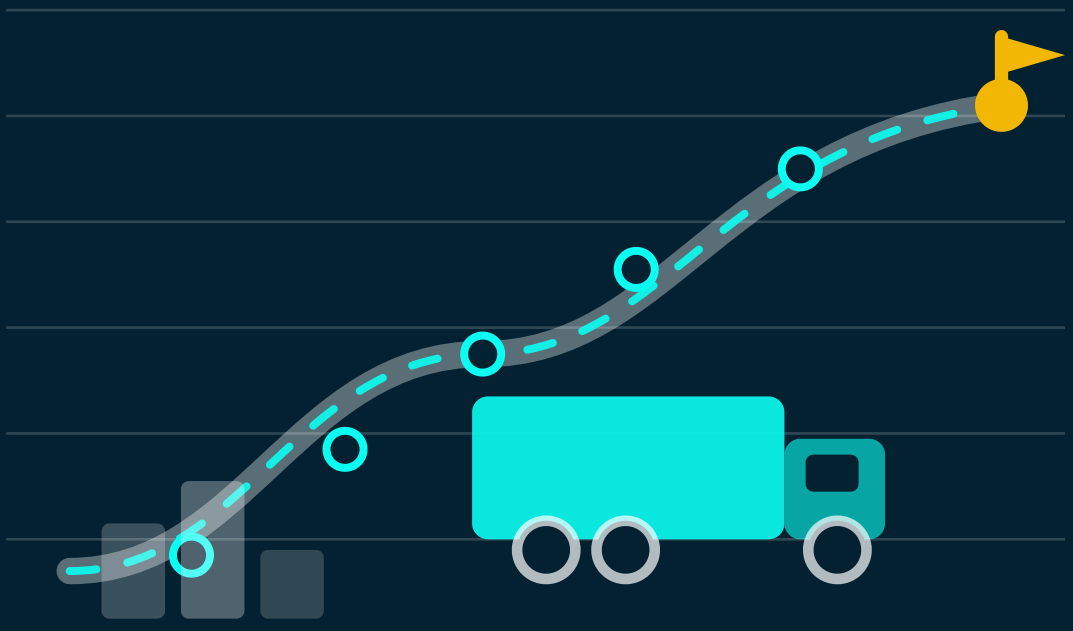
wavia.

LIVRE BLANC · TRANSPORT ET LOGISTIQUE

IA générative, transport et logistique : 10 cas d'usage et leurs prompts.

Pour les transporteurs, les logisticiens, les réseaux de transport de voyageurs et les commissionnaires : exploitation, affrètement, service client, quai, RH et direction. Des cas testés en formation, des prompts prêts à copier, les règles pour les données de vos clients et de vos conducteurs.



Édition octobre 2026

SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de la cotation au point d'exploitation du lundi.

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 Coter un affrètement à partir d'une demande de chargeur p. 4

02 Préparer le planning des tournées du lendemain p. 5

03 Répondre à un litige d'avarie ou de retard p. 6

04 Répondre à une réclamation client en messagerie ou en transport de voyageurs p. 7

05 Vérifier les documents de transport avant départ p. 8

06 Répondre à un appel d'offres logistique ou à une délégation de transport p. 9

07 Analyser les indicateurs d'exploitation du mois p. 10

08 Faire le point sur la réglementation : temps de conduite, cabotage, ZFE p. 11

09 Rédiger une annonce et préparer un entretien de conducteur p. 12

10 Préparer le point d'exploitation hebdomadaire p. 13

– Aller plus loin avec Wavia p. 14

AVANT DE COMMENCER

Cinq règles pour utiliser l'IA générative avec les données du transport et de la logistique.

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 comptes gratuits ou personnels n'ont rien à faire avec des tarifs, des contrats ou des coordonnées de chargeurs.

2

Les données clients restent dans le TMS

L'IA accède aux ordres de transport, aux tarifs et aux contrats en lecture seule, quand c'est nécessaire, depuis vos outils (TMS, WMS, messagerie, GED). On ne dépose pas le fichier clients de l'entreprise dans une conversation.

3

L'IA prépare, l'exploitant décide

Un prix, une affectation de conducteur, une responsabilité dans un litige, un geste commercial : chaque conclusion est vérifiée par la personne compétente avant d'être utilisée ou envoyée au client.

4

Rien de nominatif sur les conducteurs sans raison

Temps de conduite, géolocalisation, absences, sanctions : ces données sont personnelles. On les traite anonymisées quand c'est possible, et jamais dans un outil qui n'a pas été validé pour cela.

