SAKIRA

TUTORIEL 26

Mettre une consigne orale en procédure pas à pas

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 26 · NIVEAU DÉBUTANT

Mettre une consigne orale en procédure pas à pas

Une consigne donnée à voix haute en réunion semble claire à celui qui la donne. Trois semaines plus tard, personne ne s'en souvient de la même façon. Ce guide la transforme en procédure écrite, puis la fait essayer par la personne qui devra l'appliquer.

La règle à respecter

Celui qui exécute la procédure la valide : l'IA l'écrit, la personne qui fait le travail la suit sur un cas réel, et c'est elle qui dit où elle a buté. Les erreurs habituelles : faire valider la procédure par celui qui l'a dictée, qui comble sans le savoir les trous de sa propre consigne ; laisser l'IA remplir un délai ou un seuil que la consigne orale ne donnait pas (« le plus vite possible » devient « sous 24 heures ») ; publier sans que personne ne l'ait suivie une fois.

AVANT DE COMMENCER

Il vous faut

Une consigne dite en réunion Teams (avec la transcription, ou vos notes), ChatGPT (ou un autre assistant d'IA), et une personne de l'équipe qui exécute ce travail.

Résultat

Une procédure en étapes numérotées, la liste des questions que la consigne laissait ouvertes, et une version corrigée par celui qui l'a suivie.

01 Récupérer le texte de la consigne

Si la transcription de la réunion Teams est disponible, copiez le passage où la consigne est donnée. Sinon, écrivez vos notes comme la consigne a été dite, avec les hésitations : ne les arrangez pas, elles montrent les endroits flous. Retirez les prénoms et les noms de clients : l'IA n'en a pas besoin.

Dans l'exemple de ce guide, un responsable explique comment traiter la réclamation d'un client sur une commande.

02 Demander la procédure

Ouvrez une nouvelle conversation dans ChatGPT et collez la consigne ci-dessous, suivie du texte récupéré :

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

À COPIER

```
Voici ce qu'un responsable a dit à voix haute à son équipe, retranscrit par Teams.
Transforme-le en procédure pas à pas pour quelqu'un qui n'était pas dans la réunion.

Règles. Une étape contient une seule action, écrite à l'impératif et au vouvoiement.
Pour chaque étape, écris qui la fait, avec quel outil, et ce que la personne voit
quand c'est fait. N'ajoute aucune étape, aucun seuil et aucun délai qui ne figure pas
dans le texte. Ce qui manque ou reste ambigu ne se devine pas : écris sous la
procédure « Questions pour le responsable : », une question par point. Aucun
compliment, aucune phrase de conclusion. Écris en texte simple, sans astérisques ni
dièses, avec des tirets pour les listes.

Texte transcrit : [coller ici le texte]
```

