tâche est-elle demandée ?**

Non Faites deux demandes, ou des étapes numérotées.

4 **La forme attendue est-elle dite ?**

Non Précisez longueur, structure et ton.

5 **Le texte collé est-il sans donnée personnelle inutile ?**

Non Remplacez noms, adresses et numéros par des repères.

Oui à tout **Faites le test du remplaçant, puis envoyez.**

Trente secondes avant chaque envoi. Un « non » : corrigez la demande, pas la réponse.

Ces sept erreurs ont un remède commun : une demande qui dit le but, donne la matière, demande une seule tâche, fixe la forme et pose des garde-fous. C'est la méthode de la leçon suivante, « La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Corriger le symptôme au lieu de la cause : ajouter « sois précis » ou « fais mieux » à une demande sans faits. L'assistant ne peut pas être plus précis que ce que vous lui donnez. Il produit un texte plus assuré, pas plus juste.	Cherchez l'erreur parmi les sept, puis ajoutez ce qui manque : le but, un fait, une forme ou un garde-fou.

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

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

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

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

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

Leçon 3 | 31 min | Accès libre

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

> Une demande utile tient en cinq lignes : le but et le destinataire, la matière que l'IA ne peut pas connaître, la tâche avec un seul livrable, la forme attendue et les garde-fous. Ce gabarit fonctionne dans ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe, s'écrit en deux à trois minutes et donne une réponse utilisable du premier coup.

Objectifs

- Rédiger une demande complète en cinq lignes, but, matière, tâche, forme et garde-fous
- Distinguer pour chaque ligne une formulation faible d'une formulation utile
- Ouvrir votre bibliothèque de demandes avec une première demande à crochets, nommée et datée

Le cours

Hélène dirige une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui fait de la transaction et gère 240 lots. L'agence travaille sous Microsoft 365 Business Standard, avec Copilot Chat sur les comptes professionnels. Un T3 vient d'entrer en mandat. Elle tape : « Écris une annonce pour un T3 à Arcachon. » Elle reçoit « charmant T3 lumineux, idéalement situé, à deux pas de toutes les commodités », une surface inventée et le mot « exceptionnel » deux fois. Le texte de toutes les agences. Cette leçon donne la méthode qui sert à toutes les autres : **la demande en cinq lignes**.

Les cinq lignes

Les cinq lignes, dans l'ordre



Une ligne chacune, parfois deux. Une sixième, facultative : l'exemple à imiter.

L'ordre a une raison. Le but vient en premier parce qu'il éclaire tout le reste : une même matière ne donne pas le même texte pour un acheteur et pour un notaire. La matière suit, parce que c'est elle qui fait la valeur de la réponse. Notre opinion, après des centaines de demandes relues : **la matière fait plus que le rôle**. « Tu es un expert immobilier » sans les faits donne un texte passe-partout bien tourné ; les faits sans rôle donnent déjà un texte utilisable. Une demande utile tient en cinq à dix lignes. Au-delà, il fallait souvent joindre le document plutôt que le raconter.

Chaque ligne, deux formulations faibles et deux utiles

Ligne	La question qu'elle tranche	Formulations faibles	Formulations utiles
But	À quoi servira la réponse, et pour qui ?	« Écris un courriel. » ; « J'ai besoin d'un texte sur le T3. »	« Courriel au propriétaire qui hésite à vendre, pour obtenir un rendez-vous. » ; « Annonce pour notre site, lue par des acheteurs qui vivent déjà sur le Bassin. »
Matière	Que doit-elle savoir qu'elle ne peut pas deviner ?	« Un bel appartement. » ; « Nos conditions habituelles. »	« 68 m², 2e étage avec ascenseur, balcon de 8 m² sud-ouest. » ; « Voici nos conditions, entre les repères : [texte]. »
Tâche	Quel livrable, et un seul ?	« Occupe-toi de l'annonce et des réseaux. » ; « Aide-moi pour ce bien. »	« Rédige l'annonce. » ; « Dresse la liste des questions à poser au vendeur. »
Forme	Combien, dans quel ordre, sur quel ton ?	« Pas trop long. » ; « Professionnel. »	« Un titre de 60 signes, puis 150 mots en trois paragraphes. » ; « Vouvoiement, ton factuel, sans superlatif. »
Garde-fous	Que ne fait-elle pas, et que fait-elle si un fait manque ?	« Fais attention. » ; « Sois précis. »	« N'ajoute aucun chiffre ; écris [À COMPLÉTER] s'il en manque un. » ; « Reprends les mentions telles quelles, sans les reformuler. »

Le but, et le rôle quand il change le ton

Le but dit trois choses : le destinataire, l'usage, et ce qu'il doit pouvoir faire après avoir lu (décider, rappeler, signer, venir). Un rôle en une phrase peut s'y glisser quand il change le ton : « écris comme une gestionnaire locative qui connaît bien ses locataires ». Anthropic note qu'une seule phrase de rôle suffit à orienter le ton et le comportement. Mais le rôle ne remplace jamais le but : un « expert » qui ne sait pas pour qui il écrit écrit pour tout le monde.

La matière, entre deux repères

La matière, c'est tout ce que l'assistant ne peut pas savoir : faits, dates, montants, notes prises au téléphone, texte d'un courriel reçu. Quand vous collez un texte, encadrez-le par `--- début du texte ---` et `--- fin du texte ---` : ces repères marchent dans les cinq assistants, et l'assistant ne confond plus votre consigne avec le texte à traiter. Si le texte fait plusieurs pages, placez-le tout en haut de la demande, la consigne en dessous, ou joignez le fichier. La leçon « Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée » détaille ce cas.

La tâche, la forme et les garde-fous

La tâche tient en un verbe d'action et un seul livrable : rédige, résume, classe, compare, traduis, dresse la liste. Deux livrables, c'est deux demandes, ou deux étapes numérotées dans la même. La forme fixe la longueur en mots ou en lignes plutôt qu'en adjectifs, la structure (objet et trois paragraphes, tableau aux colonnes nommées, liste numérotée), le ton et la langue. Les garde-fous disent ce que l'assistant ne doit pas faire, et surtout **ce qu'il fait quand une information manque**. Anthropic conseille de dire quoi faire plutôt que quoi éviter, et de donner la raison d'une consigne : « n'invente aucun chiffre, écris [À COMPLÉTER] » fonctionne mieux que « n'invente rien », et « aucun superlatif, nos acheteurs s'en méfient » mieux que « pas de superlatifs ».

> **Les garde-fous, la ligne que les débutants oublient**
>
> Les guides des éditeurs parlent d'objectif, de contexte et de format ; aucun ne fait des garde-fous une partie à part. C'est pourtant la ligne qui évite le prix inventé, la promesse de remboursement non autorisée ou la référence légale fantaisiste. Trois garde-fous servent presque partout : « n'ajoute aucun fait qui n'est pas ci-dessus », « si une information manque, écris [À COMPLÉTER] », « ne promets rien au nom de l'entreprise ».

Demande à recopier **Le gabarit à recopier**

```
But : [à quoi servira la réponse, pour qui, et ce que le destinataire doit pouvoir
faire après l'avoir lue].
Matière : [faits, chiffres, dates, ou texte collé entre --- début du texte --- et ---
fin du texte ---].
Tâche : [un verbe d'action + un seul livrable].
Forme : [longueur en mots ou en lignes, structure, ton, langue].
Garde-fous : [ce qu'il ne faut pas faire, et quoi faire si une information manque].
```

Ce que vous devez obtenir : La réponse suit vos cinq lignes : le bon destinataire, vos faits repris tels quels, un seul livrable, à la longueur demandée, et des [À COMPLÉTER] là où vous n'avez pas donné l'information. Ces crochets sont votre liste de vérifications.

Note : Gardez les intitulés « But », « Matière », « Tâche », « Forme », « Garde-fous » : ils aident l'assistant, et ils vous aident à voir la ligne qui manque.

Le gabarit, de haut en bas

Le document long, s'il y en a un
Collé entre --- début du texte --- et --- fin du texte ---, ou joint.

But
« Courriel au propriétaire qui hésite à vendre, pour obtenir un rendez-vous. »

Matière
Les faits que vous seul connaissez, ou « le texte ci-dessus ».

Tâche
« Rédige le courriel. » Un seul livrable.

Forme
« Un objet, 120 mots au plus, vouvoiement. »

Garde-fous
« Aucun prix ; [À COMPLÉTER] si une information manque. »

Un document long se place toujours en haut, la consigne en dessous : c'est l'ordre que recommande Anthropic.

Ce que disent les guides officiels

Les cinq lignes et les guides des éditeurs (relevé du 19/11/2026)

Éditeur	Comment il découpe une demande	Ce qu'il impose	Ce que le cours en retient
Microsoft (Copilot)	Objectif, contexte, source, attentes	Seul l'objectif est obligatoire	But, matière (contexte et source), forme (attentes)
Google (Gemini)	Persona, tâche, contexte, format	Inutile de tout mettre à chaque fois	Le rôle va dans le but, quand il change le ton
OpenAI (guide de l'API)	Identité, consignes, exemples, contexte, dans cet ordre en général	Rien : un ordre conseillé	Les exemples deviennent la sixième ligne facultative

Éditeur	Comment il découpe une demande	Ce qu'il impose	Ce que le cours en retient
Anthropic (Claude)	Être clair et direct, donner le contexte et la raison des consignes, des exemples	Rien : des principes	Les garde-fous disent quoi faire, avec leur raison

Les guides se recoupent sur l'essentiel : un objectif clair et les informations que l'outil n'a pas. Le cours y ajoute une ligne à part pour les garde-fous. Si vous suivez aussi le cours « ChatGPT au travail », vous y avez vu une variante en quatre lignes, dans la leçon « La demande en quatre lignes » (`/cours-en-ligne/chatgpt-au-travail/demande-en-quatre-lignes/`) : les deux méthodes mènent au même résultat, celle-ci vaut dans les cinq assistants et isole les garde-fous.

Faire relire votre demande par Gemini, sans lui laisser le dernier mot

1. Les libellés peuvent varier selon la version et la langue de l'interface : repérez les emplacements décrits.
2. Ouvrez gemini.google.com et connectez-vous.
3. Dans la zone de texte en bas de l'écran, tapez « Make this a power prompt: », puis collez votre demande en cinq lignes à la suite. C'est la formule que donne le guide de Google pour faire améliorer une demande dans l'application Gemini.
4. Envoyez, et lisez la version proposée ligne par ligne, à côté de la vôtre.
5. Gardez ce qui ajoute une précision de forme ou une question utile ; retirez tout fait que Gemini aurait ajouté et que vous n'avez pas donné.
6. Collez la version retenue dans un nouveau message pour obtenir la réponse. Dans les autres assistants, demandez simplement : « Améliore cette demande sans ajouter de fait. »

Trois demandes remplies, une par entreprise

L'annonce du T3, en une ligne puis en cinq

Une ligne

- « Écris une annonce pour un T3 à Arcachon. »
- « Charmant T3 lumineux, idéalement situé »
- Une surface et un prix inventés, ou des crochets partout
- Le même texte que toutes les agences

Cinq lignes

- But : annonce pour le site et les portails, acheteurs résidents
- Matière : 68 m², balcon sud-ouest, 600 m de la plage, prix, mentions
- Forme : titre de 60 signes, 150 mots, trois paragraphes
- Garde-fous : aucun superlatif, mentions reprises telles quelles

Même assistant, Copilot Chat avec le compte professionnel de l'agence. Deux minutes d'écriture de plus.

Demande à recopier **Un courriel, pour l'entreprise de plomberie de Bègles**

```
But : prévenir un client particulier que son intervention de jeudi est reportée, pour qu'il choisisse un nouveau créneau sans être fâché.
Matière : remplacement d'un robinet thermostatique prévu jeudi 26 novembre à 14 h ; la pièce n'est pas arrivée chez le fournisseur ; livraison annoncée pour le lundi 30 novembre ; créneaux libres le 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 ; ne promets pas de date de livraison au-delà de celle annoncée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet (« Report de votre intervention du jeudi 26 novembre »), la raison en une phrase, une excuse, les deux créneaux du mardi 1er décembre, une question pour choisir. Léa vérifie les dates dans le planning avant l'envoi.

Demande à recopier **Un tableau, pour l'entreprise d'usinage de Mérignac**

```
But : tableau de suivi des devis envoyés ce mois, pour que Julien sache chaque lundi lesquels relancer.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez vos notes : client, date d'envoi, pièce, quantité, montant, dernier contact]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces notes dans un tableau.
Forme : un tableau aux colonnes Client, Date d'envoi, Pièce, Quantité, Montant HT, Dernier contact, À relancer (oui ou non), trié par date d'envoi ; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'invente aucune valeur ; si une case est inconnue, écris « ? » ; « à relancer » vaut oui au-delà de dix jours sans contact.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau prêt à coller dans un tableur, une ligne par devis, des « ? » là où les notes étaient muettes, et la colonne « à relancer » remplie selon la règle des dix jours. Julien vérifie les montants contre les devis envoyés.

Demande à recopier **Une note interne, pour l'agence immobilière d'Arcachon**

```
But : note interne aux six personnes de l'agence pour que chacun applique la nouvelle procédure de remise des clés dès lundi.
Matière : à partir du lundi 7 décembre, chaque remise de clés est notée dans le cahier de l'accueil (date, lot, nombre de clés, nom de la personne qui les reçoit, signature) ; les clés de passe restent dans l'armoire fermée du bureau d'Hélène ; aucune clé ne sort sans une ligne au cahier.
Tâche : rédige la note interne.
Forme : un titre, une phrase d'introduction, la procédure en quatre étapes numérotées, dix lignes au plus, tutoiement d'équipe.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle ; garde la date du 7 décembre telle quelle.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note courte : le titre, une phrase qui dit pourquoi, quatre étapes numérotées, la date. Hélène l'affiche à l'accueil et l'envoie à l'équipe.

La première entrée de votre bibliothèque de demandes

Ouvrez un document Word, une page OneNote ou un onglet de tableur intitulé « Bibliothèque de demandes ». Collez-y le gabarit, puis la première demande qui vous a donné une réponse juste, avec trois informations : son nom (un verbe et un objet, par exemple « Rédiger le courriel de report d'intervention »), ses [crochets] à la place des faits du jour, l'assistant testé et la date. Chaque leçon du cours vous proposera d'en ajouter une. La leçon « Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale » montre comment la ranger et la partager.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Remplir les cinq lignes de généralités : « Matière : notre entreprise. Forme : professionnelle. » Les intitulés ne font pas la qualité : une ligne vide de faits laisse l'assistant deviner, comme avant.	Chaque ligne contient du concret : un chiffre, une date, un nombre de mots, un destinataire nommé par sa fonction.
Mettre deux livrables dans la ligne Tâche : « rédige l'annonce et la publication pour les réseaux ». Deux livrables se partagent l'attention : l'un est soigné, l'autre expédié, et la forme ne convient qu'à un seul.	Une demande par livrable ; la seconde reprend la première réponse validée comme matière.
Écrire des garde-fous seulement négatifs : « ne te trompe pas », « pas d'erreur ». Ils expriment une inquiétude sans donner de conduite. L'assistant ne sait toujours pas quoi faire quand un fait manque.	Dites quoi faire : « reprends les montants tels quels ; s'il en manque un, écris [À COMPLÉTER] ».
Garder le rôle seul à la place du but : « Tu es un expert immobilier. Écris une annonce. » Le rôle donne un ton, pas une destination. Sans destinataire ni usage, l'expert écrit pour tout le monde.	Écrivez d'abord le but (pour qui, pour quoi faire) ; ajoutez le rôle en une phrase seulement s'il change le ton.

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

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

rassurant, beaucoup de bénéficiaires ont plus de 80 ans ; une page au plus ». Écrivez la demande en cinq lignes que Nathalie enverra à son assistant.

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Cinq lignes : but, matière, tâche, forme, garde-fous ; une sixième facultative, l'exemple à imiter.
- La matière fait plus que le rôle : un expert sans faits écrit un texte passe-partout bien tourné.
- Un document long en haut, entre --- début du texte --- et --- fin du texte ---, la consigne en dessous.
- Les garde-fous disent quoi faire quand une information manque : « écris [À COMPLÉTER] ».
- Chaque demande qui marche entre dans votre bibliothèque, nommée, à crochets, avec l'assistant et la date.

Leçon 4 | 29 min | Accès libre

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

> Un exemple montre le ton, la longueur et la structure mieux qu'une liste d'adjectifs. Donnez-en deux, différents, entre les repères, dites ce qui s'imite et ce qui ne s'imite pas, et retirez-en les noms. Sans exemple maison, faites écrire un premier jet, corrigez-le, puis redonnez-le comme modèle : c'est la sixième ligne de la demande.

Objectifs

- Choisir deux exemples maison pertinents et différents, et les anonymiser avant de les coller
- Écrire la sixième ligne d'une demande en disant ce qui s'imite et ce qui ne s'imite pas
- Construire un modèle à partir d'un premier jet corrigé quand aucun exemple n'existe

Le cours

Claire est responsable de l'administration des ventes dans une entreprise d'usinage de précision de 45 salariés à Mérignac, sous-traitante de rang 2 de l'aéronautique. L'entreprise travaille dans Google Workspace, avec Gemini. Chaque jour, elle envoie des accusés de réception de commande. Sa demande en cinq lignes est juste, mais la réponse ne sonne pas « maison » : quinze lignes, trois remerciements, « votre estimée commande ». Elle ajoute « ton professionnel mais chaleureux » : la réponse change, sans ressembler davantage à ce que l'entreprise envoie depuis des années. Il lui manquait la sixième ligne : **l'exemple à imiter**.

Ce qu'un exemple dit mieux qu'une consigne

« Professionnel », « chaleureux », « concis » : chaque adjectif se comprend de cent façons. Un exemple, lui, ne s'interprète pas : il montre la longueur, l'ordre des informations, la formule d'ouverture, la façon de signer. Anthropic écrit dans son guide que les exemples sont l'un des moyens les plus fiables d'orienter le format, le ton et la structure d'une réponse. Google, de son côté, rappelle d'écrire à l'assistant comme à une personne : à une nouvelle collègue, vous montreriez deux courriels envoyés plutôt que de lui décrire votre style.

L'accusé de réception de Claire, sans puis avec deux exemples

Sans exemple

- « Ton professionnel mais chaleureux »
- Quinze lignes, trois remerciements
- « Nous accusons bonne réception de votre estimée commande »
- Une structure qui n'est pas celle de la maison

Avec deux accusés de réception de la maison

- « Imite leur ton et leur longueur, pas leur contenu »
- Six lignes, comme les modèles
- « Merci pour votre commande n° [numéro] »
- Référence, quantité, date de livraison, contact : dans l'ordre habituel

Même demande en cinq lignes, même assistant. Seule la sixième ligne a changé.

Combien d'exemples, et lesquels

Un seul exemple pousse à la recopie : l'assistant reprend ses tournures, et parfois ses faits. Deux exemples **différents** l'obligent à dégager ce qu'ils ont en commun, c'est-à-dire ce que vous voulez vraiment : le ton, la longueur, la structure. Anthropic conseille des exemples pertinents (proches de votre cas réel) et variés (assez différents pour que l'assistant ne retienne pas un détail par erreur), et recommande d'en donner 3 à 5 pour de meilleurs résultats. OpenAI, dans son guide de l'API, conseille de montrer un éventail varié d'entrées avec la sortie attendue. Pour un courriel de PME, deux exemples bien choisis suffisent souvent ; pour une tâche qui doit traiter des cas très différents (un tri, un classement), montez à trois ou quatre.

Combien d'exemples, et lesquels



Anthropic conseille 3 à 5 exemples pertinents et variés ; pour un courriel de PME, deux exemples différents suffisent souvent.

> **Ce que recommandent les éditeurs (relevé du 19/11/2026)**
>
> Anthropic : « 3 à 5 exemples » pertinents, variés et séparés des consignes. OpenAI : quelques exemples d'entrée et de sortie, qui couvrent un éventail varié de cas. Aucun des deux ne fixe de règle pour un usage de bureau : le chiffre d'Anthropic est un repère pour les meilleurs résultats, pas une obligation.

Dire ce qui s'imite

Un exemple sans consigne est ambigu : l'assistant ne sait pas s'il doit imiter le ton ou reprendre le contenu. Résultat fréquent, la quantité ou la date du modèle se retrouve dans la nouvelle réponse. Dites-le en une phrase : « imite le ton et la longueur, pas le contenu ». Séparez les exemples de la consigne par les repères `--- début du texte ---` et `--- fin du texte ---`, un bloc par exemple. Et retirez des exemples tout ce qui permet de reconnaître un client : [Client A], [Référence], 06 XX XX XX XX. L'assistant n'a besoin que de la forme ; la leçon « Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous » dit pourquoi.

Ce qui s'imite, ce qui ne s'imite pas

Élément	Dans l'exemple	Ce que vous écrivez dans la demande
Ton	Direct, sans formule ampoulée	« Imite leur ton. »
Longueur	Six lignes	« Même longueur, six lignes au plus. »
Structure	Remerciement, référence, livraison, contact	« Garde l'ordre des informations. »
Formules	« Bonjour Madame » ; « Bien cordialement »	« Reprends les mêmes formules d'ouverture et de fin. »

Élément	Dans l'exemple	Ce que vous écrivez dans la demande
Contenu	Une référence, une quantité, une date	« Ne reprends aucun fait des exemples : les faits sont dans la matière. »
Noms	Déjà remplacés par [Client A]	« Écris [Client] à la place du nom. »

Demande à recopier **Imiter deux courriels de la maison**