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 (exploitation, service client, quai, RH, commerce), sur les vrais dossiers, est la façon la plus sûre d'y répondre.

CAS D'USAGE 01

01 Coter un affrètement à partir d'une demande de chargeur

POUR QUI
Affréteurs, exploitants, commerciaux

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec votre grille tarifaire et vos cotations passées)

DONNÉES À FOURNIR
L'e-mail de demande du chargeur, votre grille tarifaire, l'export des cotations des douze derniers mois sur le même axe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu es affréteur dans une entreprise de transport routier de marchandises. Voici la demande d'un chargeur : « [texte de l'e-mail] ». Voici notre grille tarifaire (document joint) et nos cotations des douze derniers mois sur cet axe (export joint).

1. Reformule la demande en une fiche : origine, destination, marchandise, poids et volume, dates, contraintes (hayon, ADR, rendez-vous, température).
2. Repère les cotations passées comparables et donne leur fourchette de prix, avec les écarts expliqués (distance, retour à vide, saison).
3. Propose un prix indicatif et les réserves à écrire (délai, attente, frais annexes), sans engager.
4. Rédige la proposition au chargeur, sobre, en huit lignes au plus, avec le prix entre crochets à compléter.

Ce que vous obtenez

La demande comprise, les cotations comparables sous les yeux, une proposition prête à envoyer en quelques minutes.

Point de vigilance

Le prix reste celui de l'affréteur : l'IA compare, elle ne connaît ni le retour disponible ni la marge voulue ce jour-là.

CAS D'USAGE 02

02 Préparer le planning des tournées du lendemain

POUR QUI
Exploitants, responsables de planning

OUTIL CONSEILLÉ
Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR
L'export des ordres de transport du lendemain, la liste des conducteurs disponibles avec leurs temps de conduite restants, les contraintes de rendez-vous

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les ordres de transport de demain, [date] (export TMS joint) : client, adresse, créneau, poids, volume, contraintes. Voici les conducteurs disponibles avec leur temps de conduite restant sur la semaine et leur véhicule (tableau joint).
1. Regroupe les ordres par zone et par créneau et signale ceux qui ne peuvent pas être livrés dans le créneau demandé.
2. Propose une affectation conducteur par tournée en respectant les temps de conduite et les véhicules, et marque les tournées en tension.
3. Liste les kilomètres à vide prévisibles et les regroupements possibles.
4. Écris les trois questions à trancher par l'exploitant avant de valider.
Ne modifie aucun créneau client sans le signaler.

Ce que vous obtenez

Un premier planning proposé, les tensions visibles, les décisions de l'exploitant listées au lieu de cachées dans le tableau.

Point de vigilance

L'IA prépare, l'exploitant décide : c'est lui qui connaît les clients, les chauffeurs et la route. Les temps de conduite réglementaires se vérifient dans le chronotachygraphe, pas dans un tableau.

CAS D'USAGE 03

03 Répondre à un litige d'avarie ou de retard

POUR QUI
Service client, exploitants, facturation

OUTIL CONSEILLÉ
Claude (lecture de documents et de photos)

DONNÉES À FOURNIR
La réclamation du client, la lettre de voiture ou le CMR signé, les photos à la livraison, vos conditions générales de vente, l'historique du client

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un client nous écrit : « [texte de la réclamation] ». Voici la lettre de voiture signée (document joint), les photos prises à la livraison et nos conditions générales de vente (documents joints).
1. Établis la chronologie des faits à partir des pièces, en citant chaque document.
2. Dis ce que les réserves à la livraison, ou leur absence, changent pour la suite, selon nos conditions générales et le contrat type applicable.
3. Liste les pièces qui manquent pour trancher.
4. Rédige une réponse au client, factuelle et courtoise, qui ne reconnaît aucune responsabilité avant décision interne, avec un paragraphe « geste commercial » laissé vide entre crochets.

Ce que vous obtenez

Le dossier de litige rassemblé et chronologique, une réponse prête à être ajustée par la personne qui décide.

Point de vigilance

La responsabilité et le geste commercial sont décidés par l'entreprise, parfois avec l'assureur : l'IA rassemble et rédige, elle ne reconnaît rien.

