

LIVRE BLANC · IT ET NUMÉRIQUE

IA générative, IT et numérique : **10 cas d'usage** et leurs prompts.

Pour les ESN, les éditeurs de logiciels, les DSI et les agences web : produit, développement, avant-vente, support, direction technique et recrutement. Des cas testés en formation, des prompts prêts à copier, les règles pour protéger votre code, vos secrets et ceux de vos clients.



SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de la user story au recrutement d'un développeur.

Chaque cas tient sur une page : pour qui, avec quel outil, quelles données fournir, le prompt à copier, ce que vous obtenez et le point de vigilance. Commencez par les cinq règles de la page suivante.

–	Avant de commencer : cinq règles pour vos données	p. 3
01	Transformer une demande client en user stories	p. 4
02	Relire une pull request avant la revue humaine	p. 5
03	Documenter un module ou une API	p. 6
04	Répondre à un appel d'offres IT	p. 7
05	Chiffrer un projet en fourchettes argumentées	p. 8
06	Trier les tickets du support et préparer les réponses	p. 9
07	Rédiger le post-mortem d'un incident	p. 10
08	Cartographier la dette technique avant une migration	p. 11
09	Écrire la charte d'usage de l'IA dans le code	p. 12
10	Recruter un développeur : fiche de poste et entretien technique	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour utiliser l'IA générative avec du code et des données clients.

1

Des comptes professionnels, jamais des comptes gratuits

Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles et les comptes sont administrés. Le code, les tickets et les documents de vos clients n'ont rien à faire dans un compte personnel.

2

Aucun secret dans un prompt

Clés d'API, mots de passe, jetons, chaînes de connexion : ils restent dans un coffre ou dans des variables d'environnement, exclus des dépôts. Un contrôle automatique des secrets avant chaque commit attrape les oublis.

3

L'IA propose, un humain relit et fusionne

Une pull request, une réponse au support, un chiffrage ou un mémoire technique se relisent toujours par la personne compétente avant d'être fusionnés, envoyés ou signés.

4

Le contrat du client d'abord

Certains contrats interdisent les outils externes sur le code ou les données du client, d'autres les encadrent. La charte précise, projet par projet, ce qui est permis.

5

Former les équipes, par métier

L'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises de s'assurer que leurs équipes maîtrisent les outils d'IA qu'elles utilisent. Une formation par métier (développement, produit, avant-vente, support), sur vos dépôts et vos dossiers, est la façon la plus sûre d'y répondre.

01

Transformer une demande client en user stories

POUR QUI

Product owners, chefs de projet, consultants fonctionnels

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets ou Claude relié à Notion ou Jira (connecteur officiel)

DONNÉES À FOURNIR

La demande du client (e-mail, compte rendu d'atelier), le contexte du produit, sans donnée personnelle

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu es product owner sur [produit ou projet]. Voici la demande du client : « [demande] » et les notes de l'atelier de cadrage (document joint).

1. Découpe le besoin en user stories au format « En tant que [rôle], je veux [action] afin de [bénéfice] ».
2. Pour chaque story, écris trois à cinq critères d'acceptation au format Étant donné / Quand / Alors.
3. Signale les stories trop grosses et propose un découpage.
4. Liste les questions à poser au client avant de chiffrer, et les hypothèses que tu as faites.

Tableau, une ligne par story, sans inventer de fonctionnalité non demandée.

Ce que vous obtenez

Un backlog lisible, des critères d'acceptation testables et la liste des questions ouvertes, prêts pour l'atelier suivant.

Point de vigilance

Le périmètre se valide avec le client : une story « déduite » par l'IA n'est pas une demande.

02

Relire une pull request avant la revue humaine

POUR QUI

Développeurs, tech leads

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Code dans le dépôt, ou Claude relié à GitHub (serveur MCP officiel)

DONNÉES À FOURNIR

Le diff de la pull request, la description du ticket, les conventions de l'équipe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Relis la pull request [numéro ou lien] au regard du ticket [référence] et de nos conventions (fichier CONTRIBUTING joint).

1. Résume en cinq lignes ce que change la pull request et ce qu'elle ne fait pas.
2. Liste les risques par ordre de gravité : régressions possibles, cas limites non traités, sécurité (injections, droits, secrets), performance.
3. Vérifie que les tests couvrent les cas annoncés et propose les tests manquants.
4. Rédige les commentaires de revue, courts et polis, chacun relié à une ligne précise.

Ne propose aucune modification de style si le linter ne la signale pas.

Ce que vous obtenez

Une revue qui commence par les vrais risques, et des commentaires prêts à poster.

Point de vigilance

L'IA aide le relecteur, elle ne le remplace pas : l'approbation et la fusion restent humaines.