```
But : [à quoi servira le courriel, pour qui].
Matière : [les faits de la situation : dates, références, montants].
Tâche : rédige le courriel.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement.
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples ; si une information manque, écris [À
COMPLÉTER].
Exemples à imiter : voici deux courriels envoyés à des clients. Imite leur ton et leur
longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
[exemple 1, noms remplacés par des repères]
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
[exemple 2, noms remplacés par des repères]
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui a la longueur, l'ordre et les formules de vos exemples, avec les faits de la matière et aucun des faits des modèles. Si une date des exemples réapparaît, le garde-fou n'a pas tenu : corrigez la réponse et gardez la demande, qui reste juste.

Note : La sixième ligne se place à la fin, ou juste après la matière quand les exemples sont courts. Elle fonctionne dans les cinq assistants du cours.

Un exemple pour un tableau ou une liste

L'exemple sert aussi pour les formes répétitives : une ligne de tableau remplie comme vous la voulez vaut toutes les descriptions de colonnes. Karim, gérant d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, prépare chaque jeudi les SMS de rappel des rendez-vous de la semaine suivante. Il écrit dans Vibe une seule ligne modèle, puis colle ses notes de planning : l'assistant remplit les autres lignes de la même façon, avec la même longueur de SMS.

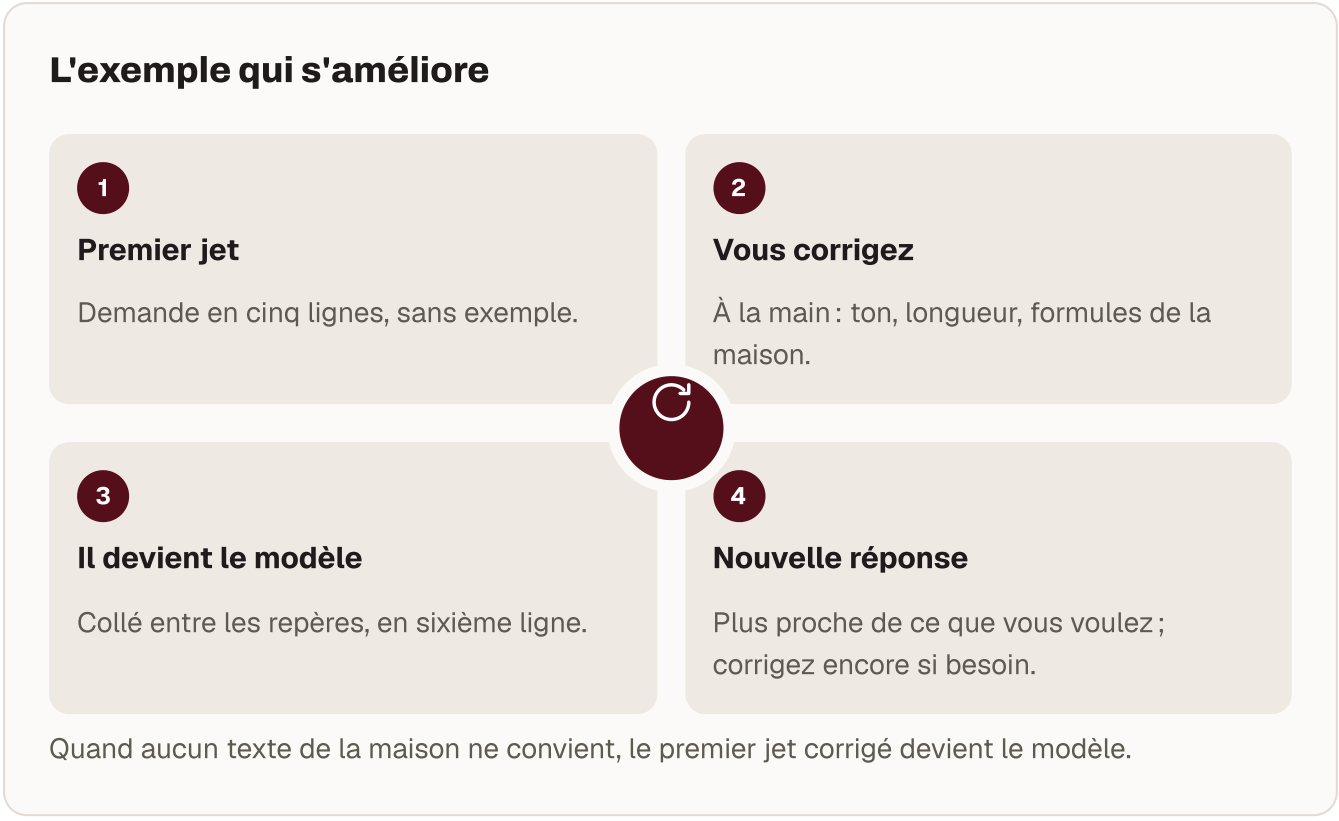
Demande à recopier **Remplir un tableau sur le modèle d'une ligne**

```
But : préparer les SMS de rappel des rendez-vous de la semaine prochaine, envoyés la
veille de chaque rendez-vous.
Matière : mes notes de planning, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez vos notes : jour, créneau, ville, type d'intervention, technicien]
--- fin du texte ---
Tâche : remplis un tableau, une ligne par rendez-vous.
Forme : colonnes Jour, Créneau, Ville, SMS à envoyer ; chaque SMS de 160 signes au plus
; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'invente aucun créneau ; si une note est incomplète, écris [À COMPLÉTER]
dans la case.
```

```
Exemple à imiter : voici une ligne remplie comme je la veux. Remplis les autres de la
même façon, 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 ---
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par rendez-vous, chaque SMS construit comme le modèle (rappel, intervention, jour, créneau, technicien, consigne d'accès, numéro), des [À COMPLÉTER] là où les notes étaient muettes.

Quand vous n'avez aucun exemple



Quand aucun texte de la maison ne convient, le premier jet corrigé devient le modèle.

Pas de courriel modèle, pas d'ancien SMS qui vous plaise ? Fabriquez l'exemple. Demandez un premier jet avec vos cinq lignes, corrigez-le à la main jusqu'à ce qu'il soit exactement celui que vous enverriez, puis redonnez-le comme exemple pour le cas suivant. Deux tours suffisent en général. Gardez ensuite ce modèle corrigé avec la demande dans votre bibliothèque : c'est lui qui fera gagner du temps à toute l'équipe.

Joindre vos deux courriels modèles dans Gemini plutôt que de les coller

1. Les libellés peuvent varier selon la version et la langue de l'interface : repérez les emplacements décrits.
2. Enregistrez les deux courriels modèles en PDF ou en document, après avoir remplacé noms et numéros par des repères.
3. Ouvrez gemini.google.com. Dans la zone de texte en bas de l'écran, saisissez votre demande en cinq lignes, puis la sixième : « Les deux fichiers joints sont des exemples à imiter : leur ton et leur longueur, pas leur contenu. »
4. Cliquez sur « Ajouter des fichiers », puis sur « Importer des fichiers », et choisissez les deux documents. Gemini accepte jusqu'à 10 fichiers par demande.
5. Avec un compte professionnel, l'ajout depuis Google Drive dépend de l'administrateur Workspace, qui doit avoir activé l'accès aux applications dans Gemini.
6. Cliquez sur « Envoyer », puis comparez la réponse aux modèles : longueur, ordre, formules.

Votre bibliothèque, une demande et ses exemples

Ajoutez à votre bibliothèque la demande de cette leçon qui vous a servi, avec ses deux exemples anonymisés juste en dessous. Nommez-la par un verbe et un objet (« Accuser réception d'une commande »), notez l'assistant testé et la date. La prochaine fois, il ne restera qu'à changer la matière.

Avec les cinq lignes et l'exemple à imiter, votre demande est complète. Reste à obtenir la forme exacte dont vous avez besoin, prête à coller : c'est l'objet de la leçon « Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Donner un seul exemple, sans rien dire de ce qui s'imite. L'assistant ne distingue pas la forme du contenu : il reprend tournures, quantités, parfois dates du modèle.	Donnez deux exemples différents et écrivez « imite le ton et la longueur, pas le contenu ».
Coller un ancien courriel en exemple sans retirer le nom, l'adresse ou le numéro du client. Ces données n'apportent rien à la forme, et elles sont confiées sans nécessité ; elles peuvent même ressortir dans la réponse.	Remplacez-les par [Client A], [Adresse 1], 06 XX XX XX XX avant de coller ; gardez la version anonymisée dans la bibliothèque.
Prendre comme exemple un texte que vous ne voulez plus envoyer, parce qu'il est long et « soigné ». L'assistant imite fidèlement ses défauts : formules ampoulées, longueur, promesses.	Choisissez un texte que vous enverriez tel quel aujourd'hui ; sinon, fabriquez le modèle en corrigeant un premier jet.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Mélanger les exemples et la consigne dans un même paragraphe. L'assistant peut prendre une phrase de l'exemple pour une consigne, ou l'inverse.	Un bloc par exemple, entre --- début du texte --- et --- fin du texte ---, après la consigne.

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

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

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Un exemple montre le ton, la longueur et la structure mieux qu'une liste d'adjectifs.
- Deux exemples différents valent mieux qu'un seul, qui pousse à la recopie.
- Dites ce qui s'imite : « le ton et la longueur, pas le contenu ».
- Retirez noms, adresses et numéros des exemples avant de les coller.
- Sans exemple maison, faites écrire un premier jet, corrigez-le, et redonnez-le comme modèle.

02

Obtenir la réponse dont vous avez besoin

Un tableau, un courriel ou un SMS prêts à coller, un rendez-vous préparé de bout en bout, des relances ciblées et un document de cent pages interrogé sans réponse inventée.

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

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

7 Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

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

Leçon 5 | 40 min | Accès libre

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

> Une réponse utile arrive dans la forme où vous allez vous en servir. Nommez cette forme et ses parties dans la ligne Forme : courriel avec objet et trois paragraphes, tableau aux colonnes dans l'ordre, liste numérotée, SMS de 160 signes. Donnez une longueur chiffrée et demandez uniquement le texte à envoyer, pour coller sans retoucher.

Objectifs

- Nommer la forme d'une réponse et ses parties dans la ligne Forme de la demande
- Obtenir un tableau qui se colle dans Excel ou Google Sheets sans retouche
- Décliner une même réponse en courriel, en liste et en SMS sans redonner les faits

Le cours

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. Lundi matin, elle demande à Gemini de faire le point sur les commandes en retard à partir de l'extraction de son logiciel de gestion. La réponse est juste, mais elle arrive en trois paragraphes serrés : pour en faire le tableau qu'attend le directeur de production, il lui faut encore une demi-heure de copier-coller. Le contenu n'était pas en cause, la forme si. Cette leçon remplit la quatrième ligne de la demande en cinq lignes, la Forme, présentée dans la leçon « La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours ».

Nommer la forme, puis ses parties

Une IA choisit seule la forme que vous ne lui donnez pas, et elle choisit souvent la même : une phrase d'introduction, des paragraphes ou des puces en gras, une conclusion qui propose d'aller plus loin. Écrivez la forme comme vous la décririez à une intérimaire : le type de texte d'abord (courriel, tableau, liste, SMS, plan), puis ses parties dans l'ordre. « Un courriel » laisse tout ouvert ; « un courriel avec un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes (le fait, ce qu'il change pour vous, la suite) et ma signature » ne laisse presque rien au hasard. Les guides des éditeurs le disent chacun à leur manière : Google range le format parmi les quatre domaines d'une bonne demande, Microsoft en fait la partie « attentes », et Anthropic conseille de décrire la forme voulue plutôt que celle dont vous ne voulez pas.

La forme, la phrase qui l'obtient, l'erreur fréquente

Forme	La phrase qui l'obtient	L'erreur fréquente
Courriel	« Un courriel avec un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes courts et la signature [prénom, fonction]. »	Oublier l'objet, puis l'écrire soi-même à la dernière minute
Tableau	« Un tableau de [nombre] colonnes, dans cet ordre : [colonne 1], [colonne 2]… Une ligne par [élément]. »	Laisser l'IA choisir les colonnes, qui changent d'une fois à l'autre
Liste numérotée	« Une liste numérotée de [nombre] points, une phrase par point, du plus urgent au moins urgent. »	Demander « les points clés » sans nombre ni ordre
Plan à deux niveaux	« Un plan à deux niveaux : [nombre] parties titrées, deux à quatre points sous chacune, sans phrases rédigées. »	Recevoir un texte rédigé quand vous vouliez un squelette
SMS	« Un SMS de 160 signes au plus, espaces compris, sans formule de politesse, la date et l'heure dans la première phrase. »	Croire la longueur annoncée par l'IA sans la compter
Texte à coller ailleurs	« Rends uniquement le texte à envoyer, sans phrase avant ni après. »	Coller « Voici une proposition de courriel » chez le client

La même demande, sans forme et avec forme

Sans forme

- « Fais-moi le point sur les commandes en retard. »
- Trois paragraphes, les clients mêlés aux causes
- Une conclusion qui propose d'aller plus loin
- Trente minutes de copier-coller avant d'envoyer

Avec forme

- Forme : un tableau de sept colonnes nommées, une ligne par commande
- Garde-fou : uniquement le tableau, sans texte avant ni après
- Collé en A1 dans le fichier de suivi, trié en un clic
- Deux minutes de vérification, puis l'envoi

Le contenu est le même dans les deux réponses. Seule la ligne Forme décide du temps passé ensuite.

Une longueur qui se mesure

« Court », « synthétique », « pas trop long » : chaque assistant les interprète à sa façon, et la même demande peut donner six lignes un jour et vingt le lendemain. Une longueur chiffrée se contrôle : des mots pour un courriel ou une note (120 mots, c'est un courriel qu'un directeur lit en moins d'une minute), des lignes pour un message, des signes pour un SMS ou un champ de formulaire limité. Ajoutez « au plus » : sans lui, l'IA vise parfois le chiffre en rallongeant. Une réserve honnête : les assistants comptent les mots de façon approximative, et les signes encore moins bien. Visez sous la limite et comptez vous-

même avant d'envoyer : dans Word, la barre d'état en bas de la fenêtre affiche le nombre de mots, et un clic dessus ouvre les statistiques avec le nombre de caractères.

Demande à recopier **Un courriel avec objet, en 120 mots au plus**

```
But : informer [destinataire, fonction] de [sujet], pour qu'il [décision ou action
attendue] avant [date].
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes : les faits, les dates, les montants]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes courts
(le fait, ce qu'il change pour [destinataire], ce que j'attends de lui et pour quand),
puis la signature [prénom, fonction]. 120 mots au plus, objet non compris. Vouvoiement,
ton direct.
Garde-fous : reprends les dates et les montants tels quels, n'en ajoute aucun. Si une
information manque, écris [À COMPLÉTER]. Rends uniquement le courriel, sans phrase
avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet court, puis un courriel de 90 à 120 mots en trois paragraphes, qui reprend vos faits sans en ajouter. Pas de « Voici une proposition » au-dessus, pas de « Souhaitez-vous une autre version ? » au-dessous : vous copiez, vous collez dans votre messagerie, vous relisez, vous envoyez.

Note : Ajoutez-la à votre bibliothèque de demandes sous le nom « Rédiger un courriel d'information », avec l'assistant testé et la date.

