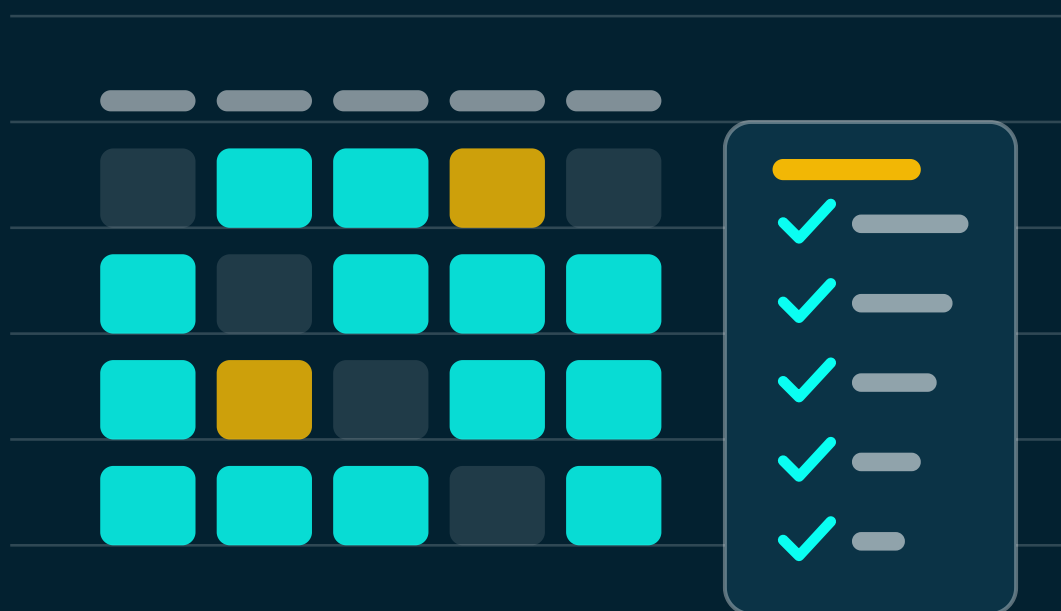


LIVRE BLANC · SERVICES AUX ENTREPRISES

L'IA générative pour le secrétariat et l'administratif externalisés.

Pour les sociétés de secrétariat, le télésecrétariat, les assistants indépendants et les services administratifs des sociétés de services. Boîte mail, agenda, comptes rendus, courriers, devis, dossiers, facturation du temps : dix prompts prêts à copier.



SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de la boîte mail du matin à la facture du mois.

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	Trier la boîte mail d'un client et préparer les réponses	p. 4
02	Prendre les rendez-vous et tenir l'agenda d'un client	p. 5
03	Transformer une réunion en compte rendu prêt à envoyer	p. 6
04	Rédiger les courriers administratifs et les relances de factures d'un client	p. 7
05	Saisir et contrôler les devis avant envoi	p. 8
06	Préparer un dossier : appel d'offres, Qualiopi, assurances	p. 9
07	Traduire un échange ou un document pour un client	p. 10
08	Mettre en forme et harmoniser les documents d'un client	p. 11
09	Tenir le tableau de suivi des tâches de chaque client	p. 12
10	Facturer le temps passé à chaque client	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour utiliser l'IA générative avec les données de plusieurs clients sans jamais les mélanger.

1

Un compte professionnel : les données de vos clients ne servent à rien d'autre

Les mails, agendas, factures et comptes rendus de vos clients sont confidentiels, et souvent personnels (patients, justiciables, salariés). Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles et les comptes sont administrés. Jamais de compte gratuit, jamais de compte personnel.

2

Un espace par client, étanche

Un projet Claude par client, avec ses consignes, ses modèles et ses connecteurs (sa boîte mail, son agenda, son Pennylane) ; aucun document d'un client dans le projet d'un autre ; des accès délégués nominatifs, retirés à la fin du contrat. C'est aussi la condition pour que l'IA tienne le ton de chaque client sans jamais mélanger.

3

Rien ne part sans relecture

L'IA prépare des brouillons, des propositions de créneaux, des lignes de devis, des relances. C'est vous qui envoyez, et c'est le client qui s'engage (devis, mise en demeure, compte rendu officiel). Un brouillon se relit en trente secondes ; un mauvais envoi se rattrape en une semaine.

4

Une charte, partagée avec chaque client

Ce que vous confiez à l'IA et ce que vous ne lui confiez pas, les outils utilisés, qui relit quoi, la durée de conservation des documents. Dites-le à vos clients et inscrivez-le dans votre contrat de prestation : certains refuseront pour tel ou tel dossier, et c'est leur droit.