CAS D'USAGE 04

04 Répondre à une réclamation client en messagerie ou en transport de voyageurs

POUR QUI
Service client, relation voyageurs, exploitants

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec votre charte de réponse) ou agent IA relié à votre messagerie

DONNÉES À FOURNIR
Le message du client ou du voyageur, le suivi du colis ou de la course, votre charte de réponse

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici une réclamation reçue par [e-mail, WhatsApp, formulaire] : « [message] ». Voici le suivi correspondant (colis, course ou ligne) : « [données de suivi] ». Voici notre charte de réponse (document joint).
1. Classe la réclamation : retard, colis endommagé, absence, comportement, facturation, autre.
2. Dis ce que le suivi confirme ou contredit dans le message du client.
3. Rédige deux réponses, une courte pour WhatsApp et une plus complète pour l'e-mail, dans le ton de notre charte, sans promettre de remboursement.
4. Propose la note à enregistrer dans notre outil : motif, cause probable, action.

Ce que vous obtenez

Une réponse en deux formats, classée et tracée, en deux minutes par réclamation.

Point de vigilance

Le remboursement ou le geste commercial restent une décision humaine ; le ton se relit avant envoi, surtout sur un sujet sensible (comportement, sécurité).

CAS D'USAGE 05

05 Vérifier les documents de transport avant départ

POUR QUI
Exploitants, assistants d'exploitation, agents de quai

OUTIL CONSEILLÉ
Claude (lecture de documents)

DONNÉES À FOURNIR
La lettre de voiture ou le CMR, l'ordre de transport, les documents matières dangereuses ou douane s'il y a lieu

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'ordre de transport [numéro] et les documents préparés pour le départ : lettre de voiture ou CMR, et le cas échéant document ADR et documents de douane (documents joints).
1. Vérifie que les mentions obligatoires de la lettre de voiture sont présentes et cohérentes avec l'ordre de transport : expéditeur, destinataire, lieux, nature et quantité de marchandise, poids, instructions.
2. Signale chaque écart ou champ manquant, document par document, avec la ligne concernée.
3. Pour un envoi ADR, liste les mentions attendues et dis lesquelles manquent, sans conclure à la conformité.
4. Rédige la liste de contrôle à remettre au conducteur, dix lignes au plus.

Ce que vous obtenez

Les écarts entre l'ordre et les documents repérés avant le départ, une liste de contrôle claire pour le conducteur.

Point de vigilance

Un document ADR ou de douane se valide par la personne habilitée (conseiller à la sécurité, déclarant) : l'IA signale, elle ne certifie pas.

CAS D'USAGE 06

06 Répondre à un appel d'offres logistique ou à une délégation de transport

POUR QUI
Direction, commerciaux, responsables d'exploitation

OUTIL CONSEILLÉ
Claude (lecture de longs documents)

DONNÉES À FOURNIR
Le cahier des charges de l'appel d'offres en PDF, vos fiches de références et vos procédures

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Lis le cahier des charges joint (appel d'offres [logistique, transport de marchandises, transport de voyageurs]).
1. Résume en une page : périmètre, volumes, sites, horaires, niveau de service attendu, pénalités, durée, critères de notation.
2. Liste les exigences une par une dans un tableau, avec une colonne « conforme / à vérifier / hors périmètre » à remplir par l'exploitation.
3. Repère les points flous ou contradictoires et rédige les questions à poser au donneur d'ordres.
4. Propose la trame du mémoire technique à partir de nos références jointes, sans inventer de référence ni de chiffre.

Ce que vous obtenez

La lecture du dossier faite, les questions prêtes, la trame de réponse posée en une heure au lieu d'une journée.

Point de vigilance

Le prix, les engagements de taux de service et les moyens affectés sont décidés par la direction et l'exploitation, jamais par l'IA.

CAS D'USAGE 07

07 Analyser les indicateurs d'exploitation du mois

POUR QUI
Direction d'exploitation, contrôle de gestion

OUTIL CONSEILLÉ
Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR
L'export TMS du mois : tournées, kilomètres chargés et à vide, retards, litiges, coûts par client

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export d'exploitation de [mois] (fichier joint) : par tournée, client, conducteur et véhicule, les kilomètres chargés et à vide, les retards, les litiges et le chiffre d'affaires.
1. Calcule le taux de service par client et par semaine, et le taux de kilomètres à vide par axe, en expliquant les formules.
2. Classe les causes de retard par fréquence et par client touché.
3. Rédige cinq constats en une phrase chacun, chiffrés, et trois questions pour la réunion d'exploitation.
Garde les formules visibles dans un onglet pour que je puisse les vérifier.

Ce que vous obtenez

Un taux de service et un taux de kilomètres à vide calculés et expliqués, des constats prêts pour la réunion du lundi.