> **Uniquement le texte à envoyer**
>
> Sans consigne, la plupart des assistants emballent leur réponse : « Voici une proposition de courriel » au-dessus, « Souhaitez-vous que je l'adapte ? » au-dessous. Copiée d'un bloc, cette enveloppe part chez le client. La phrase **« Rends uniquement le texte à envoyer, sans phrase avant ni après »** la supprime presque toujours ; pour un tableau, « uniquement le tableau, sans texte avant ni après ». Relisez quand même le premier et le dernier mot de ce que vous collez.

Un tableau prêt à coller dans Excel ou Google Sheets

Le tableau est la forme qui fait gagner le plus de temps, à condition de fixer trois choses. Les colonnes, nommées et dans l'ordre de votre fichier : collé sous un tableau existant, il doit tomber dans les bonnes colonnes. La ligne : « une ligne par commande », « une ligne par client », sinon l'IA regroupe ou découpe à sa façon. Le contenu des cellules enfin : une seule information par cellule, des dates au format JJ/MM/AAAA, des nombres sans symbole monétaire ni séparateur de milliers, avec une virgule pour les décimales. Excel et Google Sheets réglés en français les reconnaissent alors comme des dates et des nombres, que vous pouvez trier et additionner. Et dites ce que vaut une information absente : une cellule vide vaut mieux qu'une valeur supposée.

De la note brute au tableau collé

1 **Les notes en vrac**

Extraction, courriels, notes de réunion, collés tels quels.

→ 2 **La demande en cinq lignes**

La Forme nomme les colonnes, leur ordre et ce que vaut une ligne.

→ 3 **Le tableau affiché**

Uniquement le tableau, aucune phrase autour.

→ 4 **Copier, coller en A1**

Le tableau remplit les colonnes d'Excel ou de Google Sheets.

→ 5 **Vérifier**

Le nombre de lignes, trois lignes au hasard, les dates et les montants.

La vérification fait partie du trajet : trois lignes comparées à la note d'origine suffisent à repérer une ligne perdue.

Demande à recopier **Un tableau de suivi à partir de notes en vrac**

```
But : suivre [les commandes en retard, les demandes de devis…] dans un tableau Excel ou Google Sheets partagé avec [qui].
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes, courriels ou extraction, même en désordre]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces informations dans un tableau.
Forme : un tableau de [nombre] colonnes, dans cet ordre : [colonne 1], [colonne 2], [colonne 3], [colonne 4]. Une ligne par [élément]. Dates au format JJ/MM/AAAA, nombres sans symbole ni séparateur de milliers.
Garde-fous : une seule information par cellule. Si une information manque, laisse la cellule vide et n'en déduis aucune. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau aux colonnes dans l'ordre demandé, une ligne par élément, des cellules vides là où vos notes ne disaient rien. Comptez les lignes : s'il en manque une par rapport à vos notes, nommez-la et demandez de l'ajouter.

Coller le tableau d'une réponse dans Excel ou Google Sheets

1. Les libellés peuvent varier selon l'assistant, sa version et sa langue : repérez les emplacements décrits.
2. Dans la réponse, sélectionnez le tableau affiché à la souris, du premier mot de l'en-tête à la dernière cellule, puis copiez (Ctrl + C, ou Cmd + C sur Mac).
3. Dans Excel ou Google Sheets, cliquez dans la cellule A1 d'une feuille vide, ou dans la première cellule libre sous votre tableau, et collez (Ctrl + V, ou Cmd + V).
4. Dans Gemini, un raccourci existe : le bouton « Export to Sheets » (exporter vers Sheets), en bas à droite du tableau, l'enregistre dans une nouvelle feuille de calcul de votre Google Drive (relevé du 19/11/2026 ; un tableau qui contient des images ne s'exporte pas).
5. Si tout tombe dans une seule colonne avec des barres verticales, vous avez copié le texte brut : selon l'assistant, c'est ce que copie le bouton placé sous la réponse. Annulez, puis refaites la sélection à la souris.
6. Si le collage reste mauvais, relancez avec « Rends le même tableau en texte, colonnes séparées par des points-virgules », collez, puis découpez : dans Excel, Données › Convertir ; dans Google Sheets, Données › Scinder le texte en colonnes.
7. Vérifiez le nombre de lignes, trois lignes au hasard contre vos notes, et que les dates et les montants s'alignent à droite, signe que le tableur les a reconnus.

Une réponse, plusieurs formes

Une fois le contenu juste, ne le redemandez pas : faites-le changer de forme dans la même conversation. L'IA garde les faits du fil, vous ne précisez que la nouvelle forme et ce qui change pour le nouveau destinataire. Le tableau de Claire devient un courriel de trois paragraphes pour le directeur de production, puis un SMS pour le chef d'atelier parti chez un réparateur. Chaque transformation tient en deux ou trois lignes, et chaque version se relit contre la première : un chiffre qui change en route est une erreur.

Demande à recopier **La même réponse en SMS**

```
But : prévenir [destinataire] sur son téléphone de [l'essentiel], pour qu'il [action attendue].
Matière : le courriel ou le tableau ci-dessus, dans cette conversation.
Tâche : reprends-le en SMS.
Forme : 160 signes au plus, espaces compris, sans formule de politesse, l'information principale (date, heure, action attendue) dans la première phrase, signé [prénom].
Garde-fous : garde les dates, les heures et les chiffres tels quels. Rends uniquement le texte du SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : Une ou deux phrases qui commencent par l'essentiel. Comptez les signes sur votre téléphone ou dans Word : au-delà de 160, demandez « 140 signes au plus » plutôt que de couper vous-même au milieu d'une date.

Quelle forme pour quel usage ?

1 **Le destinataire lira-t-il sur un écran d'ordinateur ?**

Non

SMS ou message court : 160 signes au plus, l'essentiel dans la première phrase.

2 **Le texte part-il chez quelqu'un d'autre que vous ou votre équipe ?**

Non Pour vous : liste numérotée ou plan à deux niveaux, sans phrases de politesse.

3 **Compare-t-il plusieurs éléments selon les mêmes critères (commandes, clients, dates) ?**

Non Courriel : un objet, une formule d'appel, trois paragraphes, 120 mots au plus.

Oui à tout **Tableau aux colonnes nommées, collé dans Excel ou Google Sheets, présenté par un courriel de trois lignes.**

La forme dépend de l'endroit où la réponse va servir, pas de ce qui est le plus facile à demander.

Les espaces d'écriture à côté de la conversation

> **Pour un texte long que vous retoucherez plusieurs fois**
>
> Certains assistants ouvrent un texte long dans un espace à côté de la conversation, où vous le modifiez directement et où l'IA reprend un passage sans tout réécrire. Chez Claude, ce sont les **artefacts**, sur toutes les offres, gratuite comprise ; chez Gemini, **Canvas**, dès l'offre gratuite (relevés du 19/11/2026). Utile pour une procédure de trois pages ou une offre commerciale, inutile pour un courriel. Les demandes de ce cours n'en dépendent pas : la ligne Forme fonctionne avec ou sans cet espace.

Ajoutez à votre bibliothèque de demandes celle qui vous a le plus servi dans cette leçon, sous un nom verbe + objet (« Mettre des notes en tableau »), avec ses crochets, l'assistant testé et la date. La leçon suivante, « Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur », enchaîne quatre demandes qui ont chacune leur forme : une fiche d'une page, une liste de questions, un tableau d'objections et un courriel.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire « fais court », « synthétique » ou « pas trop long » dans la ligne Forme. Chaque assistant interprète l'adjectif à sa façon, et la même demande donne six lignes un jour, vingt le lendemain. Rien ne permet de dire si la réponse respecte la consigne.	Donnez une longueur chiffrée avec « au plus » : 120 mots pour un courriel, cinq lignes pour un message, 160 signes pour un SMS. Puis comptez vous-même, car les IA comptent mal.
Demander « un tableau » sans nommer les colonnes. L'IA choisit ses colonnes, en change d'une semaine à l'autre et met parfois deux informations dans une cellule. Le tableau ne se colle pas sous l'existant, ne se trie pas et ne se filtre pas.	Nommez les colonnes dans l'ordre de votre fichier, dites ce que vaut une ligne et demandez une seule information par cellule, avec des dates et des nombres que le tableur reconnaît.
Copier la réponse entière, enveloppe comprise, et l'envoyer. « Voici une proposition de courriel » et « Souhaitez-vous une autre version ? » partent chez le client, qui comprend que le texte n'a pas été écrit pour lui.	Terminez la demande par « Rends uniquement le texte à envoyer, sans phrase avant ni après », et relisez le premier et le dernier mot de ce que vous collez.
Demander le courriel, le SMS et le tableau dans la même demande. Trois livrables dans une demande donnent trois versions moins soignées, des longueurs mélangées et des faits qui divergent d'une forme à l'autre.	Obtenez d'abord le contenu dans la forme la plus complète (le tableau ou le courriel), vérifiez-le, puis déclinez-le par des relances courtes dans la même conversation.

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

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

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

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- La forme se nomme avec ses parties : courriel avec objet et trois paragraphes, tableau aux colonnes dans l'ordre, liste numérotée, SMS de 160 signes.
- Une longueur se chiffre, avec « au plus », et se compte avant d'envoyer : les IA comptent mal les signes.
- « Rends uniquement le texte à envoyer, sans phrase avant ni après » évite de coller l'enveloppe de la réponse chez le client.
- Un tableau à coller : les colonnes dans l'ordre du fichier, une ligne par élément, une information par cellule, une cellule vide plutôt qu'une valeur supposée.
- Le contenu juste se décline dans la même conversation, courriel puis SMS, sans redonner les faits.

Leçon 6 | 38 min | Accès libre

Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

> Julien, commercial dans une PME d'usinage de Mérignac, rencontre jeudi l'acheteuse d'un équipementier qui consulte trois fournisseurs pour 400 pièces par an. Il prépare la réunion en quatre demandes en cinq lignes, une par livrable : la fiche d'une page, sept questions, les objections et leurs faits, le courriel de confirmation. Aucun prix n'est avancé.

Objectifs

- Découper la préparation d'un rendez-vous en quatre demandes chaînées, une par livrable
- Écrire les garde-fous qui empêchent un prix, une remise ou un délai inventés
- Appuyer chaque réponse à une objection sur un fait de la matière

Le cours

Cet exercice met bout à bout ce que le cours a construit jusqu'ici : la demande en cinq lignes, la matière entre les repères, une forme nommée pour chaque réponse. Le cas est celui d'un rendez-vous commercial, parce qu'il réunit en trois jours quatre textes très différents et un piège coûteux, le prix inventé. Lisez la situation et la matière, suivez la méthode et la première demande, puis écrivez vous-même les suivantes avant d'ouvrir le corrigé.

La situation

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, mais tout l'exercice se fait aussi avec l'offre gratuite de n'importe quel assistant du cours. Vendredi 20 novembre, l'acheteuse d'un équipementier aéronautique de la région toulousaine, client depuis mars 2025, lui écrit : elle consulte trois fournisseurs pour 400 supports de fixation par an et lui donne rendez-vous le jeudi 26 novembre à 10 h. Julien a trois jours pour arriver avec une fiche d'une page, les bonnes questions, des réponses aux objections et un courriel de confirmation envoyé à temps.

La matière, en entier

Notes du CRM, écrites par Julien.
Client depuis mars 2025. Contacts : Nathalie, acheteuse de la famille pièces usinées ; Marc, ingénieur méthodes, qui a validé le premier article. Pièce : support de fixation SF-220, aluminium 7075, usinage 5 axes, tolérances de plus ou moins 0,02 mm, anodisation sous-traitée. Aucune réclamation qualité à ce jour. Prix facturé sur les petites séries : 148 € HT la pièce par 30. Au téléphone le 3 novembre, Nathalie a

dit qu'elle réduisait son panel de fournisseurs et comparait trois offres.

Les trois dernières commandes.
12/03/2025 : 20 pièces, premier article compris, livrées le 30/04/2025, à la date promise.
08/10/2025 : 30 pièces, livrées le 19/11/2025, à la date promise.
05/05/2026 : 30 pièces, livrées le 20/06/2026, quatre jours après la date promise (retard de l'anodiseur).

Le dernier courriel de l'acheteuse, vendredi 20 novembre.
« Bonjour Julien, dans le cadre de la réduction de notre panel, nous consultons trois fournisseurs pour le support SF-220, sur la base de 400 pièces par an en commande ouverte, avec des appels de livraison mensuels à partir de mars 2027. Je vous propose un point le jeudi 26 novembre à 10 h dans nos locaux, avec Marc. Merci de venir avec vos éléments sur la capacité, les délais, le stock de sécurité et votre plan qualité. Nous attendons une offre chiffrée sous quinze jours après la réunion. Cordialement, Nathalie, acheteuse »

Les contraintes de l'atelier, note de Thierry, directeur de production.
Délai de fabrication : six semaines après commande ferme, anodisation comprise (dix jours chez l'anodiseur). Centre 5 axes chargé à 85 % ; 400 pièces par an représentent environ deux jours de machine par mois. Certification EN 9100, la norme qualité de l'aéronautique, du spatial et de la défense, renouvelée en septembre 2026 et valable jusqu'en septembre 2029. Stock de sécurité possible : 60 pièces, soit deux mois d'appels, si l'équipementier s'engage sur le volume annuel. Aluminium 7075 acheté par lots, prix révisé chaque trimestre par le fournisseur. Un seul anodiseur qualifié ; en qualifier un second demande quatre à six mois.

La semaine de Julien, de J-3 au rendez-vous

Vendredi 20	Lundi 23 (J-3)	Mardi 24 (J-2)	Mercredi 25 (J-1)	Jeudi 26, 10 h
Le courriel de l'acheteuse	**Fiche et questions**	**Objections et confirmation**	**Recherche web**	**Le rendez-vous**
400 pièces par an, trois fournisseurs consultés.	La matière collée une fois, deux demandes.	Le tableau relu avec Thierry, le courriel envoyé.	Cinq faits datés, chaque lien ouvert.	Une fiche d'une page et sept questions.

Une demande par livrable, réparties sur trois jours : chaque réponse se relit avant la suivante.

Quatre demandes, pas une

La tentation est d'écrire une seule demande : « Prépare mon rendez-vous : fiche, questions, objections et courriel. » La réponse arrive, longue, et chacun des quatre morceaux est moins bon que s'il avait été demandé seul : la fiche déborde sur deux pages, les questions reprennent la fiche, le courriel promet ce que la fiche avait laissé ouvert. La ligne Tâche de la méthode tranche : un verbe, un livrable. Quatre

livrables font quatre demandes, dans la même conversation. La matière se colle une seule fois, en entier, dans la première ; les suivantes disent « à partir de la matière ci-dessus ». Entre deux demandes, vous relisez la réponse : une erreur repérée dans la fiche ne se propage pas aux questions.

Quatre demandes chaînées dans la même conversation



La matière n'est collée qu'une fois, dans la première demande. Les suivantes s'y réfèrent.

Les demandes de Julien, leur forme et leur garde-fou principal

Demande	Livrable	Forme	Garde-fou principal
1	Fiche de préparation	Une page, 300 mots au plus, cinq rubriques titrées	Aucun prix, aucune remise, aucun délai absents de la matière
2	Questions à poser	Liste numérotée de sept questions ouvertes, dans l'ordre de la réunion	Aucune question dont la réponse est déjà dans la matière
3	Objections probables	Tableau à trois colonnes : objection, réponse, fait qui la porte	Une réponse sans fait est signalée, pas inventée
4	Courriel de confirmation	Objet, trois paragraphes, 100 mots au plus	Aucun engagement de prix, de délai ni de stock
5, si l'assistant cherche sur le web	Actualité de l'entreprise visitée	Cinq faits au plus, chacun daté, avec son lien	Rien de mémoire ; « rien trouvé » plutôt qu'une supposition

Première demande, la fiche d'une page

Demande à recopier La fiche de préparation

```
But : préparer mon rendez-vous du jeudi 26 novembre à 10 h avec Nathalie, acheteuse, et
Marc, ingénieur méthodes, d'un équipementier aéronautique qui consulte trois
fournisseurs pour 400 supports SF-220 par an. Je suis commercial d'une entreprise
```

```
d'usinage de 45 salariés à Mérignac.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les quatre documents : notes du CRM, trois dernières commandes, dernier
courriel de l'acheteuse, note de l'atelier]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de préparation.
Forme : une page, 300 mots au plus, en cinq rubriques titrées : le client et la pièce ;
ce que l'acheteuse attend de la réunion ; nos points forts, chacun appuyé sur un fait
de la matière ; nos points sensibles ; ce que je veux obtenir en sortant. Phrases
courtes, pas de tableau.
Garde-fous : n'avance aucun prix, aucune remise et aucun délai qui ne figurent pas dans
la matière. N'invente rien sur l'équipementier. Si une information manque, écris [À
COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche de ce type. Le client et la pièce. Équipementier aéronautique de la région toulousaine, client depuis mars 2025. Support SF-220, aluminium 7075, usinage 5 axes, tolérances de plus ou moins 0,02 mm. Trois commandes de 20 à 30 pièces, 148 € HT la pièce par 30. Ce que l'acheteuse attend. Nos éléments sur la capacité, les délais, le stock de sécurité et le plan qualité, pour 400 pièces par an en commande ouverte, appels mensuels dès mars 2027. Offre chiffrée sous quinze jours après la réunion. Trois fournisseurs consultés. Nos points forts. Aucune réclamation qualité en trois commandes. EN 9100 valable jusqu'en septembre 2029. 400 pièces par an : environ deux jours de machine par mois. Stock de sécurité de 60 pièces possible. Nos points sensibles. Retard de quatre jours en juin 2026, dû à l'anodiseur. Un seul anodiseur qualifié. Six semaines de délai après commande ferme. Aluminium révisé chaque trimestre. Ce que je veux obtenir. L'engagement sur le volume annuel, condition du stock de sécurité. Les critères de choix et la date de décision. [À COMPLÉTER : prochain rendez-vous]

Note : Relisez la fiche contre la matière avant d'écrire la demande suivante : chaque chiffre doit s'y retrouver.

La fiche sans garde-fous, la fiche avec

Sans garde-fous

- « Proposer un prix dégressif autour de 132 € HT la pièce »
- « Client fidèle depuis plusieurs années »
- « Livraison possible sous quatre semaines »
- Le retard de juin passé sous silence

Avec garde-fous

- Aucun prix : l'offre chiffrée suivra sous quinze jours
- Client depuis mars 2025, trois commandes
- Six semaines après commande ferme, stock de 60 pièces possible
- Le retard de juin dans les points sensibles, avec sa cause

Même matière, même assistant. Seule la ligne Garde-fous a changé.

Le prix inventé, piège numéro un

Sans garde-fou, la fiche contient souvent une phrase comme « proposer un prix dégressif autour de 132 € HT la pièce pour 400 pièces ». Le chiffre est plausible, calculé à partir des 148 € de la matière, et personne ne l'a décidé. Écrit dans une fiche, il finit dit en réunion. **Le prix d'une commande ouverte se décide après la réunion, par vous et votre direction**, avec le coût matière du trimestre. D'où le garde-fou : « n'avance aucun prix, aucune remise et aucun délai qui ne figurent pas dans la matière ».

Ce que l'assistant trouve sur l'entreprise visitée

Avant un rendez-vous, mieux vaut connaître ce que l'entreprise visitée a publié depuis un an : un nouveau site, un contrat gagné, un plan de réduction des fournisseurs. Si votre assistant cherche sur le web, une cinquième demande le fait en cinq minutes. Claude et ChatGPT proposent la recherche web dès l'offre gratuite, et Copilot Chat répond à partir du web (relevé du 19/11/2026). La demande ci-dessous fonctionne partout : un assistant qui ne peut pas chercher doit le dire au lieu de répondre de mémoire. Ce qu'elle rapporte n'est pas une liste de faits à répéter, mais une liste de liens à ouvrir : chaque fait ne sert qu'une fois la phrase retrouvée dans la page, avec sa date.

Activer la recherche web dans Claude

1. Le libellé peut varier selon la version et la langue de l'interface : repérez les emplacements décrits.
2. Ouvrez une nouvelle conversation, ou restez dans celle de la préparation.
3. Cliquez sur le bouton « + » en bas à gauche du champ de saisie.
4. Dans la liste, cliquez sur « Web search » : une coche apparaît à côté quand la recherche est active.
5. Si la liste ne propose pas « Web search », votre interface est la nouvelle version de Claude, qui cherche d'elle-même quand c'est utile : la demande suffit.
6. Envoyez la demande de recherche, puis ouvrez chaque lien cité dans la réponse et retrouvez-y la phrase.

Demande à recopier **Ce qui a été publié sur l'entreprise visitée**