5

Se former, et former ses collaborateurs

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 sur vos vrais dossiers (boîte mail, agenda, devis, comptes rendus), avec vos outils (Gmail, Outlook,

01

Trier la boîte mail d'un client et préparer les réponses

POUR QUI

Télésecrétaire, assistant indépendant, service administratif

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à Gmail ou Outlook (connecteurs officiels), un accès par client

DONNÉES À FOURNIR

La boîte mail du client (accès délégué), ses consignes de tri, ses réponses types

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu travailles pour [client] selon les consignes de ce projet (document joint : qui traite quoi, délais de réponse, réponses types).

1. Parcours les messages reçus depuis [hier 18 h] et classe-les : urgent pour le client, à traiter par moi, à répondre par un modèle, information, publicité.
2. Pour chaque message « à répondre par un modèle », rédige le brouillon dans le ton du client, à partir de la réponse type la plus proche.
3. Pour les messages « urgent pour le client », écris un résumé de deux lignes et ce que le client doit décider.

Ne réponds à rien directement : brouillons seulement.

Ce que vous obtenez

La boîte triée, les brouillons prêts à relire, et un point de trois lignes pour le client sur ce qui l'attend.

Point de vigilance

La secrétaire relit chaque brouillon avant envoi et jette un œil aux messages classés « publicité » : une relance de client peut s'y glisser.

02

Prendre les rendez-vous et tenir l'agenda d'un client

POUR QUI

Télésecrétaire médical ou juridique, assistant indépendant

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à Google Agenda (connecteur) ou Cal.com, et à Gmail ou Outlook

DONNÉES À FOURNIR

L'agenda du client, ses règles de rendez-vous (durées, créneaux, délais, motifs), les demandes reçues

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les règles de rendez-vous de [client] (document joint : durées par motif, plages ouvertes, délai minimum, jours bloqués) et les demandes reçues ce matin (textes joints).

1. Pour chaque demande, propose deux créneaux conformes aux règles et libres dans l'agenda, en évitant les enchaînements que le client refuse.
2. Rédige la réponse de confirmation ou de proposition pour chaque demandeur, avec les informations pratiques du client (adresse, documents à apporter).
3. Signale les demandes qui sortent des règles (motif inconnu, urgence) pour que je les soumette au client.

Ne crée aucun événement : je valide d'abord.

Ce que vous obtenez

Les créneaux proposés et les réponses rédigées pour toutes les demandes du matin, les cas particuliers isolés.

Point de vigilance

La secrétaire crée les événements après validation ; les règles d'agenda sont celles du client et sont relues avec lui à chaque changement.

03

Transformer une réunion en compte rendu prêt à envoyer

POUR QUI

Assistant de direction externalisé, secrétaire d'instances (CSE, conseil, copropriété)

OUTIL CONSEILLÉ

Noota (connecteur : transcription) et Claude Projets (avec les modèles du client)

DONNÉES À FOURNIR

La transcription Noota, l'ordre du jour, le modèle de compte rendu du client, la liste des participants

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la transcription de la réunion [nom] de [client] du [date] (Noota, texte joint), l'ordre du jour et le modèle de compte rendu du client.

1. Rédige le compte rendu dans le modèle : pour chaque point de l'ordre du jour, ce qui a été dit en résumé, ce qui a été décidé, qui fait quoi pour quand.
2. Regroupe les décisions et les actions dans un tableau en fin de document.
3. Liste les passages ambigus de la transcription (noms, chiffres, décisions floues) que je dois vérifier avec le président de séance.

Ton neutre ; aucun propos attribué à une personne en dehors des décisions.

Ce que vous obtenez

Un compte rendu dans le modèle du client, avec le relevé de décisions et la liste des points à vérifier, le jour même.

Point de vigilance

Les participants sont informés de l'enregistrement ; le compte rendu est validé par le client avant diffusion, surtout pour une instance officielle.

04

Rédiger les courriers administratifs et les relances de factures d'un client

POUR QUI

Secrétaire
indépendante, service
administratif d'une
société de services

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à
Pennylane (connecteur,
en lecture) et aux
modèles de courrier du
client

DONNÉES À FOURNIR

Les factures en retard
dans Pennylane, les
courriers types du
client (attestations,
réponses à
l'administration), les
éléments du courrier à
produire

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu travailles pour [client] avec ses modèles de courrier (documents joints).