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

Assistant

```
Procédure : traitement d'une réclamation client

Étape 1 : Noter la réclamation
- Qui : vous, la personne qui reçoit l'appel ou le message du client.
- Outil : le fichier de suivi. Ne notez pas sur papier.
- Action : notez le nom du client, son numéro de commande et ce qu'il dit.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : ces informations figurent dans le fichier de suivi.

Étape 2 : Vérifier si la commande est partie
- Qui : vous.
- Outil : l'outil d'expédition.
- Action : regardez si la commande est partie.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : l'information d'expédition de la commande, qui indique si elle est
partie ou non.

Étape 3 : Si la commande n'est pas partie, prévenir le client
- Qui : vous.
- Outil : non précisé dans la transcription.
- Action : prévenez le client.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : le client est prévenu. Le responsable indique que la réclamation
est alors réglée.

Étape 4 : Si la commande est partie et qu'il s'agit de casse, demander une photo au client
- Qui : vous.
- Outil : non précisé dans la transcription.
- Action : demandez au client une photo du produit.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : le client a été invité à envoyer une photo.

Étape 5 : Si la commande dépasse 500 hors taxes, prévenir le responsable avant de rappeler le client
- Qui : vous.
- Outil : non précisé dans la transcription.
- Action : prévenez le responsable.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : le responsable est prévenu, avant le rappel du client.

Étape 6 : Rappeler le client
- Qui : vous.
- Outil : non précisé dans la transcription.
- Action : rappelez le client dans la journée, le plus vite possible.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : le rappel au client a eu lieu.

Étape 7 : Fermer la ligne dans le fichier de suivi
- Qui : vous.
- Outil : le fichier de suivi.
- Action : fermez la ligne de la réclamation.
- Ce que vous voyez quand c'est fait : la ligne est fermée dans le fichier de suivi.

Questions pour le responsable :
- Par quel moyen faut-il rappeler le client, demander la photo et prévenir le client : téléphone,
courriel, autre ?
- Comment la photo doit-elle être reçue et où doit-elle être enregistrée ?
- Qui décide qu'il s'agit de casse, et sur quel critère ?
- Que faut-il faire si la commande est partie et qu'il ne s'agit pas de casse ? La transcription ne le dit
pas.
- Le rappel de l'étape 6 a-t-il lieu dans les deux cas (commande partie ou non partie), ou seulement si la
commande est partie ?
- « Dans la journée » et « le plus vite possible » : quel est le délai à respecter ?
- Le seuil de 500 hors taxes est-il exprimé en euros, et porte-t-il sur le montant de la commande ou sur
un autre montant ?
- Par quel moyen faut-il vous prévenir, et attendez-vous une réponse de votre part avant de rappeler ?
- La fermeture de la ligne (étape 7) s'applique-t-elle aussi lorsque la commande n'est pas partie ?
- À quel moment exact faut-il fermer la ligne : après le rappel, ou après la réponse du client à la photo
?
- Le seuil de 500 hors taxes est-il vérifié avant de demander la photo, ou seulement avant le rappel ?
- La procédure est-elle la même quand le client écrit plutôt qu'il n'appelle ?
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

Figure 1. La procédure obtenue sur la consigne d'exemple, suivie de douze questions pour le responsable : outil non cité, délai flou (« dans la journée, enfin le plus vite possible »), cas non prévu.

Lisez les questions avant la procédure : elles montrent ce que la consigne ne disait pas. Dans l'exemple, la consigne ne précise pas ce qu'on fait quand la commande est partie sans qu'il s'agisse de casse, ni comment on prévient le client.

> **GARDE-FOU**
> Si l'IA écrit un délai, un seuil ou un outil qui ne figure pas dans votre texte, elle l'a inventé. Comparez chaque chiffre de la procédure avec la consigne d'origine. Dans l'exemple, le seuil de 500 hors taxes vient bien du texte, mais l'unité reste à demander au responsable : c'est l'une des questions posées.

03 Répondre aux questions avec le responsable

Passez les questions à celui qui a donné la consigne. Ses réponses, vous les notez telles quelles. Une question sans réponse reste une question : ne la faites pas trancher par l'IA.

04 Faire exécuter par celui qui fait le travail

Envoyez la procédure, avec les réponses du responsable, dans une conversation Teams à la personne qui traite réellement ces réclamations. Demandez-lui de la suivre sur un cas réel, ou sur un cas récent qu'elle rejoue, en notant à chaque étape ce qu'elle a dû deviner, ce qui ne marchait pas, ce qui manquait.

> **GARDE-FOU**
> Ne faites pas valider la procédure par celui qui a donné la consigne. Il connaît son sujet par cœur et lit ce qu'il voulait dire, pas ce qui est écrit. La personne qui l'exécute bute sur l'outil qui s'appelle autrement, sur l'étape qui manque.

05 Corriger avec ses remarques

Rassemblez les remarques de la personne et redonnez-les à l'assistant avec la procédure :

À COPIER

```
Voici une procédure et les remarques de la personne qui l'a suivie sur une vraie
réclamation. Mets la procédure à jour. Ne modifie que ce que les remarques indiquent,
et écris sous la procédure, une ligne par modification, ce que tu as changé. Si une
remarque contredit le texte du responsable, ne tranche pas : laisse la procédure telle
quelle et écris le désaccord sous « À faire trancher par le responsable : ». Aucun
compliment, aucune phrase de conclusion.

Procédure : [coller la procédure]

Remarques : [coller les remarques de la personne]
```

Sur l'exemple, la personne signale que l'outil d'expédition s'appelle « Suivi colis », que le responsable est prévenu par message Teams, et qu'elle croyait le seuil à 1 000 hors taxes. L'IA corrige les deux premiers

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

points et renvoie le seuil au responsable, avec la procédure inchangée sur ce point.

06 Publier la procédure

Quand le responsable a tranché le seuil, mettez la version finale à l'endroit où l'équipe la cherche (le dossier partagé de l'équipe, par exemple) et indiquez la date de la version. Si quelqu'un bute encore dessus, il le dit à la personne qui l'a testée, pas à l'IA.

Qui fait quoi

L'IA fait	Vous faites
Met la consigne orale en étapes numérotées	Récupérez le texte tel qu'il a été dit
Liste ce que la consigne ne dit pas	Faites répondre le responsable, sans deviner
Applique les remarques de l'exécutant	Faites suivre la procédure par celui qui fait le travail
Renvoie au responsable ce qui est contredit	Faites trancher le responsable et datez la version finale

Ce que ce guide ne fait pas

Il ne vérifie pas qu'une procédure est bonne : seule la personne qui l'exécute le sait. Il ne remplace pas une procédure de sécurité des personnes ou des machines, qui se rédige avec le responsable de la sécurité et se fait valider par lui. Pour une procédure qui touche à des données personnelles de clients, demandez au délégué à la protection des données de la relire.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933