```
But : connaître l'actualité publique de l'entreprise que je rencontre le [date], pour
ne pas découvrir en réunion ce qui est publié depuis des mois.
Matière : [nom de l'entreprise], [ville], [secteur].
Tâche : cherche sur le web ce qui a été publié sur elle depuis douze mois.
Forme : une liste numérotée de cinq faits au plus, chacun en une phrase, avec sa date
et le lien de la page où il se trouve.
Garde-fous : seulement des faits trouvés dans une page dont tu donnes le lien, rien de
mémoire. Si tu ne peux pas chercher sur le web, dis-le et arrête-toi. Si tu ne trouves
rien, écris : rien trouvé.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois à cinq faits datés, chacun suivi de son lien. Ouvrez-les tous : un lien qui ne mène pas à la phrase citée fait sortir le fait de votre fiche. Un ou deux faits vérifiés suffisent pour la réunion ; ils n'ont rien à faire dans le courriel de confirmation.

Ce qui reste à Julien

L'IA a préparé quatre textes ; elle n'a rien décidé. Le prix, l'engagement sur le stock de sécurité et la qualification d'un second anodiseur se décident avec Thierry et la direction. Une fois la réunion faite, la demande de la fiche entre dans votre bibliothèque de demandes sous le nom « Préparer un rendez-vous commercial », avec ses crochets, l'assistant testé et la date.

Une des réponses vous déplaît ? Ne recommencez pas tout : la leçon suivante, « Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer », montre comment corriger un passage en gardant le reste.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander en une seule fois la fiche, les questions, les objections et le courriel. Quatre livrables dans une demande donnent quatre textes moins soignés, une fiche qui déborde et un courriel qui promet ce que la fiche laissait ouvert.	Quatre demandes chaînées dans la même conversation, une par livrable, la matière collée une fois dans la première, chaque réponse relue avant la suivante.
Laisser l'IA avancer un prix, une remise ou un délai pour « aider la négociation ». Le chiffre est plausible, souvent calculé à partir d'un prix de la matière, et personne ne l'a décidé. Écrit dans une fiche, il finit dit en réunion et engage l'entreprise.	Écrivez dans chaque demande : « n'avance aucun prix, aucune remise et aucun délai qui ne figurent pas dans la matière ». Le prix se décide après la réunion, avec la direction.
Préparer sans matière : « Prépare mon rendez-vous avec un acheteur de l'aéronautique. » Sans les notes, les commandes et le courriel de l'acheteuse, l'IA écrit les questions de n'importe quel rendez-vous, et invente ce qu'elle ne sait pas sur le client.	Collez la matière en entier entre les repères : notes du CRM, dernières commandes, dernier courriel, contraintes de l'atelier. C'est elle qui rend la fiche propre à ce client.
Répéter en réunion un fait rapporté par la recherche web sans avoir ouvert le lien. Le fait peut être daté, mal résumé ou absent de la page citée. Le dire devant l'acheteuse, c'est montrer qu'il n'a pas été vérifié.	Ouvrez chaque lien, retrouvez la phrase et sa date ; un fait introuvable sort de la fiche. Un ou deux faits vérifiés suffisent.

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

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

1. Relisez la fiche de la première demande : vos questions ne doivent pas redemander ce qu'elle dit déjà.
2. Écrivez la demande des questions : une liste numérotée, dans l'ordre de la réunion, avec ce que chaque réponse apprendra.

3. Écrivez la demande des objections : un tableau à trois colonnes, et le garde-fou qui interdit une réponse sans fait.
4. Écrivez la demande du courriel : les participants, les quatre sujets du courriel de l'acheteuse, aucun engagement.
5. Pour chaque réponse, notez la vérification : un fait, un chiffre ou une promesse à contrôler.

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une demande, un livrable : la fiche, les questions, les objections et le courriel font quatre demandes chaînées dans la même conversation.
- La matière se colle une fois, en entier, entre les repères ; les demandes suivantes s'y réfèrent.
- « N'avance aucun prix, aucune remise et aucun délai absents de la matière » : le prix se décide après la réunion, par vous.
- Chaque réponse à une objection s'appuie sur un fait de la matière, écrit à côté d'elle.
- Ce que la recherche web rapporte sur l'entreprise visitée ne sert qu'une fois le lien ouvert et la phrase retrouvée.

Leçon 7 | 32 min | Accès libre

Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

> Une première réponse imparfaite se reprend en trois relances. Préciser, c'est ajouter ce qui manquait. Corriger, c'est citer le passage, dire quoi changer et pourquoi, puis écrire « garde tout le reste ». Recommencer, c'est ouvrir une nouvelle conversation avec la demande réécrite, quand le fil s'égare ou qu'une erreur revient après deux corrections.

Objectifs

- Choisir la bonne relance selon le défaut de la réponse : préciser, corriger, faire varier ou recommencer
- Écrire une correction qui cite le passage, dit le changement et sa raison, et protège le reste
- Repartir d'une nouvelle conversation avec un résumé des décisions quand le fil s'égare

Le cours

Claire, responsable de l'administration des ventes d'une entreprise d'usinage de 45 salariés à Mérignac, doit annoncer à un client un retard de livraison de deux semaines. Sa demande à Gemini est en cinq lignes, la matière est complète. La réponse arrive pourtant avec trois excuses, une date de livraison « garantie » que personne n'a garantie, et rien sur la livraison partielle qu'elle peut proposer. Deux réflexes coûtent cher ici : envoyer quand même, ou taper « refais ». Cette leçon montre le troisième chemin, la relance qui reprend seulement ce qui ne va pas.

La première réponse est un brouillon

Les guides des éditeurs le disent tous : une demande se travaille en plusieurs échanges. Microsoft conseille de prévoir des échanges de suivi, Google d'itérer. Traitez la première réponse comme le premier jet d'un collègue arrivé ce matin : vous ne le jetteriez pas, vous lui diriez précisément quoi reprendre. La lecture se fait comme le destinataire la fera, crayon en main : ce qui est faux, ce qui manque, ce qui est de trop, ce qui sonne mal. Puis une relance à la fois.

La boucle de la relance

1

Demander

La demande en cinq lignes.

2

Lire

Comme le destinataire la lira, crayon en main.

3

Relancer

Préciser, corriger ou faire varier, une chose à la fois.

4

Comparer

Ce qui a changé, et ce qui devait rester.

Deux ou trois tours suffisent presque toujours. Au troisième défaut qui revient, sortez de la boucle : recommencez.

Les trois relances et la variante

Relance	Quand	La phrase type	Chez Claire
Préciser	La réponse est juste mais incomplète, parce qu'un fait ou une consigne manquait dans la demande	« Précision : [le fait]. Reprends la réponse avec cette information. »	Elle ajoute la date limite de réponse du client sur la livraison partielle
Corriger	Un passage précis est faux, de trop, ou mal dit	« Dans [passage cité], [ce qui ne va pas]. Remplace par [quoi], parce que [raison]. Garde tout le reste. »	La date « garantie » devient une date prévue, sous condition
Recommencer	Le fil s'égare, le sujet a changé, ou une erreur revient après deux corrections	Résumé des décisions, puis nouvelle conversation avec la demande réécrite	Pas nécessaire : deux relances ont suffi
Faire varier	Le fond est juste, vous hésitez sur la forme ou le ton	« Propose trois versions de [élément] : une neutre, une directe, une chaleureuse. »	Trois objets de courriel, pour choisir le plus clair

Préciser, ajouter ce qui manquait

Quand la réponse passe à côté parce que la demande ne disait pas tout, ce n'est pas la réponse qu'il faut corriger, c'est la matière qu'il faut compléter. Écrivez « Précision : » suivi du fait, puis ce que l'IA doit en faire. Claire avait oublié de dire qu'elle attendait la réponse du client sur la livraison partielle avant le 24 novembre à 12 h : une ligne suffit pour qu'un dernier paragraphe utile apparaisse. Si vous vous surprenez à préciser trois fois de suite, gardez la leçon pour la prochaine fois : ces précisions appartenaient à la demande de départ, et votre bibliothèque de demandes doit les contenir.

Corriger, citer le passage et dire pourquoi

Une correction utile tient en quatre morceaux. Le passage, cité entre guillemets, pour que l'IA sache exactement où intervenir. Ce qui ne va pas. Ce qu'il faut à la place. Et la raison : Anthropic recommande d'expliquer pourquoi une consigne compte, parce que l'IA généralise à partir de l'explication. Dites « retire l'engagement de date, parce que la date dépend du contrôle du lot de remplacement », et la réponse évite aussi les autres promesses du même genre. Terminez par **« Garde tout le reste »** : sans cette phrase, l'IA réécrit souvent l'ensemble, et ce qui allait bien change sans raison.

Demande à recopier **Une correction ciblée**

```
Dans le passage « [recopiez le passage exact] », [ce qui ne va pas : une promesse non décidée, un chiffre faux, un ton trop familier…].
Remplace-le par [ce que vous voulez à la place], parce que [la raison].
Garde tout le reste tel quel, mot pour mot.
Rends uniquement le texte corrigé.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même texte, où seul le passage cité a changé. Comparez les deux versions : si une autre phrase a bougé, signalez-le (« La signature a changé : remets la précédente »).

Note : Une correction par relance donne les résultats les plus nets. Deux défauts dans le même paragraphe peuvent partir ensemble, chacun avec sa raison.

« Refais » contre une correction ciblée

« Refais, ce n'est pas ça »

- L'IA devine ce qui ne va pas
- Tout est réécrit, le bon comme le mauvais
- La date promise disparaît, une autre promesse apparaît
- Trois tours de plus pour revenir au point de départ

Correction ciblée

- Le passage est cité entre guillemets
- Le changement est dit, avec sa raison
- « Garde tout le reste » protège ce qui allait
- Une phrase change, le courriel part

La même réponse de départ, la même erreur. Seule la relance diffère.

Quand vous ne savez pas quoi préciser, faites-vous interroger

Si la réponse est vague parce que vous-même ne saviez pas tout dire, inversez les rôles : « Avant de réécrire, pose-moi les questions dont tu as besoin pour que ta réponse soit utilisable, trois au plus, puis attends mes réponses. » La leçon « Se faire interroger par ChatGPT avant qu'il écrive » du cours ChatGPT (/cours-en-ligne/chatgpt-au-travail/se-faire-interroger/) détaille cette méthode ; la phrase fonctionne dans tous les assistants.

Faire varier, pour choisir au lieu de corriger

Demande à recopier **Trois versions d'un même élément**

```
Propose trois versions de [l'objet du courriel, la première phrase, la conclusion…] :
une neutre, une directe, une chaleureuse.
Forme : numérotées, [une phrase, huit mots au plus…] chacune, sans commentaire.
Garde-fous : les mêmes faits dans les trois versions, aucun ajouté.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois propositions courtes, numérotées. Choisissez-en une et dites-le : « Garde la version 2 et remets-la dans le courriel. Garde tout le reste. » Choisir parmi trois est souvent plus rapide que de décrire le ton voulu.

Recommencer, quand le fil s'égare

Une conversation garde tout ce qui a été dit, y compris les consignes abandonnées et les erreurs déjà corrigées. Après huit ou dix relances, elles pèsent encore : une excuse retirée revient, un ancien numéro réapparaît. C'est le signal. Faites d'abord résumer ce qui a été décidé, relisez ce résumé, puis ouvrez une nouvelle conversation où vous collez le résumé et la demande réécrite. Le même réflexe vaut quand le sujet change : un nouveau destinataire ou un nouveau dossier méritent une conversation neuve.

Corriger dans ce fil, ou recommencer ?

1 **L'IA avait-elle toutes les informations nécessaires ?**

Non Précisez : ajoutez le fait ou la consigne qui manquait, dans ce fil.

2 **Le sujet et le destinataire sont-ils toujours les mêmes ?**

Non Recommencez : nouvelle conversation, demande neuve en cinq lignes.

3 **Est-ce la première ou la deuxième fois que vous corrigez ce défaut ?**

Non

Recommencez : faites résumer les décisions, collez le résumé dans une nouvelle conversation.

4 **Le défaut tient-il dans un passage que vous pouvez citer ?**

Non Modifiez la demande de départ (ligne Forme ou Garde-fous) et renvoyez-la.

Oui à tout **Corrigez : le passage cité, le changement, la raison, et « garde tout le reste ».**

Un « non » donne la conduite à tenir. Quatre « oui » : corrigez dans la conversation en cours.

