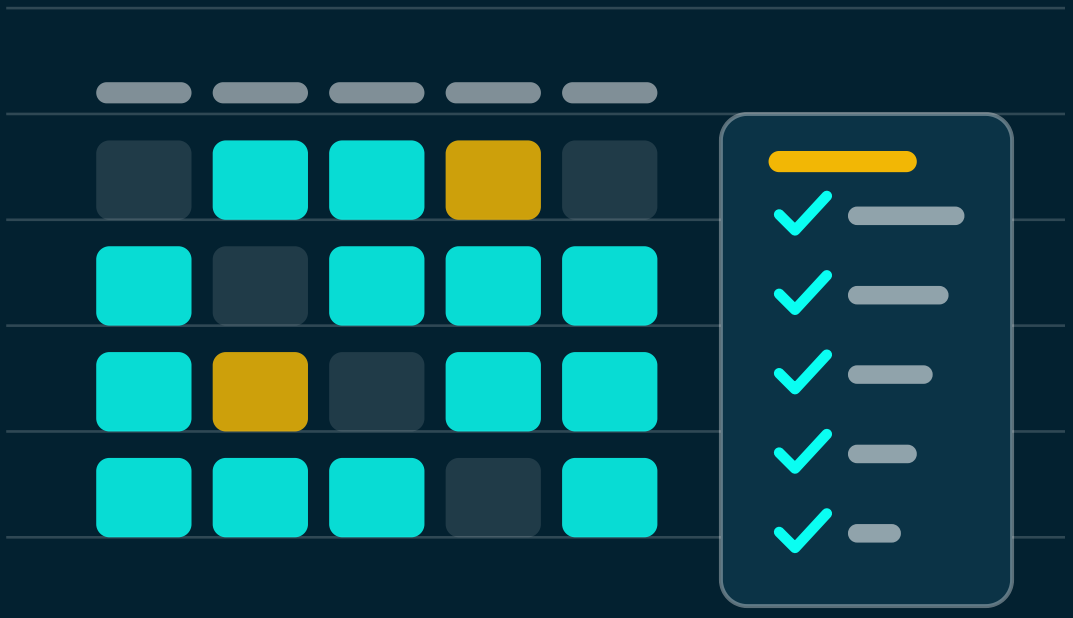
wavia.

LIVRE BLANC · SERVICES AUX ENTREPRISES

IA générative et services aux entreprises : 10 cas d'usage et leurs prompts.

Pour la propreté, le facility management et les multiservices, le secrétariat externalisé, les RH et le recrutement. Appels d'offres, mémoires techniques, plannings, réclamations, facturation : des prompts prêts à copier.



Édition octobre 2026

SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de l'appel d'offres au comité de pilotage.

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 Lire un appel d'offres et décider d'y répondre p. 4

02 Dimensionner la prestation : heures, cadences, plannings p. 5

03 Rédiger le mémoire technique p. 6

04 Rédiger les annonces et préparer le recrutement p. 7

05 Sourcer des candidats et personnaliser les messages p. 8

06 Répondre aux réclamations clients p. 9

07 Préparer les contrôles qualité et leur restitution p. 10

08 Gérer les courriers, comptes rendus et relances d'une activité de secrétariat externalisé p. 11

09 Contrôler la facturation et préparer les relances p. 12

10 Préparer la soutenance ou le comité de pilotage client p. 13

– Aller plus loin avec Wavia p. 14

AVANT DE COMMENCER

Cinq règles pour utiliser l'IA générative avec les données de vos clients et de vos salariés.

1

Un compte professionnel, pas un compte gratuit

Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles et les comptes sont administrés. Les contrats de vos clients et les données de vos salariés et candidats n'ont rien à faire sur un compte gratuit ou personnel.

2

Les données de vos clients ne sortent pas de leur périmètre

Un projet par client, des accès limités à ce qui sert la tâche, et jamais les données d'un client utilisées pour un autre. C'est aussi une exigence de vos contrats.

3

Les données des candidats et des salariés sont des données personnelles

Sourcing, entretiens, paie : base légale, information des personnes, durées de conservation. Pas de fichier parallèle dans une conversation.

4

L'IA prépare, le responsable s'engage

Un chiffrage, un mémoire technique, une réponse à une réclamation, un geste commercial : ce qui engage l'entreprise est relu et décidé par un responsable.

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 (commerce, exploitation, QHSE, administratif, recrutement), sur les vrais dossiers, est la façon la plus sûre d'y répondre.

CAS D'USAGE 01

01 Lire un appel d'offres et décider d'y répondre

POUR QUI
Commercial, direction (propreté, facility, multiservices)

OUTIL CONSEILLÉ
Claude (lecture de longs documents)

DONNÉES À FOURNIR
Le dossier de consultation (règlement, CCTP, CCAP) en PDF

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Lis le dossier de consultation joint ([prestation : propreté, maintenance multitechnique, accueil…]).
1. Résume en une page : objet, sites, surfaces ou volumes, fréquences, durée du marché, critères de notation avec leur pondération, date limite.
2. Liste les exigences qui pèsent le plus (personnel, certifications, matériel, reprise du personnel, pénalités) dans un tableau avec une colonne « on sait faire / à vérifier / bloquant ».
3. Donne ton avis argumenté sur la décision d'y répondre et les trois questions à poser à l'acheteur.