03

Documenter un module ou une API

POUR QUI

Développeurs,
architectes, support de
niveau 2

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Code dans le
dépôt

DONNÉES À FOURNIR

Le code du module, ses
tests, la documentation
existante

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Lis le module [chemin du module] et ses tests.

1. Écris la documentation pour un développeur qui arrive : rôle du module, concepts clés, flux principal, dépendances.
2. Pour chaque fonction ou route publique, donne la signature, les paramètres, les erreurs possibles et un exemple d'appel.
3. Ajoute une section « pièges connus » à partir des tests et des commentaires du code.
4. Signale le code mort et les comportements que tu ne comprends pas, au lieu de les deviner.

Format Markdown, prêt à placer dans [dossier docs].

Ce que vous obtenez

Une documentation à jour, écrite à partir du code réel, avec ses zones d'ombre signalées.

Point de vigilance

Faire relire la documentation par l'auteur du module : un comportement mal compris se recopie ensuite partout.

04

Répondre à un appel d'offres IT

POUR QUI

Avant-vente, directeurs de projet, commerciaux

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (lecture de longs documents) ou Claude Projets avec vos références

DONNÉES À FOURNIR

Le cahier des charges et le règlement de consultation, vos fiches de références, vos dossiers de compétences anonymisés

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Lis le dossier de consultation joint ([objet du marché]).

1. Résume en une page : objet, périmètre, lots, durée, critères de sélection et leur poids, pénalités, date limite.

2. Construis la matrice de conformité : une ligne par exigence, colonne « couvert / partiel / non couvert / à vérifier ».

3. Repère les points flous ou contradictoires et rédige les questions à poser à l'acheteur.

4. Propose la trame du mémoire technique, alignée sur les critères de notation, à partir de nos références jointes.

N'invente aucune référence, aucune certification et aucun profil.

Ce que vous obtenez

Le dossier lu, la matrice de conformité posée et la trame du mémoire prête, au lieu de deux jours de lecture.

Point de vigilance

Les engagements (délais, niveaux de service, profils nommés) se valident avec la direction de projet avant tout envoi.

05

Chiffrer un projet en fourchettes argumentées

POUR QUI

Avant-vente, chefs de projet, tech leads

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR

Les user stories ou le cahier des charges, l'historique de vos projets comparables (charges réelles)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici le périmètre du projet [nom] (liste jointe) et les charges réelles de trois projets comparables (tableau joint).

1. Découpe le périmètre en lots et en tâches, avec pour chacune une estimation basse, probable et haute en jours.
2. Explique chaque estimation par une comparaison avec l'historique.
3. Liste les hypothèses, les exclusions et les risques qui feraient basculer vers l'estimation haute.
4. Calcule le total par lot et par profil dans un onglet, formules visibles. Signale chaque tâche que tu n'as pas pu comparer à l'historique.

Ce que vous obtenez

Un chiffrage en fourchettes, argumenté, avec ses hypothèses écrites noir sur blanc.

Point de vigilance

Le prix et la marge restent une décision de la direction : l'IA éclaire, elle ne signe pas.

06

Trier les tickets du support et préparer les réponses

POUR QUI

Support de niveau 1 et 2, customer success

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à votre outil de tickets, ou export des tickets lu dans Claude

DONNÉES À FOURNIR

Les tickets ouverts (texte, produit, client), la base de connaissance, sans mot de passe ni donnée sensible

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les tickets ouverts depuis [date] (export joint) et notre base de connaissance (documents joints).

1. Classe chaque ticket : incident, demande, question d'usage, bug à transmettre aux développeurs.
 2. Donne une priorité (bloquant, gênant, mineur) et justifie-la en une ligne.
 3. Pour les questions d'usage, prépare la réponse en citant l'article de la base de connaissance utilisé.
 4. Regroupe les tickets qui décrivent probablement le même problème.
- Tableau, une ligne par ticket ; écris « à vérifier » quand la base ne contient pas la réponse.

Ce que vous obtenez

La file triée, les doublons regroupés et les réponses simples prêtes à relire.

Point de vigilance

Une réponse non sourcée dans la base de connaissance ne part pas : c'est là que l'IA invente.

07

Rédiger le post-mortem d'un incident

POUR QUI

SRE, DevOps, CTO,
responsables de
production

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets

DONNÉES À FOURNIR

La chronologie de
l'incident (alertes,
messages, journaux
nettoyés), les actions
menées

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la chronologie de l'incident du [date] (messages, alertes et extraits de journaux joints, sans adresse IP ni donnée client).

1. Reconstitue la chronologie minute par minute : détection, diagnostic, actions, retour à la normale.
2. Distingue les faits des hypothèses, et la cause déclenchante des causes profondes.
3. Rédige le post-mortem sans recherche de coupable : impact, ce qui a bien marché, ce qui a manqué.
4. Propose des actions correctives, chacune avec un responsable à désigner et une échéance à fixer.