Demande à recopier **Résumer les décisions avant de repartir**

```
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, aucune idée nouvelle ; les dates, chiffres et numéros tels quels. Si deux consignes se contredisent, signale-le au lieu de choisir.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de dix lignes au plus, à relire avant de la recoller : vérifiez que chaque chiffre est le dernier validé, et tranchez vous-même les contradictions signalées. Le résumé, suivi de la tâche, devient la première demande de la nouvelle conversation.

Modifier une demande ou repartir de zéro dans Gemini

1. Les libellés peuvent varier selon la version et la langue de l'interface : repérez les emplacements décrits.
2. Pour modifier une demande déjà envoyée, passez sur votre demande dans le fil : à sa droite, cliquez sur « Edit text » (modifier le texte).
3. Corrigez la demande, par exemple la ligne Garde-fous, puis cliquez sur « Update » (mettre à jour) : Gemini répond à la demande modifiée.
4. Pour recommencer, cliquez sur « New chat » (nouvelle discussion), en haut à gauche ; si le bouton n'apparaît pas, ouvrez d'abord le menu.
5. Collez le résumé des décisions, puis la tâche de la demande réécrite, et envoyez.

> **Une erreur qui revient après deux corrections**
>
> Si vous avez corrigé deux fois le même défaut et qu'il réapparaît, une troisième correction a peu de chances de mieux réussir : l'ancienne consigne ou la première réponse fautive restent dans le fil et tirent la réponse en arrière. Ne perdez pas un quart d'heure à insister : résumé, nouvelle conversation, demande réécrite qui contient dès le départ la consigne corrigée.

Ajoutez à votre bibliothèque de demandes la correction ciblée, sous le nom « Corriger un passage », avec l'assistant testé et la date : c'est la relance qui sert le plus souvent. La leçon suivante, « Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée », applique la même précision aux documents de cent pages.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Écrire « refais » ou « ce n'est pas ça » après une réponse imparfaite. L'IA devine ce qui ne va pas et réécrit tout. Les passages justes changent, une nouvelle erreur peut apparaître, et il faut deux ou trois tours pour revenir au point de départ.	Citez le passage entre guillemets, dites le changement et sa raison, et terminez par « garde tout le reste ».
Corriger sans dire pourquoi. L'IA corrige le passage visé mais ne comprend pas la règle : elle retire une promesse de date et en ajoute une autre plus loin, ou change le ton d'une phrase et pas des suivantes.	Ajoutez « parce que » et la raison : « parce que la date dépend du contrôle du lot », « parce que le client a 80 ans ». L'IA applique alors la règle au reste du texte.
Empiler dix corrections dans la même conversation. Les consignes abandonnées restent dans le fil et se contredisent. Un ancien chiffre ou une phrase retirée reviennent, et chaque correction en défait une autre.	Après deux corrections du même défaut, faites résumer les décisions, relisez le résumé, et repartez dans une nouvelle conversation avec la demande réécrite.

L’erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Recommencer de zéro dès que la première réponse déçoit. La nouvelle réponse a d'autres défauts, et ce qui allait dans la première est perdu. Souvent, il manquait juste un fait dans la demande.	Cherchez d'abord le défaut : un fait manquant se précise, un passage faux se corrige. Recommencer se garde pour un fil égaré ou un sujet qui a changé.

Exercice : Reprendre la réponse de Copilot Chat pour Maxime

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

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

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Trois relances : préciser (ajouter ce qui manquait), corriger (le passage, le changement, la raison), recommencer (nouvelle conversation, demande réécrite).
- Une correction cite le passage entre guillemets, dit quoi changer et pourquoi, et se termine par « garde tout le reste ».
- « Refais » ou « ce n'est pas ça » font tout réécrire, le bon comme le mauvais.
- Quand une erreur revient après deux corrections, faites résumer les décisions et repartez dans une nouvelle conversation.
- Pour choisir un ton, faites varier : trois versions aux mêmes faits.

Leçon 8 | 32 min | Accès libre

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

> Au-delà de quelques pages, joignez le document plutôt que de le coller, dans les limites de votre assistant. Placez-le en haut, la question à la fin. Faites citer mot pour mot les passages utiles, avec leur numéro, avant la réponse, et exigez « absent du document » quand il ne dit rien. Posez des questions ciblées plutôt que « résume ».

Objectifs

- Choisir entre coller, joindre, découper ou ranger dans un projet selon la longueur et l'usage du document
- Écrire une demande qui fait citer les passages avant de répondre et qui refuse ce que le document ne contient pas
- Vérifier une réponse sur un document long en retrouvant chaque citation dans le fichier

Le cours

Maxime est gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, qui gère 240 lots. Un propriétaire bailleur lui demande si son appartement du rez-de-chaussée doit payer sa part du remplacement de l'ascenseur. La réponse est dans le règlement de copropriété de la résidence : 96 pages en PDF. Maxime a d'abord collé une dizaine de pages dans Copilot Chat en demandant « résume ». Il a reçu une page de généralités, et une règle de loi que le règlement ne contenait pas. Cette leçon montre comment interroger un document long sans se faire raconter ce qu'il ne dit pas.

Coller ou joindre

Un courriel, une clause, deux pages de notes : collez-les dans la demande, entre les repères `--- début du texte ---` et `--- fin du texte ---`, pour que l'IA distingue le texte à lire de vos consignes. Au-delà de deux ou trois pages, joignez le fichier : l'assistant le lit avec sa structure (titres, numéros, pages), et votre demande reste courte et lisible. Chaque assistant a ses limites de fichiers, et elles changent souvent. Les voici au jour du relevé ; elles valent pour un compte sans réglage particulier.

Les fichiers acceptés par chaque assistant (relevé du 19/11/2026)

Assistant	Ce qu'il accepte	Source
ChatGPT	512 Mo par document, plafonné à 2 millions de jetons ; environ 50 Mo par tableur ; 20 Mo par image. En offre gratuite, 3 fichiers par jour, et 5 fichiers par projet.	Aide OpenAI, File uploads FAQ

Assistant	Ce qu'il accepte	Source
Claude	500 Mo par fichier, 20 fichiers par conversation, PDF de 1 000 pages au plus ; de 101 à 1 000 pages, seul le texte est analysé, pas les images ni les schémas. 30 Mo par fichier de projet.	Aide Claude, Upload files to Claude
Gemini	10 fichiers par demande, 100 Mo par fichier (2 Go par vidéo). Fenêtre d'un million de jetons, environ 1 500 pages, avec Google AI Pro ou Ultra.	Aide Gemini, fichiers dans les applications Gemini
Copilot Chat (compte professionnel)	Word, PDF, PowerPoint, Excel, CSV, images. Aucune limite de taille publiée ; Microsoft conseille de découper un document très long.	Assistance Microsoft, formats de fichiers de Copilot
Vibe de Mistral	PDF, images, CSV, fichiers texte, Office. Bibliothèques de documents limitées en gratuit, 15 Go en Pro.	Tarifs Mistral

La fenêtre de contexte, en une phrase

C'est la quantité de texte qu'un modèle lit d'un coup, comptée en jetons, des morceaux de mots. Google indique qu'une fenêtre d'un million de jetons correspond à environ 1 500 pages de texte. Un document qui dépasse la fenêtre ou les limites de fichiers ne sera pas lu en entier d'un seul tenant : découpez-le plutôt que d'espérer.

Coller, joindre ou découper ?

1 **Le texte fait-il plus de deux ou trois pages ?**

Non Collez-le dans la demande, entre --- début du texte --- et --- fin du texte ---.

2 **Le fichier tient-il dans les limites de votre assistant (taille, pages, nombre de fichiers) ?**

Non Découpez : un fichier par partie, ou seulement les chapitres utiles.

3 **Vous en servirez-vous encore les semaines suivantes ?**

Non Joignez-le à cette conversation, puis posez vos questions.

Oui à tout **Rangez-le dans un projet avec ses consignes : vous ne le joindrez plus à chaque fois.**

Les limites de chaque assistant sont dans le tableau de la leçon, relevé du 19/11/2026.

Le document en haut, la question à la fin

Sur un document long, l'ordre compte. Anthropic conseille, pour les documents longs (au-delà d'environ 20 000 jetons), de placer les documents **en haut de la demande, au-dessus de la question, des consignes et des exemples**, et indique que ce placement améliore les résultats de tous ses modèles. Le conseil vient d'un éditeur et ne chiffre aucun gain, mais le geste ne coûte rien et vaut dans tous les assistants : le fichier joint ou le texte collé d'abord, puis le but et les consignes, puis une seule question.

L'ordre d'une demande sur un document long

Le document
Joint au message, ou collé entre les repères, en tête de la demande.

Le but et les consignes
Pour qui, pour quoi ; citer d'abord ; « absent du document » si rien ne répond.

La question
Une seule, précise, à la fin : l'article, la page, le chiffre que vous cherchez.

Du haut vers le bas, dans l'ordre où l'assistant les lit. La question vient en dernier.

Faire citer avant de répondre

Deuxième conseil d'Anthropic pour les documents longs : demander d'abord les citations des passages utiles, puis la réponse. L'IA se concentre sur ce qui compte et laisse le reste ; vous, vous obtenez de quoi vérifier, car une citation mot pour mot se retrouve en dix secondes avec la recherche du lecteur PDF (Ctrl + F, ou Cmd + F sur Mac). Ajoutez le numéro d'article ou la page, et un garde-fou pour le cas où le document ne dit rien : **« S'il n'en dit rien, écris : absent du document »**. Sans lui, l'IA comble le vide avec ce qu'elle sait par ailleurs, comme cette règle de loi glissée dans la première réponse reçue par Maxime.

Demande à recopier **Citer d'abord, répondre ensuite**

```
But : répondre à [qui] sur [sujet], avec ce que dit [le document] et rien d'autre.
Matière : [le règlement de copropriété, le bail, le contrat…] joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent de
[sujet]. 2. Puis réponds à : [question].
Forme : chaque citation entre guillemets, précédée de son numéro d'article et de sa
page ; puis la réponse en cinq lignes au plus, qui renvoie aux articles cités.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au document, ni loi, ni usage.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois citations numérotées, puis une réponse courte qui s'appuie sur elles, ou la mention « absent du document ». Avant de vous en servir, retrouvez chaque citation dans le fichier : un mot changé ou un numéro faux suffit à la faire tomber.

Note : Ajoutez-la à votre bibliothèque de demandes sous le nom « Interroger un document long ».

« Résume » contre une question ciblée

« Résume ce règlement »

- Une page de généralités sur la copropriété
- Les charges d'ascenseur en une demi-phrase
- Une règle de loi ajoutée, absente du document
- Aucun numéro d'article à vérifier

Citer, puis répondre

- Deux articles cités mot pour mot, avec leur page
- Une réponse de trois lignes, appuyée sur eux
- « Absent du document » pour la question sans réponse
- Deux minutes pour retrouver les citations dans le PDF

Même règlement de 96 pages, même assistant. La réponse utile tenait dans un article.

Des questions ciblées plutôt que « résume »

Un résumé de 96 pages tient en une page : tout ce qui est précis disparaît, et c'est justement le précis que vous cherchez. Microsoft le dit à sa manière : une question sur un point d'un document long dépend peu de sa longueur, alors qu'un résumé demande de tenir compte du document entier. Posez donc la question que vous poseriez à un collègue qui a lu le texte : quel article, quelle page, quel montant, quel délai. Gardez « résume » pour un document court, ou pour une partie déjà découpée.

- « Quels articles fixent la répartition des charges de [équipement] ? Cite-les avec leur page. »
- « Quel est le délai de préavis pour résilier, et à partir de quelle date court-il ? Cite l'article. »
- « Quelles pénalités sont prévues en cas de [retard, défaut], avec leur mode de calcul et leur plafond ? »
- « Le document prévoit-il [situation précise] ? S'il n'en dit rien, écris : absent du document. »
- « Liste les obligations de [partie] dans un tableau : obligation, article, page. »

Découper, ou ranger dans un projet

Un document trop gros pour votre assistant se découpe : Microsoft conseille de séparer un document très long en documents plus petits et de les fournir à part. Le plus simple est de commencer par le plan : une première demande fait lister les titres et leur page, et vous ne joignez ensuite que les chapitres utiles. À l'inverse, un document qui sert chaque semaine (un règlement, une convention, un manuel qualité) mérite un projet, qui garde le fichier et vos consignes d'une conversation à l'autre : ChatGPT et Claude en proposent dès l'offre gratuite, avec des limites (relevé du 19/11/2026). Les instructions durables de chaque assistant sont présentées dans la leçon « Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale ». Chez Claude seulement, une option de plus : encadrer chaque document par des

balises comme `<document>` aide à séparer plusieurs textes ; les repères du cours suffisent partout ailleurs.

Demande à recopier **Dresser le plan d'un document avant de le découper**

```
But : repérer dans [le document] les parties utiles pour [ma question], avant de les interroger une par une.
Matière : [le document] joint à ce message.
Tâche : dresse son plan.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Titre, Numéro de l'article ou de la partie, Page de début. Une ligne par titre de premier et de deuxième niveau.
Garde-fous : ne résume aucune partie. Si une page n'est pas lisible, écris [ILLISIBLE] sur sa ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Le plan du document en tableau, sans résumé. Vous y repérez en une minute les deux ou trois parties qui répondent à votre question, à joindre ou à interroger ensuite.

Joindre un document dans Copilot Chat, avec un compte professionnel

1. Les libellés peuvent varier selon la version et la langue ; Microsoft prévient que son nouvel écran d'accueil est en cours de déploiement.
2. Ouvrez Copilot Chat (copilot.cloud.microsoft) et vérifiez que vous êtes connecté avec votre compte Microsoft 365 professionnel : le bouclier vert et la mention « Work » l'indiquent.
3. Dans le champ de saisie « Message Copilot », cliquez sur l'icône qui ouvre le menu.
4. Choisissez « Upload images and files » pour prendre le fichier sur votre ordinateur, ou « Attach cloud files » pour le prendre dans votre OneDrive.
5. Une fois le fichier affiché au-dessus du champ, écrivez votre demande en cinq lignes, la question à la fin, puis envoyez.
6. Sans licence Microsoft 365 Copilot, certaines façons d'ajouter du contenu sont limitées : si une option manque, passez par l'envoi depuis votre ordinateur.

Joindre, faire citer, questionner, vérifier

1 Joindre
Le fichier entier, ou les parties utiles s'il dépasse les limites.

→

2 Faire citer
Les passages mot pour mot, avec numéro et page.

→

3 Questionner
Une question précise à la fois, à la fin de la demande.

→

4 Vérifier
Chaque citation retrouvée dans le document, chaque calcul refait.

Le dernier geste est le vôtre : une citation introuvable dans le document fait tomber la réponse.

Une citation se retrouve, ou elle tombe

Ouvrez le PDF, cherchez trois ou quatre mots de chaque citation, et comparez la phrase entière, le numéro d'article et la page. Une citation introuvable, un numéro décalé ou une phrase « presque » identique signalent une réponse à écarter. Pour une décision qui engage de l'argent ou un droit, la vérification va plus loin : c'est l'objet de la leçon « Vérifier une réponse avant de vous en servir ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller cinquante pages dans le champ de saisie, la question au-dessus. Le texte collé perd sa structure, se mélange aux consignes, et la question noyée en tête est moins bien traitée. Selon l'assistant, un texte trop long peut aussi être coupé.	Joignez le fichier, écrivez la demande après lui, et terminez par la question. Collez seulement les textes de deux ou trois pages, entre les repères.
Demander « résume » pour trouver une information précise. Un résumé de cent pages tient en une page : la clause, le chiffre ou le délai cherchés disparaissent. Et leur absence du résumé ne prouve pas leur absence du document.	Posez la question précise que vous poseriez à un collègue qui a lu le texte, et faites citer l'article et la page.
Laisser l'IA compléter avec ce qu'elle sait par ailleurs (la loi, les usages du métier). La réponse mêle le document et des connaissances générales, parfois périmées ou fausses, sans dire ce qui vient d'où. Une règle de loi s'invite là où le document est muet.	Écrivez « S'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune connaissance extérieure au document. » Un vide du document se traite ensuite à part.
Croire les citations sans les retrouver dans le document. Une citation peut être légèrement reformulée, attribuée au mauvais article ou à la mauvaise page. Une réponse appuyée sur une citation inexacte est fausse avec aplomb.	Cherchez trois ou quatre mots de chaque citation dans le PDF (Ctrl + F), comparez la phrase, le numéro et la page. Une citation introuvable fait tomber la réponse.

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

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

jour calendaire de retard, à compter du troisième jour. » « Article 14.5 : Le montant cumulé des pénalités est plafonné à 10 % du montant HT de la commande concernée. »

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

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Au-delà de deux ou trois pages, joignez le fichier plutôt que de le coller, dans les limites de votre assistant.
- Le document en haut, le but et les consignes, puis une seule question à la fin.
- Faites citer les passages mot pour mot, avec leur numéro et leur page, avant la réponse, et retrouvez chaque citation dans le document.
- « S'il n'en dit rien, écris : absent du document » empêche de vous faire raconter ce que le document ne contient pas.
- Des questions ciblées plutôt que « résume » ; un document trop long se découpe, un document de chaque semaine va dans un projet.

03

Vérifier, protéger, réutiliser

Trois niveaux de vérification, les quatre questions avant de coller et les réglages de chaque assistant, une réclamation traitée de bout en bout, votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale.

9 Vérifier une réponse avant de vous en servir

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

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

12 Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

Leçon 9 · 35 min · Accès libre

Vérifier une réponse avant de vous en servir

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

Objectifs

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

Le cours

Un client de Villenave-d'Ornon a signé chez lui le devis de remplacement de sa chaudière. Léa, assistante administrative d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, demande à ChatGPT combien de temps il a pour se rétracter. La réponse arrive en deux secondes, nette, polie, présentée comme une évidence : « 7 jours ». Elle est fausse. Cette leçon vous apprend à repérer ce genre de réponse avant qu'elle parte chez un client, sans pour autant passer vingt minutes sur chaque message interne. La règle de départ : **l'effort de vérification se règle sur ce que coûterait une erreur**.

Trois niveaux, selon ce que coûte une erreur

Un assistant écrit avec la même assurance une date exacte et une date inventée, comme l'a montré la leçon « Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas ». Le ton ne vous apprend donc rien, et la même demande envoyée deux fois peut donner deux réponses différentes. Ce qui décide du temps à passer, c'est l'usage de la réponse : un texte qui reste dans l'entreprise, un courriel qui part chez un client, une règle qui engage.

Trois niveaux de vérification, selon ce que coûte une erreur

Léger, seule la forme compte

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

Serré, des faits sont en jeu

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

Expert, une erreur engage l'entreprise

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

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

Ce que chaque affirmation demande, et le temps que cela prend

Affirmation	Niveau	Geste	Temps
Un message interne reformulé, sans chiffre ni date	Léger	Relire comme le destinataire, en entier	30 secondes
Un courriel au client qui reprend vos dates et vos montants	Serré	Retrouver chaque date et chaque montant dans votre matière	2 à 3 minutes
Un total, un pourcentage, une quote-part	Serré	Refaire le calcul dans un tableur ou à la calculatrice	2 à 5 minutes
Une information trouvée par la recherche web	Serré	Ouvrir le lien, retrouver la phrase, noter la date de la page	3 à 5 minutes par lien
Un délai légal, un taux de TVA, une consigne de sécurité	Expert	Lire la source officielle, puis demander l'avis d'une personne compétente	15 à 20 minutes, plus le temps de sa réponse

Les gestes du niveau serré

1. Retrouver chaque fait dans le document que vous avez fourni : nom, date, référence, montant. Un fait absent de votre matière est une supposition de l'IA, même s'il est juste.

2. Refaire chaque calcul vous-même, dans Excel, Google Sheets ou à la calculatrice. Un assistant prédit des chiffres comme il prédit des mots.
3. Ouvrir chaque lien cité et y retrouver la phrase qui porte l'affirmation, pour le même cas et à la bonne date. Un lien qui s'ouvre ne prouve rien.
4. Faire lister à l'IA ce dont elle n'est pas sûre, avec l'origine de chaque fait : la liste vous montre où regarder en premier.
5. Reposer la question autrement, ou à un second assistant, pour faire apparaître une divergence. Une divergence signale un point à vérifier ; un accord ne prouve rien.

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

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

Ce que vous devez obtenir : Un tableau à trois colonnes (fait ; origine ; certitude), une ligne par affirmation. Les lignes « supposition » ou « connaissances générales » sont votre liste de vérifications. Le degré de certitude annoncé par l'IA est une indication, pas une preuve : une ligne « élevée » se vérifie aussi quand elle engage l'entreprise.

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

Une source citée n'est pas une source lue

Avec la recherche web active, un assistant cite des liens. Ils peuvent pointer vers une page réelle qui dit autre chose : un projet présenté comme une décision, un chiffre d'une autre année, une règle d'un autre pays. **Gardez une affirmation seulement si vous avez lu vous-même la phrase qui la porte.**

Ouvrir une source citée et y retrouver la phrase

1. Repérez les sources de la réponse : un numéro ou un lien dans le texte, ou un bouton qui ouvre la liste des sources sous la réponse. L'emplacement et le libellé varient selon l'assistant, sa version et la langue de l'interface.
2. Cliquez sur la source qui porte l'affirmation à vérifier ; elle s'ouvre dans un nouvel onglet ou dans un panneau latéral.
3. Dans la page, ouvrez la recherche avec Ctrl+F (Cmd+F sur Mac) et tapez le chiffre ou le mot le plus précis de l'affirmation, par exemple « 14 jours ».
4. Lisez la phrase entière, et celle d'avant : vérifiez qu'elle dit la même chose, pour le même cas.
5. Repérez la date de mise à jour de la page, souvent en haut ou en bas.
6. Notez l'adresse et la date à côté de l'affirmation dans votre document. Si la phrase est introuvable, retirez l'affirmation.

Recherche web et sources dans les cinq assistants (relevé du 19/11/2026)

Assistant	Comment la recherche se lance	Où lire les sources
ChatGPT	Seule quand la question le demande, ou par la liste des outils (« Rechercher ») ; disponible dès l'offre gratuite	Citations dans la réponse, à sélectionner pour ouvrir la source ; bouton « Sources »
Claude	Seule quand elle aide, ou par le bouton + du champ de saisie (« Web search ») ; disponible dès l'offre gratuite	Citations dans chaque réponse qui a cherché sur le web
Gemini	Non détaillé dans l'aide relue le 19/11/2026	Bouton « Sources » en bas de la réponse ou dans le texte, qui ouvre un panneau latéral
Copilot Chat, compte professionnel	Interrupteur « Web content », activé par défaut quand l'administrateur autorise le web	Section des citations liées, avec les requêtes envoyées à Bing
Vibe de Mistral	Bouton + du champ de saisie, puis « Tools » et « Web search »	Icône de globe à côté de la réponse, liens dans le texte et bouton « Sources » en bas de la réponse

Le cas de Léa, un délai de rétractation faux

La même question, avant et après

Avant

- « Un client a signé le devis chez lui, il a combien de temps pour se rétracter ? »
- Aucune source demandée, aucune place pour le doute
- Résultat : « 7 jours », écrit avec aplomb

Après

- But : répondre au client sans erreur de droit
- Matière : devis de chaudière signé à son domicile mardi
- Tâche : dis ce que prévoit la règle
- Forme : trois phrases, puis la source
- Garde-fous : distingue ce que tu sais de ce que tu supposes, cite la page officielle ou écris « source à trouver »

La demande de droite ne rend pas l'IA infaillible : elle rend ses suppositions visibles.

Léa fait d'abord lister l'origine de chaque fait : aucune ligne ne vient d'une source ouverte. Elle cherche alors la fiche de l'administration, « Démarchage à domicile : règles à respecter », sur service-public.fr. Elle y lit deux règles distinctes. Le client dispose de **14 jours** pour se rétracter, sans se justifier ; pour une prestation de services, le délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat. Et le professionnel ne peut recevoir **aucun paiement ni aucune contrepartie avant 7 jours** à compter de la

conclusion du contrat, ni effectuer la prestation avant ce délai. L'IA avait fondu les deux en une seule règle fausse.

> **Ce que dit la fiche officielle (vérifiée par l'administration le 11/08/2026)**
>
> 14 jours de rétractation à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour une prestation de services ; délai prolongé de 12 mois si le client n'a pas été informé de ce droit ; aucun paiement avant 7 jours ; le client peut demander que la prestation commence avant la fin du délai, par une demande expresse recueillie sur un support durable ; les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence, expressément demandés par le client, échappent au droit de rétractation. Source : service-public.fr, fiche F23224.

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

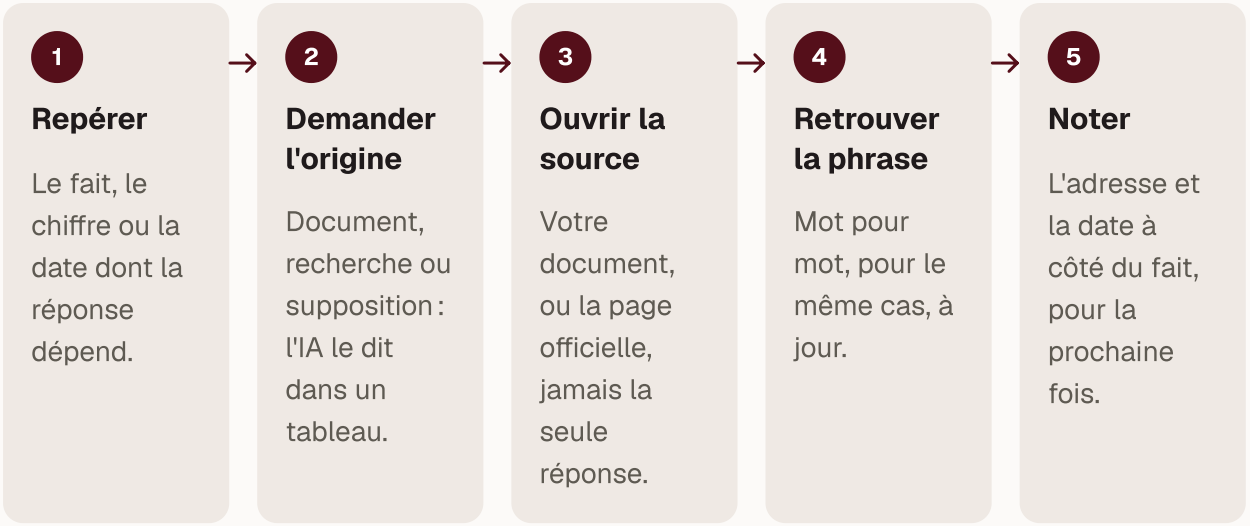
```
But : vérifier la réponse que tu m'as donnée avant d'écrire au client.
Matière : voici le passage de la fiche officielle de service-public.fr, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez le passage de la page officielle]
--- fin du texte ---
Tâche : compare ta réponse précédente à ce texte,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