1. À partir des factures en retard de plus de [nombre] jours dans Pennylane, rédige pour chaque débiteur la relance adaptée au niveau : première relance courtoise, deuxième relance ferme, dernière relance avant mise en demeure (celle-ci à faire valider).

2. Rédige le courrier [attestation / réponse à l'administration / courrier au prestataire] demandé ce matin : « [éléments] », dans le modèle du client.

3. Pour chaque document, indique ce que je dois vérifier avant envoi (montant, référence de facture, destinataire).

Ne mentionne aucun montant que tu n'as pas lu dans Pennylane.

Ce que vous obtenez

Les relances par niveau et les courriers du jour rédigés dans les modèles du client, avec les points à vérifier.

Point de vigilance

Un paiement reçu la veille peut ne pas être encore rapproché : vérifier avant chaque relance. La mise en demeure est validée par le client.

05

Saisir et contrôler les devis avant envoi

POUR QUI

Assistant administratif,
administration des
ventes externalisée

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, puis l'outil de
devis du client
(Pennylane, Axonaut,
logiciel métier)

DONNÉES À FOURNIR

Les demandes de devis
(mail, notes dictées du
dirigeant), la grille
tarifaire du client, les
devis précédents

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la grille tarifaire de [client] (document joint), ses conditions générales et la demande de devis reçue : « [texte ou notes dictées] ».

1. Prépare les lignes du devis : désignation, quantité, unité, prix unitaire pris dans la grille, remise éventuelle, total HT, TVA, TTC, avec le détail du calcul.
2. Compare avec les deux derniers devis de ce type (documents joints) et signale les écarts de prix ou les oublis (déplacement, fournitures, option).
3. Liste les informations manquantes pour finaliser le devis.

Si un prix ne figure pas dans la grille, laisse un crochet : n'invente aucun tarif.

Ce que vous obtenez

Un devis préparé ligne à ligne,
contrôlé par rapport aux
précédents, prêt à être saisi et
validé.

Point de vigilance

Les prix viennent de la grille du
client ; le dirigeant valide chaque
devis avant envoi, c'est lui qui
s'engage.

06

Préparer un dossier : appel d'offres, Qualiopi, assurances

POUR QUI

Assistant indépendant,
service administratif

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (lecture de
longs documents),
Claude Projets avec les
pièces du client

DONNÉES À FOURNIR

Le règlement ou le
référentiel (règlement
de consultation,
référentiel Qualiopi,
questionnaire de
l'assureur), les pièces
du client déjà
disponibles

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici [le règlement de consultation / le référentiel Qualiopi / le questionnaire de l'assureur] (document joint) et la liste des pièces dont dispose [client] (liste jointe, avec la date de chaque document).

1. Dresse la liste de toutes les pièces et informations exigées, avec pour chacune : disponible et à jour, disponible mais à renouveler, manquante.
2. Pour les pièces manquantes, indique qui peut les fournir (URSSAF, impôts, assureur, le client lui-même) et le délai habituel.
3. Établis le rétroplanning à partir de la date limite [date], avec deux jours de marge.

N'affirme jamais qu'une pièce est conforme : signale seulement ce que tu as lu.

Ce que vous obtenez

La liste des pièces, l'état de chacune et le rétroplanning du dossier, établis en une heure.

Point de vigilance

Les dates limites et les pièces exigées sont vérifiées dans le document source ; c'est le client qui signe et dépose le dossier.

07

Traduire un échange ou un document pour un client

POUR QUI

Secrétaire bilingue, assistant d'une société de transport ou d'export

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (traduction et relecture), avec le glossaire du client

DONNÉES À FOURNIR

Le texte à traduire, le glossaire et les documents déjà traduits du client, le contexte de l'échange

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici un [e-mail / courrier / document] reçu par [client] en [langue] (texte joint) et le glossaire du client (termes métier, noms de produits, formules à conserver).

1. Traduis en français en respectant le glossaire ; signale les passages ambigus avec les deux lectures possibles.
2. Résume en trois lignes ce que le correspondant demande et pour quand.
3. Rédige la réponse en [langue] à partir de mes instructions : « [instructions] », dans un registre professionnel, puis donne-m'en la traduction française pour relecture.

Ne change ni les chiffres, ni les dates, ni les références.

Ce que vous obtenez

La traduction, le résumé et la réponse prête à relire dans les deux langues.

Point de vigilance

Chiffres, dates et clauses sont relus mot à mot ; pour un document contractuel ou officiel, la traduction assermentée reste nécessaire.