Ton factuel, aucun nom de personne dans les causes.

Ce que vous obtenez

Un post-mortem complet et sans recherche de coupable, prêt pour la revue d'incident.

Point de vigilance

Nettoyer les journaux avant de les donner à l'IA : adresses IP, jetons et données clients n'ont rien à y faire.

08

Cartographier la dette technique avant une migration

POUR QUI

Architectes, tech leads, CTO

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Code dans le dépôt (lecture seule)

DONNÉES À FOURNIR

Le dépôt, les versions des dépendances, les tickets de bugs récurrents

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Explore le dépôt sans rien modifier et prépare la migration de [ancienne technologie] vers [nouvelle technologie].

1. Liste les dépendances obsolètes ou non maintenues, avec leur version et le risque associé.
2. Repère les zones de code les plus fragiles : peu de tests, forte complexité, modifiées souvent.
3. Propose un plan de migration en petites étapes livrables, chacune réversible et testée.
4. Pour chaque étape, indique ce qui peut casser et comment le détecter. Présente le tout sous forme de tableau, du plus urgent au moins urgent.

Ce que vous obtenez

Une carte de la dette technique et un plan de migration par étapes, prêts à arbitrer.

Point de vigilance

Lecture seule d'abord : la migration elle-même se fait étape par étape, sur des branches relues.

Écrire la charte d'usage de l'IA dans le code

POUR QUI

DSI, RSSI, CTO,
direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Word

DONNÉES À FOURNIR

Vos outils autorisés, vos
contraintes clients et
contractuelles, votre
politique de sécurité

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Rédige la charte d'usage de l'IA générative pour l'équipe technique de [entreprise] ([effectif], [type de clients]).

1. Outils autorisés et offres associées, comptes professionnels uniquement.
2. Données interdites : secrets, clés, mots de passe, données personnelles, code d'un client qui l'interdit par contrat.
3. Règles de travail : droits limités pour les agents, revue humaine avant fusion, mention de l'IA dans la pull request si l'équipe le décide.
4. Propriété intellectuelle et licences : vérification du code proposé, dépendances ajoutées.

Une page, des phrases courtes, une case à signer en bas.

Ce que vous obtenez

Une charte d'une page,
compréhensible par un
développeur comme par un
commercial, prête à faire signer.

Point de vigilance

Faire relire la charte par le RSSI
et, si besoin, par un juriste avant
de la diffuser.

10

Recruter un développeur : fiche de poste et entretien technique

POUR QUI

RH, recruteurs tech, tech leads

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou ChatGPT

DONNÉES À FOURNIR

Le besoin de l'équipe, la pile technique, la grille de salaires (sans données de candidats)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Nous recrutons un [poste] pour l'équipe [équipe], pile technique [langages, frameworks, outils].

1. Rédige la fiche de poste : missions réelles, pile, environnement, ce qui est attendu à trois et six mois, sans jargon inutile.
 2. Sépare les compétences indispensables de celles qui s'apprennent en poste.
 3. Propose une grille d'entretien technique : cinq questions ouvertes et un petit exercice, avec ce qu'on attend d'une bonne réponse.
 4. Relis l'ensemble pour retirer toute formulation discriminante.
- Ton direct, qui donne envie à un développeur de répondre.

Ce que vous obtenez

Une annonce qui parle aux développeurs et une grille d'entretien partagée par tous les recruteurs.

Point de vigilance

Aucun CV dans un compte gratuit, et jamais de décision automatique sur une candidature : c'est le recruteur qui décide.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à une équipe tech qui livre plus vite, sans baisser la garde.

Wavia est une agence IA fondée à Nantes en 2023, certifiée Qualiopi. Nous formons les équipes à l'IA générative sur leurs vrais dossiers, nous relient l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former vos équipes, par métier

Développement, produit, avant-vente, support, RH, direction : par groupe de dix au plus, sur vos dépôts, vos tickets et vos dossiers. Finançable par votre OPCO, souvent l'OPCO Atlas.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team ou Enterprise, Claude Code, ChatGPT Business ou GitHub Copilot, réglés pour votre code et celui de vos clients, avec la charte d'usage de l'IA.

Relier l'IA à vos dépôts et à vos outils

Connecteurs officiels en lecture seule (GitHub, Notion, Google Workspace, Microsoft 365), ou connecteur sur mesure pour votre outil de tickets ou votre outil interne.

Un agent IA sur mesure

Tri des tickets, réponses du support, notes de version, premier tri des appels d'offres : l'agent prépare, vos équipes valident.

Réserver un échange de 15 minutes

Ou par téléphone : 06 44 22 69 86

4,9/5 sur plus de 280 avis Google · plus de 3 000 collaborateurs formés · wav-ia.fr/ia-it-numerique