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par phrase. Dans le cas de Léa : « 7 jours pour se rétracter » contredit (14 jours) ; « acompte encaissable après ce délai » contredit (le délai de 7 jours vise le paiement) ; « formulaire de rétractation » confirmé ; et une ligne ajoutée sur la demande expresse du client, absente de la première réponse.

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

Ce qui ne se délègue jamais

Du doute à la source



Cinq étapes pour un fait qui compte ; la dernière est la plus souvent oubliée.

Une décision juridique, fiscale, médicale ou de sécurité ne se prend pas sur la foi d'une réponse d'IA, même juste. L'assistant prépare la question, résume le texte officiel que vous lui donnez, rédige le courriel une fois la règle confirmée. La décision revient à une personne compétente : le gérant qui en répond, l'expert-comptable, le conseil juridique, le responsable sécurité. Notre opinion : **poser la même question à un second assistant n'est pas une vérification**. Deux modèles entraînés sur des textes proches peuvent partager la même erreur ; seule la source tranche.

Puis-je m'en servir ?

1 **Chaque fait, chiffre et date est-il retrouvé dans votre document ou dans une source ouverte ?**

Non Retrouvez-le, ou retirez la phrase qui le porte.

2 **Chaque calcul a-t-il été refait, par vous ou par un tableur ?**

Non Refaites-le avant tout envoi.

3 **La réponse se passe-t-elle d'un avis juridique, fiscal, médical ou de sécurité ?**

Non

Source officielle lue, puis avis d'une personne compétente, avant de vous en servir.

4 **Relue comme le destinataire la lira, est-elle claire et juste de ton ?**

Non Corrigez le passage par une relance ciblée, sans tout recommencer.

Oui à tout **Servez-vous-en, et gardez la source à côté.**

Quatre « oui » et la réponse part. Un seul « non » arrête et dit quoi faire.

Une demande de plus pour votre bibliothèque

Ajoutez la demande « Faire lister l'origine de chaque fait » à votre bibliothèque, sous le nom « Vérifier les faits d'une réponse », avec l'assistant testé et la date. La leçon « Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale » montre comment la ranger. Pour un document long, la leçon « Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée » fait citer les passages avant la réponse, ce qui facilite la vérification.

Les erreurs fréquentes

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

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

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

1. Soulignez chaque affirmation de la réponse : faits, chiffres, dates, recommandations.
2. Donnez à chacune un niveau (léger, serré, expert) et le geste qui convient.
3. Retrouvez chaque fait dans le relevé et refaites le total.

4. Décidez pour chaque phrase : garder, corriger ou retirer.
5. Écrivez la relance qui fait corriger la note, puis relisez la note finale comme Patrick la lira.

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

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

Leçon 10 · 30 min · Accès libre

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

> Avant de coller un texte dans une IA, posez quatre questions : le texte permet-il de reconnaître une personne, contient-il un secret de l'entreprise, votre compte est-il protégé, la réponse serait-elle aussi bonne avec des repères ? Mots de passe, coordonnées bancaires, santé et dossiers de salariés ne se collent jamais. Le reste s'anonymise en deux minutes.

Objectifs

- Appliquer les quatre questions avant de coller un texte dans un assistant
- Anonymiser un courriel en deux minutes avec une table de correspondance gardée hors de l'IA
- Régler son assistant contre l'entraînement et savoir ce que garde une conversation sans trace

Le cours

Maxime, gestionnaire locatif dans une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, a reçu le courriel d'un locataire en impayé : deux loyers en retard, une opération, un arrêt de travail, un IBAN pour proposer un prélèvement. Il s'apprête à tout coller dans Copilot Chat pour préparer la réponse. Le même jour à Bègles, Karim, gérant d'une entreprise de plomberie de 9 salariés, photographie le chèque d'un client pour que Vibe rédige le reçu. Dans les deux cas, la réponse de l'IA serait bonne. Et dans les deux cas, des données qui n'avaient rien à faire là seraient parties chez l'éditeur. Cette leçon vous donne le réflexe de trente secondes qui évite cela, et les réglages à faire une fois pour toutes.

Les quatre questions avant de coller

1 **Le texte est-il sans rien qui permette de reconnaître une personne ?**

Non

Remplacez noms, adresses, numéros et détails reconnaissables par des repères.

2 **Est-il sans secret de l'entreprise : prix d'achat, marge, contrat, accès ?**

Non Retirez le secret, ou gardez la tâche pour vous.

3 **Votre compte est-il professionnel et protégé, ou personnel avec l'entraînement désactivé ?**

Non Réglez le compte avant de coller quoi que ce soit.

4 **La réponse serait-elle moins bonne avec [Client A] et [Montant] à la place des vraies valeurs ?**

Non Collez la version à repères : elle suffit.

Oui à tout **Collez seulement ce que la tâche demande, et relisez avant d'envoyer.**

Trente secondes. Un « oui » aux deux premières sans compte protégé : anonymiser ou ne pas coller.

Les deux premières questions portent sur le texte, la troisième sur l'outil, la quatrième sur la tâche. La quatrième fait gagner le plus de temps : pour rédiger une relance, l'IA a besoin du montant, de la date et du ton, pas du nom du locataire ni de son adresse. **Si la réponse est aussi bonne avec des repères, collez la version à repères**, quel que soit le compte. La CNIL ne dit pas autre chose dans son affiche « IA générative et vie privée » : ne pas confier son nom, son adresse, ses mots de passe ni ses informations bancaires, et vérifier les paramètres qui limitent l'emploi de ses données pour entraîner l'IA.

Ce qui se colle, et comment

Librement

- Un texte public : annonce, page de votre site
- Une procédure interne sans nom ni chiffre sensible
- Un brouillon que vous avez écrit vous-même

Après anonymisation

- Un courriel de client ou de locataire
- Un compte rendu qui cite des personnes
- Un devis ou une facture, montants arrondis ou en repères

Jamais

- Mots de passe, codes d'accès, clés
- Numéros de carte ou de compte bancaire, chèque photographié
- Données de santé, dossiers de salariés, pièces d'identité

La charte informatique de votre entreprise passe avant ce classement quand elle est plus stricte.

Ce qui ne se colle jamais, même dans un compte professionnel

Mots de passe, codes d'accès et clés ; numéros de carte, de compte bancaire ou IBAN, chèques photographiés ; données de santé, arrêts maladie, handicap ; dossiers de salariés, entretiens annuels, sanctions ; pièces d'identité, numéros de sécurité sociale. **La tâche se fait sans eux** : décrivez la situation (« une baisse de revenus temporaire », « un document d'identité fourni ») au lieu de coller la donnée.

La même demande, brute et anonymisée

Brute

- « Réponds à M. Thomas Exemple, lot 37, 14 allée des Pins-Test »
- « Il a été opéré du genou et arrêté deux mois »
- « Son IBAN : FR76 0000… pour le prélèvement »
- Résultat : une bonne réponse, et un dossier personnel parti chez l'éditeur

Anonymisée

- « Réponds à [Locataire 1], [Lot 1] »
- « Il signale une baisse de revenus temporaire »
- Aucune coordonnée bancaire
- Résultat : la même réponse, et rien à regretter

La réponse est aussi bonne à droite : l'IA n'a besoin ni du nom, ni du numéro de lot, ni de l'arrêt maladie.

Anonymiser en deux minutes

1 Copier — Le texte dans un document Word ou un bloc-notes, hors de l'IA.

→ **2 Remplacer** — Ctrl+H : chaque nom, adresse, numéro devient un repère.

→ **3 Retirer** — Santé, IBAN, détail qui reconnaît la personne : supprimés.

→ **4 Relire** — Une personne de l'agence reconnaîtrait-elle encore le client ?

→ **5 Remettre** — Après la réponse, les vraies valeurs reviennent, hors de l'IA.

La table de correspondance reste chez vous : jamais dans la conversation.

1. Copiez le texte dans un document Word ou un bloc-notes, jamais directement dans la conversation.
2. Ouvrez Rechercher et remplacer (Ctrl+H dans Word) et remplacez chaque nom par un repère numéroté : [Locataire 1], [Garant 1], [Client A].
3. Faites de même pour les adresses, téléphones, courriels, numéros de dossier, de lot ou de facture : [Adresse 1], [Téléphone 1], [Dossier 1].
4. Supprimez ce qui ne sert pas la tâche : santé, IBAN, date de naissance, détail qui permet de reconnaître la personne (« le seul notaire de la rue »).

5. Notez dans un fichier à part, rangé dans le dossier du client, la table de correspondance : repère, valeur d'origine. Elle ne va jamais dans l'IA.
6. Relisez le texte comme un collègue de l'agence : reconnaîtrait-il encore le client ? Si oui, il reste un détail à remplacer.

Demande à recopier **S'entraîner à repérer ce qu'il faut remplacer**

```
But : m'entraîner à anonymiser des courriels de clients avant de les confier à une IA.
Matière : le texte ci-dessous ne contient que des données inventées.
--- début du texte ---
[collez un texte d'entraînement, sans aucune donnée réelle]
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque nom, adresse, téléphone, courriel et numéro de dossier par un repère entre crochets ([Personne 1], [Adresse 1]…).
Forme : rends le texte transformé, puis la liste des repères employés, sans les valeurs d'origine.
Garde-fous : signale en une ligne tout autre détail qui permettrait encore de reconnaître une personne (métier rare, lieu précis, événement daté).
```

Ce que vous devez obtenir : Le texte avec des repères à la place de chaque donnée, la liste des repères (par exemple [Personne 1], [Adresse 1], [Téléphone 1]) et une ou deux lignes du type « le métier de chef de chœur et le nom du village permettent encore de reconnaître la personne ». Comparez avec ce que vous aviez repéré seul : c'est l'œil qui s'entraîne, pas l'outil qui anonymise vos vrais dossiers.

Note : Cette demande sert à s'entraîner sur un texte déjà sans donnée sensible. Vos vrais textes s'anonymisent hors de l'IA, avec la méthode ci-dessus.

Demande à recopier **Travailler avec des repères, puis les remplacer soi-même**

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

Ce que vous devez obtenir : Un courriel complet où les repères apparaissent tels quels, par exemple « Le propriétaire accepte votre proposition, à condition que le premier versement de [Montant 2] nous parvienne avant le [Date 2]. » Vous remplacez les repères dans Outlook, à partir de la table de correspondance, puis vous relisez.

Votre compte et vos réglages

Un compte professionnel géré par l'entreprise ne se règle pas comme un compte personnel. Chez OpenAI, les espaces ChatGPT Business et Enterprise ne servent pas à entraîner les modèles par défaut ; chez Mistral, l'offre Enterprise est exclue par défaut. Copilot Chat, avec un compte professionnel Microsoft (Entra), applique la protection des données d'entreprise : demandes et réponses ne servent pas à entraîner les modèles de fondation. Un compte personnel, gratuit ou payant, peut en revanche servir à

l'entraînement selon ses réglages : ChatGPT et Vibe l'activent par défaut pour les comptes individuels ; chez Claude et Gemini, vérifiez où en est le vôtre. Dans tous les cas, **la charte informatique de votre entreprise passe avant ce cours** : si elle interdit un assistant ou un type de donnée, elle s'applique.

Entraînement et conversation sans trace (relevé du 19/11/2026)

Assistant	Vos conversations servent-elles à l'entraînement ?	Conversation sans trace	Ce qu'elle garde quand même
ChatGPT, compte personnel	Oui par défaut en Free, Plus et Pro ; désactivable (« Améliorer le modèle pour tous ») ; Business et Enterprise : non par défaut	Chat éphémère : hors historique, aucune mémoire créée, pas d'entraînement	Une copie jusqu'à 30 jours pour la sécurité
Claude, Free, Pro, Max	Selon votre choix dans Settings, Privacy (« Help improve our AI models ») ; Team et Enterprise : non par défaut	Chat incognito : hors historique et hors mémoire, pas d'entraînement	30 jours par défaut
Gemini, compte personnel	Selon le paramètre « Contenu des discussions » de l'historique Gemini ; des réviseurs humains lisent une partie des discussions	Discussion temporaire : pas d'entraînement	Environ deux mois ; discussions relues par des réviseurs : jusqu'à trois ans
Copilot Chat, compte professionnel	Non : protection des données d'entreprise avec un compte Entra	Non relevé	Non relevé
Vibe de Mistral, compte individuel	Oui par défaut ; désactivable ; Enterprise : non par défaut	Temporary Chat : hors historique, pas d'entraînement	La trace qu'elle a eu lieu, et ce que la loi impose

ChatGPT : refuser l'entraînement

1. Les libellés ci-dessous sont ceux des pages d'aide au 19/11/2026 ; ils peuvent varier selon la version et la langue de l'interface.
2. Sur ordinateur, ouvrez le menu de votre compte (votre nom ou votre photo), puis Paramètres.
3. Ouvrez Contrôles des données.
4. Sélectionnez « Améliorer le modèle pour tous » (« Improve the model for everyone » en anglais), désactivez-le, puis Terminé.
5. Sur téléphone : barre latérale, icône de profil, puis Contrôles des données. Le réglage vaut pour tout le compte, sur le web et sur téléphone, et vos conversations restent dans l'historique.

Claude : refuser l'entraînement

1. Sur ordinateur, cliquez sur votre nom dans le menu, puis Settings.
2. Ouvrez Privacy.
3. Désactivez « Help improve our AI models ».
4. Sur téléphone, le chemin est le même : votre nom, Settings, Privacy. Désactivé, le réglage écarte vos nouvelles conversations et celles déjà stockées des futurs entraînements ; ce qui a déjà servi n'est pas retiré.

Gemini : refuser l'entraînement

1. Dans Gemini, ouvrez le menu des paramètres et l'entrée qui mène à l'historique Gemini.
2. Désactivez le paramètre « Contenu des discussions » : vos futures discussions ne servent plus à entraîner les modèles, sauf si vous envoyez des commentaires.
3. Pour aller plus loin, désactivez l'historique lui-même : vos futures discussions restent gardées environ deux mois.
4. Réglez la suppression automatique : 18 mois par défaut, 3 mois possible.
5. Gardez en tête l'avertissement de Google : des réviseurs humains lisent une partie des discussions, n'y saisissez rien de confidentiel.