08

Mettre en forme et harmoniser les documents d'un client

POUR QUI

Secrétaire
indépendante, assistant
de direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, ou Copilot dans
Word, avec la charte
documentaire du client

DONNÉES À FOURNIR

Le document brut
(notes, texte dicté,
ancien document), la
charte du client
(modèle Word,
mentions obligatoires,
bloc signature)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici un texte brut fourni par [client] (texte joint) et sa charte documentaire (modèle joint : titres, styles, mentions légales, bloc signature).

1. Restructure le texte : titres hiérarchisés, paragraphes courts, listes là où le texte énumère, sans changer le sens ni supprimer d'information.
2. Corrige l'orthographe et la grammaire ; harmonise les majuscules, les sigles, les dates et les nombres selon la charte.
3. Liste les corrections de fond que tu proposes sans les appliquer, pour que le client arbitre.

Conserve la terminologie du client, même si tu la trouves inhabituelle.

Ce que vous obtenez

Un document propre dans la charte du client, et la liste des points de fond à arbitrer, sans perte d'information.

Point de vigilance

Le sens appartient au client : la secrétaire compare le brut et la version mise en forme sur les passages sensibles (montants, engagements, noms).

09

Tenir le tableau de suivi des tâches de chaque client

POUR QUI

Assistant indépendant multi-clients, responsable d'une société de secrétariat

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, avec votre tableau de suivi (Google Sheets, Excel ou Notion)

DONNÉES À FOURNIR

Le tableau de suivi des tâches par client, les demandes reçues dans la journée (mails, appels, messages), les délais convenus par contrat

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici mon tableau de suivi des tâches (export joint : client, tâche, demandé le, échéance, statut, temps estimé) et les demandes reçues aujourd'hui : « [liste dictée] ».

1. Propose les lignes à ajouter au tableau, avec une échéance déduite des délais convenus par client (document joint) et un temps estimé à partir des tâches similaires passées.
2. Liste les tâches en retard ou à échéance demain, par client, et rédige pour chacune le message de point d'étape au client s'il est nécessaire.
3. Propose mon ordre de travail de demain, en regroupant les tâches par client pour éviter de changer de contexte.

Je valide avant toute modification du tableau.

Ce que vous obtenez

Le tableau de suivi à jour, les retards visibles par client et le plan de la journée du lendemain.

Point de vigilance

Les délais convenus sont ceux du contrat de chaque client ; l'assistante garde la main sur ses priorités et prévient le client avant un retard, pas après.

10

Facturer le temps passé à chaque client

POUR QUI

Assistant indépendant, dirigeant d'une société de secrétariat

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, votre relevé de temps et Pennylane (connecteur) pour la facture

DONNÉES À FOURNIR

Le relevé du temps passé par client et par tâche sur le mois, le contrat de chaque client (forfait, heures incluses, taux horaire au-delà)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici mon relevé de temps du mois de [mois] (export joint : client, tâche, date, durée) et les conditions de chaque client (document joint : forfait, heures incluses, taux horaire au-delà, frais refacturables).

1. Pour chaque client, calcule les heures du mois, les heures incluses, le dépassement et le montant à facturer, avec le détail du calcul.
2. Rédige le détail des prestations à faire figurer sur la facture, regroupé par type de tâche, dans un libellé compréhensible pour le client.
3. Signale les clients dont le temps dépasse régulièrement le forfait, avec les chiffres des trois derniers mois (exports joints), pour que je revoie le contrat. N'arrondis rien sans me le dire.

Ce que vous obtenez

Le montant à facturer par client avec son détail, le libellé des prestations, et les forfaits à renégocier.

Point de vigilance

Le relevé de temps est tenu au fil de l'eau par l'assistante ; les montants sont relus avant la création de la facture dans Pennylane.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à un secrétariat qui rend plus de services à chaque client, sans allonger ses journées.

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 votre équipe sur vos vrais dossiers

Secrétaires, assistants, responsables administratifs : par groupe de dix au plus, sur les dossiers de vos clients, en présentiel ou en webinaire. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, un espace par client, réglés pour la confidentialité, avec la charte d'utilisation.

Relier l'IA aux outils de vos clients

Gmail, Outlook, Google Agenda, Cal.com, Noota, Pennylane : connecteurs officiels, ou connecteur sur mesure pour le logiciel d'un client.

Un agent IA sur mesure

Tri de la boîte mail, prise de rendez-vous, relances de factures : l'agent prépare, vous validez et envoyez.

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-services-entreprises