Ce que vous obtenez

La décision de répondre prise en connaissance de cause, en une heure au lieu d'une journée de lecture.

Point de vigilance

Les critères et les dates se vérifient dans le règlement de consultation : une erreur de date disqualifie.

CAS D'USAGE 02

02 Dimensionner la prestation : heures, cadences, plannings

POUR QUI
Exploitation, chiffrage

OUTIL CONSEILLÉ
Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR
Les surfaces et fréquences du cahier des charges, vos cadences de référence

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les surfaces, locaux et fréquences du cahier des charges (tableau joint) et nos cadences de référence par type de local (tableau joint).
1. Calcule les heures hebdomadaires par site et par prestation, avec le détail du calcul.
2. Propose un planning type (jours, créneaux, nombre d'agents) qui respecte les contraintes d'accès indiquées.
3. Signale les locaux pour lesquels une cadence manque ou semble incohérente.
Garde les formules visibles pour que je puisse les vérifier.

Ce que vous obtenez

Le dimensionnement et un planning type, vérifiables ligne à ligne.

Point de vigilance

Les cadences sont celles de l'entreprise, validées par l'exploitation ; l'IA applique, elle n'invente pas de productivité.

CAS D'USAGE 03

03 Rédiger le mémoire technique

POUR QUI
Commercial, QHSE, exploitation

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec vos mémoires précédents)

DONNÉES À FOURNIR
Le cahier des charges, vos mémoires techniques précédents, vos procédures

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

À partir du cahier des charges (document joint), de nos deux derniers mémoires techniques et de nos procédures (documents joints), rédige le mémoire technique pour [marché].
Suis le plan imposé par le règlement de consultation. Pour chaque rubrique : notre réponse concrète, adaptée aux sites de ce marché, avec les moyens humains et matériels, les contrôles qualité et les procédures QHSE.
N'invente aucun chiffre, aucune certification, aucune référence : laisse un crochet là où il faut compléter.

Ce que vous obtenez

Un mémoire structuré selon le plan de l'acheteur, personnalisé, à compléter et relire.

Point de vigilance

Chaque engagement écrit dans le mémoire devient contractuel : la direction relit tout avant dépôt.

CAS D'USAGE 04

04 Rédiger les annonces et préparer le recrutement

POUR QUI
RH, cabinets de recrutement, exploitation

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec vos fiches de poste)

DONNÉES À FOURNIR
La fiche de poste, les contraintes du site, votre charte de rédaction

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la fiche de poste [intitulé] (document joint) et les contraintes du site : [horaires, lieu, accès, convention collective].
1. Rédige l'annonce : titre clair, missions en cinq puces, profil recherché, conditions (contrat, horaires, rémunération entre crochets), avantages réels, procédure de candidature.
2. Décline une version courte pour les réseaux sociaux et une version SMS pour les candidats de notre vivier.
3. Rédige cinq questions d'entretien qui vérifient les compétences clés.
Respecte la non-discrimination : aucune mention d'âge, de sexe, d'origine ou de situation familiale.

Ce que vous obtenez

Une annonce conforme et attractive, ses déclinaisons, et une grille d'entretien.

Point de vigilance

Relire l'annonce au regard des règles de non-discrimination avant publication.

CAS D'USAGE 05

05 Sourcer des candidats et personnaliser les messages

POUR QUI
Cabinets de recrutement, RH

OUTIL CONSEILLÉ
Claude (recherche), outil de prospection LinkedIn relié

DONNÉES À FOURNIR
Le brief du poste, les critères de sélection, vos messages types

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici le brief du poste [intitulé] et nos critères de sélection (documents joints).
1. Traduis le brief en mots-clés de recherche (intitulés voisins, compétences, secteurs, zones) et en critères d'exclusion.
2. Pour les profils que je te donnerai (textes joints, anonymisés), note chacun sur nos critères et explique en deux lignes.
3. Pour les profils retenus, rédige un message d'approche personnalisé de cinq lignes à partir de leur parcours, dans notre ton, sans flatterie creuse.
C'est ce que fait un cabinet de recrutement client : 10 à 30 profils qualifiés chaque matin, messages validés par le consultant.

Ce que vous obtenez

Un sourcing structuré et des messages personnalisés, validés par le recruteur avant envoi.

Point de vigilance

Les données des candidats sont des données personnelles : compte administré, base légale, pas de fichier parallèle.