Point de vigilance

Vérifier les formules une première fois à la main, puis garder le même format d'export d'un mois à l'autre ; aucune donnée nominative de conducteur dans le fichier partagé.

CAS D'USAGE 08

08 Faire le point sur la réglementation : temps de conduite, cabotage, ZFE

POUR QUI
Direction, exploitants, RH

OUTIL CONSEILLÉ
Claude relié à Légifrance, ou Perplexity

DONNÉES À FOURNIR
Aucune donnée interne : uniquement des sources publiques

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Fais le point sur [sujet : temps de conduite et de repos, paquet mobilité, cabotage, zones à faibles émissions, obligation de formation FIMO et FCO] pour une entreprise de [transport routier de marchandises, transport de voyageurs, logistique] de [taille].

1. Donne ce qui s'applique aujourd'hui, ce qui change et à partir de quand, qui est concerné, ce qu'il faut faire et avant quelle date.
2. Cite tes sources officielles (Légifrance, EUR-Lex, ministère chargé des transports, service-public.fr) avec le lien.
3. Distingue ce qui est en vigueur de ce qui est en projet, et signale ce qui n'est pas tranché.
4. Termine par les trois échéances à reporter dans notre planning.

Ce que vous obtenez

Une note de veille sourcée, avec les échéances à reporter dans le planning de l'entreprise.

Point de vigilance

Ouvrir les sources citées : une référence périmée ou mal lue reste possible, surtout sur les textes européens. Un doute se tranche avec l'organisation professionnelle ou le conseil.

CAS D'USAGE 09

09 Rédiger une annonce et préparer un entretien de conducteur

POUR QUI
RH, exploitants qui recrutent

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec vos annonces passées) ou Copilot dans Word

DONNÉES À FOURNIR
La fiche de poste, vos conditions réelles (horaires, découchés, véhicule, rémunération), vos annonces passées

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la fiche de poste [intitulé : conducteur SPL régional, conducteur de car, préparateur de commandes] et nos conditions réelles : horaires [texte], découchés [texte], véhicule [texte], rémunération [texte], avantages [texte].
1. Rédige une annonce de 150 mots au plus, dans le langage des conducteurs, qui dit d'abord ce qui compte pour eux (horaires, découchés, matériel, paie), sans promesse qu'on ne tient pas.
2. Propose trois questions de présélection par téléphone, avec ce qu'une bonne réponse contient.
3. Prépare une trame d'entretien de trente minutes : parcours, situations vécues, sécurité, disponibilité, questions du candidat.

Ce que vous obtenez

Une annonce qui parle aux conducteurs et un entretien préparé, en vingt minutes au lieu d'une demi-journée.

Point de vigilance

Aucun critère discriminatoire dans l'annonce ni dans les questions ; la décision d'embauche reste celle de l'exploitant et des RH.

CAS D'USAGE 10

10 Préparer le point d'exploitation hebdomadaire

POUR QUI
Direction, responsables d'exploitation

OUTIL CONSEILLÉ
Claude, Copilot dans PowerPoint

DONNÉES À FOURNIR
Les indicateurs de la semaine (taux de service, kilomètres à vide, retards, litiges, absences), les commentaires des exploitants

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

À partir des indicateurs de la semaine [numéro] (tableau joint) et des commentaires des exploitants ci-dessous, prépare le point d'exploitation du lundi en huit diapositives.
« [commentaires] »
Une idée par diapositive, un titre qui dit la conclusion, un chiffre, trois puces au plus. Ajoute une diapositive « décisions à prendre » et une « ce qui nous manque pour décider ».
N'invente aucun chiffre : si une donnée manque, écris « à compléter ».

Ce que vous obtenez

Un support de point hebdomadaire orienté décisions, prêt en une demi-heure.

Point de vigilance

Relire chaque chiffre affiché et mettre le support aux couleurs de l'entreprise avant la réunion.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à une exploitation qui gagne du temps à chaque étape.

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

Exploitation, affrètement, service client, quai, RH, commerce, direction : par groupe de dix au plus, sur vos ordres de transport et vos plannings. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

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

Relier l'IA à votre TMS, votre WMS et vos messageries

Exports lus dans Claude, connecteurs officiels en lecture seule (Google Workspace, Microsoft 365, WhatsApp Business), ou connecteur sur mesure pour votre TMS.

Un agent IA sur mesure

Tri des alertes, dossiers de litige, réponses aux réclamations, premier tri des appels d'offres : l'agent prépare, l'exploitant décide.

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-transport-logistique