Copilot Chat : vérifier que vos données sont protégées

1. Ouvrez Copilot Chat à l'adresse copilot.cloud.microsoft, ou dans Edge, Outlook ou Teams.
2. Connectez-vous avec votre compte professionnel (celui de votre messagerie d'entreprise).
3. Repérez la mention « Work » sous votre profil et le bouclier vert de protection des données.
4. Sans mention « Work » ni bouclier, vous êtes sur un compte personnel : ne collez rien de l'entreprise et reconnectez-vous.

Vibe de Mistral : refuser l'entraînement

1. Sur ordinateur, ouvrez le panneau d'administration (admin.mistral.ai), puis Manage, Vibe et Privacy.
2. Désactivez « Allow your interactions to be used to train our models ».
3. Sur téléphone : Settings, puis Data & Account Controls ; décochez « Enable data sharing ».
4. Dans une offre Team, c'est l'administrateur qui règle l'entraînement pour toute l'organisation.

La conversation sans trace, et ce qu'elle garde

Chat éphémère de ChatGPT, chat incognito de Claude (aide de Claude), discussion temporaire de Gemini, Temporary Chat de Vibe (documentation de Mistral) : la conversation sort de l'historique et ne sert pas à l'entraînement. **Elle n'est pas pour autant effacée sur-le-champ** : 30 jours au plus chez ChatGPT, 30 jours par défaut chez Claude, environ deux mois chez Gemini. Et un chat éphémère personnalisé de ChatGPT peut employer vos mémoires et instructions existantes. Elle convient à une question ponctuelle ; elle ne rend pas collable ce qui ne l'est pas. Pour aller plus loin côté ChatGPT, la leçon « Ce que vous pouvez confier à ChatGPT, et ce que vous gardez » détaille ses réglages. Ajoutez à votre bibliothèque la demande « Travailler avec des repères ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Croire qu'une conversation temporaire ou incognito efface tout, et y coller ce qui ne se colle pas. Elle sort de l'historique et ne sert pas à l'entraînement, mais une copie peut être gardée : jusqu'à 30 jours chez ChatGPT, environ deux mois chez Gemini.	Réservez-la aux questions ponctuelles. Ce qui ne se colle jamais ne se colle pas davantage dans une conversation sans trace.
Remplacer le nom du client et laisser son adresse, son numéro de dossier ou un détail qui le désigne. La première question porte sur tout ce qui permet de reconnaître une personne, pas seulement sur le nom. « Le gérant du seul garage de la commune » se reconnaît sans nom.	Remplacez aussi adresses, téléphones, numéros, dates précises et détails rares, puis relisez comme un collègue : reconnaîtrait-il la personne ?
Coller la table de correspondance dans la conversation, ou demander à l'IA de « remettre les vrais noms ». Les valeurs d'origine arrivent alors chez l'éditeur : l'anonymisation n'a plus servi à rien.	Gardez la table dans un fichier à part et remplacez les repères vous-même, dans votre messagerie ou votre traitement de texte.
Traiter un dossier de l'entreprise sur son compte personnel, « parce que c'est plus pratique », sans regarder la charte. Un compte personnel non réglé sert à l'entraînement, échappe à l'entreprise et peut contredire sa charte informatique.	Employez le compte professionnel quand il existe ; sinon, réglez l'entraînement, anonymisez, et appliquez la charte de l'entreprise, qui passe avant tout.

Exercice : Préparer le dossier de Maxime avant de le coller

Maxime, gestionnaire locatif d'une agence immobilière de 6 personnes à Arcachon, veut que Copilot Chat, avec son compte professionnel, l'aide à répondre au courriel ci-dessous. Toutes les données sont inventées pour l'exercice. Passez les quatre questions, préparez la version anonymisée et la table de correspondance, puis écrivez la demande en cinq lignes. Courriel reçu le 18/11/2026 : « Bonjour Monsieur, je n'ai pas pu payer les loyers d'octobre et de novembre (2 × 742 €). J'ai été arrêté deux mois après une opération du genou et mes indemnités arrivent en retard. Je peux verser 300 € le 5 décembre, puis 300 € par mois. Mon numéro : 06 12 34 56 78.

Mon IBAN pour le prélèvement : FR76 0000 0000 0000 0000 0000 000. Thomas Exemple, T2 du 14 allée des Pins-Test, Arcachon. » Notes de Maxime : garant, sa mère, Mme Exemple ; le propriétaire accepte un échéancier si le premier versement arrive avant le 10/12 ; dossier de gestion G-2026-0418, lot 37.

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Quatre questions avant de coller : une personne est-elle reconnaissable, y a-t-il un secret, le compte est-il protégé, la réponse serait-elle aussi bonne avec des repères ?
- Mots de passe, coordonnées bancaires, santé, dossiers de salariés et pièces d'identité ne se collent jamais, quel que soit le compte.
- Anonymiser prend deux minutes hors de l'IA ; la table de correspondance reste chez vous, jamais dans la conversation.
- Une conversation sans trace sort de l'historique, mais une copie peut être gardée : 30 jours au plus chez ChatGPT, environ deux mois chez Gemini.
- La charte informatique de votre entreprise passe avant tout réglage.

Leçon 11 · 29 min · Accès libre

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

> Une réclamation se traite en cinq étapes : les quatre questions avant de coller, une demande en cinq lignes avec la règle de l'entreprise et un courriel de la maison en exemple, deux relances ciblées, une vérification serrée contre la règle et l'agenda, puis la version SMS et une réponse publique courte, sans donnée personnelle.

Objectifs

- Écrire la demande qui répond à une réclamation sans engager l'entreprise au-delà de sa règle
- Repérer et corriger les défauts d'une première réponse par deux relances ciblées
- Rédiger la version SMS et la réponse publique à un avis, sans donnée personnelle

Le cours

Lundi 16 novembre, 8 h 12. Léa, assistante administrative d'une entreprise de plomberie-chauffage de 9 salariés à Bègles, ouvre le courriel d'un client furieux : sa chaudière, entretenue vendredi, est retombée en panne, il exige un remboursement et menace d'un avis d'une étoile. Karim, le gérant, est sur un chantier jusqu'à midi. Cette leçon suit Léa étape par étape, avec ChatGPT en offre gratuite, de la matière brute à la réponse publique. **Faites chaque étape vous-même avant de lire la correction** : c'est l'exercice de la leçon, corrigé pas à pas.

La matière, en entier

Courriel du client, déjà anonymisé par Léa

Objet : Chaudière en panne, encore

« Bonjour, votre technicien est venu vendredi pour l'entretien annuel de ma chaudière. Ce matin, plus d'eau chaude ni de chauffage, et un voyant rouge clignote. Trois jours après votre passage. J'ai payé 145 € pour un entretien qui n'a servi à rien. J'attends que quelqu'un vienne et que vous me remboursiez l'entretien. Sinon je mets un avis d'une étoile sur Google pour prévenir les autres. [Client B], [Commune] »

Le bon d'intervention du vendredi 13/11/2026

Rubrique	Contenu
Numéro	BI-2026-1187, [Technicien 1], 10 h 30
Prestation	Entretien annuel d'une chaudière gaz murale

Rubrique	Contenu
Contrôles	Brûleur nettoyé, combustion conforme, pression du circuit 1,4 bar, vase d'expansion contrôlé
Observation	« Pompe de circulation bruyante, à surveiller, remplacement à prévoir. Client informé. »
Montant	145 € TTC, réglé

La règle de Karim, écrite au tableau du bureau

Panne dans le mois qui suit un entretien : **déplacement et diagnostic gratuits sous 48 heures ouvrées**. La pièce éventuelle fait l'objet d'un devis. **Aucun remboursement ni geste commercial sans mon accord.** Créneaux libres ce jour : mardi 17/11 de 8 h à 10 h et de 14 h à 16 h.

Une réclamation, de J à J+7

J-3 — Entretien annuel
Vendredi 13/11 : chaudière entretenue, pompe de circulation bruyante signalée au client.

J, 8 h 12 — Courriel en colère
Lundi 16/11 : plus d'eau chaude, demande de remboursement, menace d'un avis d'une étoile.

J, 9 h — Réponse envoyée
Courriel et SMS : passage gratuit, deux créneaux le lendemain.

J, 15 h — Réponse publique
L'avis d'une étoile est publié ; trois lignes de réponse, sans aucun détail personnel.

J+1 — Diagnostic
Mardi 17/11 : pompe hors service, devis remis ; Karim décide du geste éventuel.

J+7 — Suivi
Un SMS pour vérifier que tout fonctionne.

Le courriel part avant midi, le technicien passe le lendemain : la réclamation se règle avant de s'envenimer.

Étape 1, les quatre questions

Léa les passe en trente secondes, avec la leçon « Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous ». Le courriel d'origine portait le nom, l'adresse et le téléphone du client : elle les a remplacés par [Client B] et [Commune], et le bon d'intervention ne garde que le prénom du technicien sous un repère. Aucun secret de l'entreprise, sinon la règle de Karim, qui sert justement la réponse. Son compte ChatGPT a « Améliorer le modèle pour tous » désactivé. Et la réponse sera aussi bonne avec des repères : quatre feux verts.

Étape 2, la demande en cinq lignes avec un exemple

Demande à recopier **La demande de Léa**

```
But : répondre à un client mécontent pour qu'il accepte un passage gratuit de notre technicien, sans engager l'entreprise au-delà de la règle du gérant.
Matière : le courriel du client et le bon d'intervention, entre les repères. Règle du gérant : panne dans le mois qui suit un entretien, déplacement et diagnostic gratuits sous 48 heures ouvrées ; la pièce éventuelle fait l'objet d'un devis ; aucun remboursement ni geste commercial sans son accord. Créneaux libres : mardi 17/11 de 8 h à 10 h et de 14 h à 16 h.
--- début du texte ---
[courriel du client]
[bon d'intervention]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse par courriel.
Forme : objet, 120 mots au plus, vouvoiement, une seule excuse, les deux créneaux, une question à la fin. Imite le ton et la longueur du courriel de la maison ci-dessous, pas son contenu.
--- début du texte ---
Bonjour Madame [Nom], merci de nous avoir prévenus. Je comprends que rester sans eau chaude soit pénible. Notre technicien peut passer mardi entre 8 h et 10 h, ou mercredi entre 14 h et 16 h ; le déplacement est offert. Dites-nous le créneau qui vous convient, par retour de courriel ou au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Léa, pour l'équipe [Entreprise]
--- fin du texte ---
Garde-fous : ne promets aucun remboursement ni geste commercial ; n'avance aucune cause de la panne avant le diagnostic ; ne parle pas de l'avis Google ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de 100 à 120 mots, au ton du courriel de la maison. Lisez-le avec la règle de Karim sous les yeux : la première réponse, ci-dessous, en sort rarement parfaite.

Note : Le courriel de la maison est une vraie réponse que Karim avait aimée, anonymisée. C'est la sixième ligne facultative de la méthode, vue dans la leçon « Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout ».

Étape 3, la première réponse et deux relances

Première réponse

« Objet : Votre chaudière
Bonjour, nous sommes sincèrement désolés pour ce désagrément. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée, nous regrettons vivement cette situation. La pompe de circulation signalée par notre technicien est sans doute en cause. Un technicien passera dès que possible ; le déplacement et le diagnostic sont offerts. Si la panne vient de notre intervention, nous vous rembourserons l'entretien. Bien cordialement. »
Léa relève cinq défauts : trois excuses à la suite, une cause avancée avant tout diagnostic, aucun créneau, aucune question, et surtout un **remboursement promis**, même au conditionnel, que seul Karim peut décider.

La première réponse et la réponse envoyée

Première réponse

- Trois excuses à la suite
- « Si la panne vient de notre intervention, nous vous rembourserons l'entretien »
- « La pompe signalée est sans doute en cause »
- « Un technicien passera dès que possible »

Réponse envoyée

- Une excuse, une seule
- Déplacement et diagnostic offerts, rien d'autre
- Aucune cause avancée avant le diagnostic
- Deux créneaux précis le lendemain, et une question

Même demande au départ ; deux relances ciblées font la différence.

Demande à recopier **Relance 1, corriger en désignant le passage et en disant pourquoi**

```
Trois corrections, sans toucher au reste.
1. Garde une seule excuse, la première phrase ; supprime « Toutes nos excuses… » et « nous regrettons vivement… » : trois excuses affaiblissent la réponse.
2. Supprime la phrase sur la pompe : aucune cause n'est connue avant le diagnostic, et le client la lirait comme un reproche.
3. Supprime la phrase sur le remboursement : seul le gérant peut en décider, après le diagnostic.
```

Ce que vous devez obtenir : La même réponse, plus courte, avec une excuse, sans cause ni remboursement. Le reste n'a pas bougé : c'est le but d'une correction ciblée.

Demande à recopier **Relance 2, préciser ce qui manque**

```
Remplace « dès que possible » par les deux créneaux : mardi 17 novembre de 8 h à 10 h ou de 14 h à 16 h. Termine par la question « Lequel de ces créneaux vous convient ? », suivie du moyen de nous répondre : par retour de courriel ou au 05 XX XX XX XX. Donne à l'objet le sens de la réponse. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre chaudière, passage gratuit de notre technicien demain Bonjour, Merci de nous avoir prévenus ce matin. Nous sommes désolés que vous soyez sans eau chaude ni chauffage, trois jours après notre passage. Notre technicien peut venir faire le diagnostic demain, mardi 17 novembre, entre 8 h et 10 h ou entre 14 h et 16 h. Le déplacement et le diagnostic sont offerts. Lequel de ces créneaux vous convient ? Vous pouvez répondre à ce courriel ou nous appeler au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Léa, pour l'équipe [Entreprise]

Étape 4, la vérification serrée

Ce que la réponse contient, ce qu'elle ne contient jamais

La réponse contient	Elle ne contient jamais
Une excuse, une seule, sur la gêne vécue	Une série d'excuses qui sonne comme un aveu
Le constat du client, repris sans le contester	Une cause avancée avant le diagnostic, ou une mise en cause du client
La solution autorisée par la règle : déplacement et diagnostic offerts	Un remboursement ou un geste commercial que le gérant n'a pas décidé
Deux créneaux réels, sous 48 heures ouvrées	« Dès que possible », ou un créneau que l'agenda ne permet pas
Une question qui appelle une réponse, et un moyen de contact	Une allusion à l'avis Google ou à une menace

Léa vérifie chaque fait contre la matière, comme le demande la leçon « Vérifier une réponse avant de vous en servir » : le 17 novembre 2026 est bien un mardi ; les deux créneaux tombent moins de 48 heures ouvrées après le courriel de 8 h 12 et figurent à l'agenda ; le montant de 145 € n'apparaît plus ; le numéro est celui du bureau. Elle relit enfin la réponse comme le client la lira, encore en colère : rien ne le contredit, rien ne lui promet ce qui ne sera pas tenu. Trois minutes.

Étape 5, le SMS et la réponse publique

Demande à recopier **La même réponse en SMS**

```
Résume ce courriel en un SMS de 160 signes au plus, espaces comprises : le passage gratuit, les deux créneaux de demain, la question. Signe « Léa, [Entreprise] ». Aucun autre contenu.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, suite à votre panne, notre technicien peut passer gratuitement demain mardi de 8h à 10h ou de 14h à 16h. Quel créneau ? Léa, [Entreprise]

Note : Comptez les signes avant l'envoi : un SMS trop long part en deux messages, parfois dans le désordre.

Demande à recopier **La réponse publique à l'avis d'une étoile**

```
But : répondre publiquement à un avis d'une étoile, pour que les futurs clients voient une entreprise qui agit.
Matière : l'avis, entre les repères ; nous avons contacté le client ce matin et proposé un passage gratuit demain.
--- 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 « L'équipe [Entreprise] ».
Garde-fous : aucun nom, aucune adresse, aucun détail de l'intervention ni du matériel ; aucune justification technique ; aucune promesse ; n'invite pas à modifier l'avis.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, merci d'avoir pris le temps de nous écrire, et désolés pour cette panne. Nous vous avons contacté ce matin pour organiser un passage gratuit de notre technicien. Nous restons à votre écoute. L'équipe [Entreprise]

Répondre à un avis sur votre fiche d'établissement Google

1. Les libellés sont ceux de l'aide Google au 19/11/2026 ; ils peuvent varier selon la version et la langue.
2. Votre établissement doit être validé pour répondre. Accédez à votre fiche d'établissement.
3. Sélectionnez « Voir les avis ».
4. À côté de l'avis, sélectionnez « Répondre », collez votre réponse relue, puis sélectionnez « Répondre ».
5. Google examine la réponse, en général en 10 minutes, parfois jusqu'à 30 jours. Elle paraît sous l'avis au nom de l'établissement, sans votre nom personnel, et le client est prévenu.

Les étapes du traitement

1 → **Quatre questions**
Le courriel est anonymisé avant d'être collé.

2 → **Demande en cinq lignes**
Avec la règle du gérant et un courriel de la maison en exemple.

3 → **Deux relances**
Corriger les excuses et l'engagement, préciser les créneaux.

4 → **Vérification serrée**
Chaque date, chaque engagement, contre la règle et l'agenda.

5 → **SMS et réponse publique**
La même réponse en 160 signes, puis trois lignes sous l'avis.

Chaque étape a sa demande ou son geste ; aucune n'est sautée, même pressé.

Trois demandes pour votre bibliothèque

Rangez les trois demandes de cette leçon dans votre bibliothèque : « Répondre à une réclamation », « Résumer une réponse en SMS », « Répondre à un avis négatif ». Chacune garde ses crochets et la règle de votre entreprise. Notre opinion : **la règle du gérant, écrite noir sur blanc, vaut plus que n'importe quelle formule de politesse**. Sans elle, l'IA comble le vide avec des promesses.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser passer une promesse que personne n'a décidée : un remboursement, une remise, un véhicule de prêt. Sans règle écrite dans la demande, l'IA comble le vide avec ce qui apaise le plus. Une promesse écrite engage l'entreprise, même au conditionnel.	Collez la règle du gérant dans la matière, ajoutez le garde-fou « ne promets aucun remboursement ni geste commercial », et supprimez par une relance toute promesse qui dépasse la règle.
Avancer la cause de la panne ou de l'erreur avant le diagnostic. Une cause supposée sonne comme un aveu ou comme un reproche au client, et se retourne contre l'entreprise si le diagnostic dit autre chose.	Écrivez « notre technicien fera le diagnostic » et gardez la cause pour le compte rendu, une fois connue.
Mettre dans la réponse publique le nom du client, son adresse, ou le détail de l'intervention. La réponse est publique et lue par tous les futurs clients. Elle expose des données personnelles et transforme une réclamation en débat.	Trois phrases au plus : un merci, un regret, la solution engagée. Le détail se règle en privé, par courriel ou au téléphone.
Envoyer la première réponse sans la relire contre la règle et l'agenda. Un créneau hors délai, une date qui ne correspond pas au jour annoncé ou un montant recopié se glissent facilement dans une réponse bien tournée.	Faites la vérification serrée : chaque date contre le calendrier, chaque engagement contre la règle, chaque créneau contre l'agenda, avant l'envoi.