CAS D'USAGE 06

06 Répondre aux réclamations clients

POUR QUI
Service client, exploitation, responsables de secteur

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets alimenté par vos procédures et vos contrats types

DONNÉES À FOURNIR
La réclamation, le contrat, l'historique des interventions sur le site

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici une réclamation reçue de [client] : « [texte] », notre contrat pour ce site (document joint) et l'historique des interventions (export joint).
1. Qualifie la réclamation : fondée, partiellement fondée, non fondée, avec les éléments du contrat et de l'historique qui le montrent.
2. Propose la réponse au client : reconnaissance de ce qui est fondé, explication factuelle, action corrective avec date, sans promesse hors contrat.
3. Propose l'action interne (brief d'équipe, contrôle, planning).
Ton courtois et direct, dix lignes au plus.

Ce que vous obtenez

Une réponse argumentée et une action interne, en dix minutes.

Point de vigilance

Tout geste commercial ou engagement hors contrat est décidé par le responsable, pas par l'IA.

CAS D'USAGE 07

07 Préparer les contrôles qualité et leur restitution

POUR QUI
QHSE, responsables de secteur

OUTIL CONSEILLÉ
Claude sur téléphone (dictée, photos) ou Copilot

DONNÉES À FOURNIR
Votre grille de contrôle, les notes et photos du contrôle

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici notre grille de contrôle qualité (document joint), mes notes dictées pendant le contrôle du site [nom] : « [notes] » et les photos.
1. Remplis la grille point par point (conforme, non conforme, non applicable) avec le commentaire associé.
2. Calcule le taux de conformité et compare-le au contrôle précédent (résultat joint).
3. Rédige la restitution au client en une page et le brief pour l'équipe du site en cinq points.

Ce que vous obtenez

La grille remplie, le taux calculé, la restitution et le brief prêts avant de quitter le site.

Point de vigilance

Les notes attribuées restent celles du contrôleur ; l'IA met en forme et calcule.

CAS D'USAGE 08

08 Gérer les courriers, comptes rendus et relances d'une activité de secrétariat externalisé

POUR QUI
Secrétaires indépendantes, assistants externalisés

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (un projet par client)

DONNÉES À FOURNIR
Les modèles et consignes de chaque client, les éléments du jour

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu travailles pour [client], selon les consignes et modèles de ce projet (documents joints).
Tâches du jour : [liste : courrier à rédiger, compte rendu à mettre en forme à partir de ces notes, relances de factures impayées à partir de cette liste].
Pour chaque tâche, produis le document dans le modèle du client, avec son ton, et signale ce que je dois vérifier ou demander au client avant envoi.

Ce que vous obtenez

Les livrables du jour produits dans le ton de chaque client, avec les points à vérifier.

Point de vigilance

Un projet par client, sur un compte administré, et jamais les données d'un client dans le projet d'un autre.

CAS D'USAGE 09

09 Contrôler la facturation et préparer les relances

POUR QUI
Administration des ventes, direction

OUTIL CONSEILLÉ
Claude relié à Pennylane ou avec un export de facturation

DONNÉES À FOURNIR
L'export des factures émises et des contrats, la balance âgée

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export des factures émises de [mois] et les contrats correspondants (documents joints), et notre balance âgée clients.
1. Vérifie que chaque facture correspond au contrat : prestation, quantité, prix, révision de prix applicable. Signale les écarts.
2. Repère les prestations réalisées non facturées (planning joint) et les facturations en double.
3. Classe les retards de paiement par priorité et rédige les relances adaptées (courtoise, ferme, mise en demeure à faire valider).

Ce que vous obtenez

Une facturation contrôlée, les oublis et doublons repérés, les relances prêtes.

Point de vigilance

C'est le cas de GEPSA : l'IA prépare, la comptabilité vérifie au cas par cas avant toute démarche.

CAS D'USAGE 10

10 Préparer la soutenance ou le comité de pilotage client

POUR QUI
Commercial, direction, responsables de contrat

OUTIL CONSEILLÉ
Claude, Copilot dans PowerPoint

DONNÉES À FOURNIR
Le mémoire ou le contrat, les indicateurs du contrat, les questions probables

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

À partir de [notre mémoire technique / les indicateurs du contrat] (documents joints), prépare [la soutenance de l'offre / le comité de pilotage] avec [client] en 10 diapositives.
Une idée par diapositive, un titre qui dit la conclusion, un chiffre, trois puces au plus. Ajoute une liste de dix questions probables du client avec une réponse courte pour chacune, et les deux sujets sur lesquels nous sommes le plus exposés.

Ce que vous obtenez

Un support clair et les réponses préparées aux questions difficiles.

Point de vigilance

Les engagements pris en soutenance deviennent contractuels : la direction valide chaque chiffre.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à une entreprise de services qui gagne du temps sur chaque contrat.

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 relions l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former vos équipes, par métier

Commerce, exploitation, QHSE, administratif, recrutement : par groupe de dix au plus, sur vos vrais dossiers. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, réglés pour vos données, avec la charte d'utilisation.

Relier l'IA à votre CRM, à Pennylane et à vos outils

HubSpot, Salesforce, Noota, Pennylane, Yousign : connecteurs officiels, ou connecteur sur mesure pour votre logiciel métier.

Un agent IA sur mesure

Réponses aux réclamations, contrôle de facturation, sourcing de candidats : l'agent prépare, le responsable valide.

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