Exercice : La réclamation d'une cliente de boulangerie

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

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

Le corrigé est dans le cahier d’exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une réclamation se traite en cinq étapes : quatre questions, demande en cinq lignes, deux relances, vérification serrée, SMS et réponse publique.
- La règle de l'entreprise, collée dans la demande, empêche l'IA de promettre un remboursement ou un geste que personne n'a décidé.
- Une excuse, les faits reconnus, la solution autorisée, des créneaux réels et une question : la réponse est complète.
- La réponse publique tient en trois phrases, sans nom, sans détail de l'intervention et sans débat.

Leçon 12 · 43 min · Accès libre

Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

> Le cours se termine par votre bibliothèque : dix demandes à crochets pour les tâches de chaque semaine, nommées, testées dans deux assistants, datées et relues tous les trois mois. Un plan de quatre semaines l'installe dans votre travail. L'évaluation finale compte 40 questions sur les onze leçons et une épreuve pratique de 60 minutes notée sur 20.

Objectifs

- Constituer une bibliothèque de dix demandes à crochets, nommées, testées et datées
- Installer vos consignes durables dans votre assistant et planifier vos 30 prochains jours
- Valider le cours par l'évaluation en 40 questions et l'épreuve pratique de 60 minutes

Le cours

Une demande qui a donné une bonne réponse a coûté du temps : la matière cherchée, la forme trouvée, les garde-fous ajoutés après une mauvaise surprise. La laisser au fond de l'historique, c'est payer ce temps à chaque fois. Cette dernière leçon range ce que vous avez appris dans une bibliothèque de dix demandes réutilisables dès demain, dans n'importe quel assistant, puis vous donne un plan de quatre semaines pour en faire un réflexe. Elle se termine par l'évaluation finale.

Une bibliothèque de dix demandes

Chaque demande de la bibliothèque porte **un nom en verbe + objet** (« Relancer un devis », pas « Relance »), des **crochets explicites** à la place de tout ce qui change d'un cas à l'autre, **l'assistant dans lequel elle a été testée et la date**. Le nom permet de la retrouver en trois secondes. Les crochets empêchent de réutiliser les faits d'un ancien client. La date dit quand la retester. Rangez-la dans Word, OneNote ou un tableur partagé : un fichier que vous possédez, indépendant de l'assistant.

Le modèle de la bibliothèque, à recopier

Nom (verbe + objet)	Quand l'employer	Demande à crochets	Testée dans	Date	Remarque
[Verbe + objet]	[La situation qui la déclenche]	[Les cinq lignes, avec leurs crochets]	[Assistant 1, assistant 2]	[JJ/MM/AAAA]	[Ce qui a dû être corrigé]

Nom (verbe + objet)	Quand l'employer	Demande à crochets	Testée dans	Date	Remarque
Répondre à une réclamation	Un client mécontent écrit	But : répondre à [client]… (demande 9 ci-dessous)	ChatGPT, Vibe	19/11/2026	Coller la règle du gérant, sinon l'IA promet
Vérifier les faits d'une réponse	Avant d'envoyer un texte avec des faits	Relis ta réponse… (demande 7 ci-dessous)	Claude, Gemini	19/11/2026	La certitude annoncée n'est pas une preuve

Les dix demandes du cours, à copier dans votre fichier TEXT

```
1. ÉCRIRE UN COURRIEL À UN CLIENT
But : [à quoi servira le courriel, pour quel client].
Matière : [faits, dates, montants, ce qui a déjà été dit].
Tâche : rédige le courriel.
Forme : objet, [nombre] mots au plus, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : n'invente aucun chiffre ni aucune date ; écris [À COMPLÉTER] si une information manque.

2. IMITER UN TEXTE DE LA MAISON
Voici deux [courriels, SMS, annonces] envoyés à des clients, entre les repères.
--- début du texte ---
[exemple 1, anonymisé]
[exemple 2, anonymisé]
--- fin du texte ---
Imite leur ton et leur longueur, pas leur contenu. Rédige sur ce modèle un [type de texte] pour [situation].

3. TRANSFORMER DES NOTES EN TABLEAU
But : [usage du tableau].
Matière : les notes entre les repères.
--- début du texte ---
[notes]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces notes dans un tableau.
Forme : colonnes [colonne 1], [colonne 2], [colonne 3], dans cet ordre, sans texte avant ni après.
Garde-fous : case vide si l'information manque ; n'ajoute aucune ligne.

4. PRÉPARER UN RENDEZ-VOUS
But : préparer mon rendez-vous du [date] avec [interlocuteur, rôle].
Matière : [notes, derniers échanges, contraintes].
Tâche : rédige la fiche de préparation.
Forme : une page : contexte, objectifs, sept questions à poser, objections probables avec le fait qui y répond.
Garde-fous : n'avance aucun prix ; écris [À VÉRIFIER] pour tout fait absent de la matière.

5. SE FAIRE POSER LES BONNES QUESTIONS
Voici ma demande : [demande]. Avant d'y répondre, dis-moi ce qui manque pour que ta réponse soit utilisable, en cinq questions au plus. Attends mes réponses avant d'écrire.

6. INTERROGER UN DOCUMENT LONG
Voici [le document] joint. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les passages qui parlent de [sujet]. Puis réponds à : [question]. S'il n'en dit rien, écris : absent du document.
```

```
7. VÉRIFIER LES FAITS D'UNE RÉPONSE
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.

8. TRAVAILLER AVEC DES REPÈRES
But : [usage].
Matière : [texte anonymisé, avec [Client A], [Montant 1], [Date 1]].
Tâche : [verbe + livrable].
Forme : [longueur, structure, ton].
Garde-fous : garde chaque repère tel quel, je les remplacerai moi-même.

9. RÉPONDRE À UNE RÉCLAMATION
But : répondre à [client] pour [résultat attendu], sans engager l'entreprise au-delà de sa
règle.
Matière : [réclamation anonymisée] ; [faits vérifiés] ; règle : [ce qui est autorisé] ;
[créneaux ou solutions].
Tâche : rédige la réponse.
Forme : [nombre] mots au plus, une seule excuse, la solution autorisée, une question à la fin.
Garde-fous : aucun remboursement ni geste hors de la règle ; aucune cause avancée avant le
diagnostic.

10. RÉPONDRE À UN AVIS EN PUBLIC
But : répondre publiquement à un avis de [note] étoiles, pour les futurs clients.
Matière : l'avis, sans le nom de son auteur : [avis] ; ce que nous avons fait : [action].
Tâche : rédige la réponse publique.
Forme : trois phrases au plus, signée [signature].
Garde-fous : aucun nom, aucune adresse, aucun détail personnel, aucune promesse, aucun débat.
```

Chaque demande fonctionne telle quelle dans ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe. Ajoutez à chacune, dans votre fichier, l'assistant testé et la date.

Quelles demandes ranger d'abord



Commencez par la case mise en avant ; la case en bas à gauche n'a pas besoin d'une fiche.

Demande à recopier **Transformer une demande qui a marché en modèle à crochets**

```
But : faire d'une demande qui a bien marché un modèle réutilisable pour d'autres cas.
Matière : la demande ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez la demande qui a marché, anonymisée]
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque information propre à ce cas (nom, date, montant, produit, lieu) par un crochet explicite, comme [date du devis] ou [montant TTC].
Forme : rends la demande en cinq lignes (But, Matière, Tâche, Forme, Garde-fous), puis la liste des crochets avec une ligne d'explication pour chacun, puis un nom en verbe + objet.
Garde-fous : ne change ni la forme demandée ni les garde-fous ; n'ajoute aucune consigne.
```

Ce que vous devez obtenir : La demande en cinq lignes, où chaque fait est devenu un crochet ; la liste des crochets (« [date du devis] : la date d'envoi du devis ») ; un nom comme « Relancer un devis sans réponse ». Relisez : un crochet trop vague ([info]) se précise avant d'entrer dans la bibliothèque.

Installer vos consignes dans l'outil

La bibliothèque reste votre référence. Une partie peut en plus s'installer dans l'assistant : les **instructions durables** (qui vous êtes, pour qui vous écrivez, le ton, ce qui est interdit) s'appliquent à toutes vos conversations ; un **espace par tâche** (projet, Gem, bibliothèque de documents) garde les consignes et les fichiers d'une tâche qui revient. N'y mettez jamais de données de clients : elles

accompagneraient chaque conversation. Pour aller plus loin avec une équipe, la leçon « Construire une bibliothèque de demandes à variables pour l'équipe » du cours ChatGPT en donne la méthode.

Instructions durables et espaces par tâche (relevé du 19/11/2026)

Assistant	Instructions durables	Pour une tâche qui revient
ChatGPT	Paramètres, Personnalisation, instructions personnalisées ; toutes offres ; 1 500 signes en Free et Go, 5 000 au-delà	Projets, avec leurs fichiers et leurs instructions, selon l'offre
Claude	Settings, « Your Claude », Instructions ; appliquées à toutes les conversations	Projets pour tous, 5 au plus en offre gratuite ; instructions de projet réservées aux offres payantes selon l'aide
Gemini	Instructions dans la personnalisation, avec un compte Google personnel seulement ; absentes des comptes professionnels	Gems ; sur les comptes personnels, Google les fait passer en « skills » à partir de novembre 2026
Copilot Chat, compte professionnel	… Settings and more, Chat settings, Personalization, Custom instructions	Non relevé ; Copilot Memory retient des détails des conversations précédentes
Vibe de Mistral	Barre latérale, Context, Instructions ; valables pour les nouvelles tâches	Libraries et Skills ; une Skill active prime sur vos instructions

Copilot Chat : installer vos instructions durables

1. Les libellés sont ceux de l'aide Microsoft au 19/11/2026 ; ils peuvent varier selon la version, la langue et le déploiement en cours.
2. Ouvrez Copilot Chat et connectez-vous avec votre compte Microsoft 365 professionnel.
3. En haut à droite, sélectionnez « … Settings and more », puis « Chat settings ».
4. Dans le menu de gauche, sélectionnez « Personalization », puis repérez la tuile « Custom instructions ».
5. Sélectionnez « Edit instructions », collez vos instructions, puis « Save instructions ». Elles s'appliquent aux conversations suivantes.

ChatGPT et Claude : installer vos instructions durables

1. ChatGPT : ouvrez les Paramètres, puis Personnalisation, et collez vos consignes dans le champ des instructions personnalisées (1 500 signes au plus en Free et Go).
2. Les instructions personnalisées de ChatGPT s'appliquent tout de suite à toutes les conversations, y compris celles déjà ouvertes.
3. Claude : ouvrez Settings, puis « Your Claude » (« Account » dans l'ancienne présentation).
4. Sous « Instructions », décrivez vos consignes générales : elles s'appliquent à toutes vos conversations.

La mémoire, à relire avec la bibliothèque

Plusieurs assistants retiennent d'eux-mêmes des informations d'une conversation à l'autre. La mémoire de ChatGPT se consulte dans Paramètres, Personnalisation, Mémoire ; selon l'aide d'OpenAI, supprimer une discussion ne supprime pas nécessairement un souvenir enregistré à partir d'elle. Chez Claude, la mémoire est activée par défaut dans les offres Free, Pro, Max et Ultra (aide de Claude). Gemini se personnalise à partir des discussions précédentes avec un compte Google personnel, et Copilot Chat a sa Copilot Memory. **À chaque relecture trimestrielle, ouvrez la mémoire et effacez tout détail de client qui s'y trouverait.**

Demande à recopier **Écrire vos instructions durables**

```
But : rédiger les instructions durables de mon assistant, appliquées à toutes mes
conversations de travail.
Matière : je suis [métier] dans [secteur, taille, ville] ; j'écris surtout à
[destinataires] ; ton attendu : [ton] ; règles de la maison : [vouvoiement, signature,
mots à éviter].
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 1 000 signes au plus, phrases courtes, à la deuxième personne (« Tu… »).
Garde-fous : aucun nom de client, aucun chiffre de l'entreprise, aucune donnée
personnelle ; ajoute la consigne « Si une information manque, pose-moi la question au
lieu de supposer ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte de 800 à 1 000 signes : votre métier et vos destinataires, le ton, la signature, deux ou trois interdits et la consigne de poser une question quand une information manque. 1 000 signes tiennent dans toutes les limites relevées, dont les 1 500 de ChatGPT en Free et Go.

La vie d'une demande dans la bibliothèque



Une demande non relue depuis trois mois se teste avant de resservir : les outils changent plus vite que vos tâches.

Relire tous les trois mois

Les outils changent plus vite que vos tâches. En 2026, Le Chat de Mistral est devenu Vibe puis a réuni ses modes en une seule expérience, et Google a annoncé le passage des Gems aux « skills » sur les comptes personnels. Tous les trois mois, retestez vos dix demandes, mettez à jour la colonne « Testée dans » et la date, et vérifiez vos réglages de données. **Une demande qui ne donne plus le même résultat se corrige ou sort de la bibliothèque.**

Votre plan sur 30 jours

Vos 30 jours

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Jour 30
Trois demandes par jour	**Un exemple maison par type de texte**	**Réglages et document long**	**Tester, partager**	**Mesurer**
En cinq lignes, sur vos vraies tâches ; les meilleures entrent dans la bibliothèque.	Courriel, SMS, annonce, compte rendu : un modèle anonymisé pour chacun.	Entraînement refusé, quatre questions appliquées, un document de votre métier interrogé en citant.	Les dix demandes testées dans deux assistants, puis partagées avec l'équipe.	Le temps gagné sur trois tâches, et la date de la première relecture.

Vingt minutes par jour ouvré suffisent ; chaque semaine laisse une trace dans la bibliothèque.

Semaine 1, trois demandes en cinq lignes par jour sur vos vraies tâches : quinze demandes, dont les trois ou quatre meilleures entrent dans la bibliothèque. Semaine 2, un exemple maison par type de texte que vous écrivez souvent, anonymisé. Semaine 3, vos réglages de données dans chaque assistant que vous employez, les quatre questions appliquées à chaque texte collé, et un document long de votre métier interrogé en faisant citer les passages. Semaine 4, les dix demandes testées dans deux assistants, datées, puis partagées avec un collègue qui les essaie à son tour. Le jour 30, mesurez le temps gagné sur trois tâches et inscrivez à l'agenda la première relecture.

L'évaluation finale

L'évaluation compte **40 questions de mise en situation**, trois ou quatre par leçon, de « Ce que fait une IA de votre demande » à la réclamation corrigée. Chaque question n'a qu'une bonne réponse, corrigée automatiquement ; l'attestation est délivrée à partir de **32 bonnes réponses sur 40**. Vient ensuite l'épreuve pratique, le dernier entraînement de la leçon : 60 minutes pour répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon en trois demandes, notées sur 20 avec la grille ci-dessous. Un formateur de Bonbay Académie répond à vos questions sous 24 heures ouvrées.

La grille de l'épreuve pratique, sur 20 points

Partie	Points	Ce qui donne les points
Cinq lignes justes	5	Un point par ligne : but, matière, tâche, forme, garde-fous, chacune utile au cas
Exemple pertinent	2	L'exemple de la maison donné entre les repères, avec « imite le ton et la longueur, pas le contenu »
Forme utilisable telle quelle	3	Objet, longueur tenue, aucun crochet oublié après remplacement
Relance ciblée	2	Le passage désigné, ce qu'il faut changer et pourquoi, « garde tout le reste »
Vérification serrée notée	4	Articles retrouvés mot pour mot dans le bail, dates et montants vérifiés, aucune promesse hors de la règle
Données anonymisées avant de coller	4	Nom, adresse, lot, téléphone et courriel en repères ; détail de santé supprimé ; table gardée hors de l'IA

Lire votre total

Visez 16 sur 20. Une partie à moins de la moitié de ses points désigne la leçon à reprendre : les cinq lignes renvoient à « La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours », la relance à « Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer », la vérification à « Vérifier une réponse avant de vous en servir », les données à « Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser ses meilleures demandes dans l'historique de l'assistant, en comptant les y retrouver. L'historique se remplit vite, se cherche mal, dépend d'un seul outil et disparaît avec le compte. Une demande introuvable se réécrit à chaque fois.	Rangez chaque demande qui a marché dans un fichier à vous, nommée verbe + objet, avec ses crochets, l'assistant testé et la date.
Ranger une demande sans crochets, avec les faits de l'ancien client. Réemployée à la hâte, elle recopie l'ancien nom, l'ancien montant ou l'ancienne date dans un courriel au nouveau client.	Faites remplacer chaque fait par un crochet explicite avant de ranger la demande, puis relisez la liste des crochets.
Mettre dans les instructions durables des noms de clients, des tarifs ou des marges. Les instructions durables accompagnent chaque conversation : ces données partent à chaque demande, même quand elles ne servent pas.	Gardez-y le métier, les destinataires, le ton, la signature et les interdits ; les faits d'un dossier vont dans la demande, anonymisés.

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Ne jamais relire la bibliothèque une fois constituée. Les outils changent : en 2026, Le Chat est devenu Vibe et a réuni ses modes, les Gems passent aux « skills » sur les comptes Google personnels. Une demande peut ne plus donner le même résultat.	Inscrivez une relecture tous les trois mois : retestez les dix demandes, mettez à jour « Testée dans » et la date, vérifiez vos réglages.

Exercice : Votre plan sur 30 jours

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

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

Le corrigé est dans le cahier d'exercices et sur la page de la leçon.

À retenir

- Une bonne demande se range : un nom en verbe + objet, des crochets, l'assistant testé et la date.
- La bibliothèque vit dans un fichier que vous possédez ; les instructions durables et les projets n'en sont qu'une copie, sans donnée de client.
- Rangez d'abord ce qui revient chaque semaine et fait gagner le plus de temps.
- Tous les trois mois, retestez vos demandes : les outils changent plus vite que vos tâches.
- L'évaluation : 40 questions, attestation à 32 ; une épreuve pratique de 60 minutes notée sur 20.