

Bien lui parler, pour arrêter d'obtenir du tiède

Les quatre éléments à donner, et ce qu'une bonne demande ne règle pas

Module F2 - COMPRENDRE - 23 min - version 2.8

Tu as écrit : « Fais-moi un mail de relance pour une facture impayée. »

Tu as reçu un mail correct, poli, générique. Le genre de mail que tu n'enverras pas, parce qu'il ne ressemble pas à toi et qu'il ne parle pas de ta situation. Tu as conclu que l'outil était moyen.

Regarde ce qu'il avait pour travailler : pas de client, pas d'historique, pas de ton, pas de montant, pas d'objectif. Avec si peu, la suite la plus vraisemblable est la plus générique - celle qui pourrait suivre n'importe quelle demande de ce type. Ce n'est pas qu'elle vise tout le monde : c'est qu'elle n'a rien pour viser quelqu'un.

Ce que tu sauras faire en sortant

- Écrire une demande qui porte les quatre éléments, sur un cas de ton métier
- Juger le texte obtenu sur quatre critères que tu contrôles toi-même, au lieu de le trouver « moyen »
- Nommer ce qu'une demande bien formulée ne corrige pas

L'essentiel, en trente secondes

Quatre éléments à donner : le contexte, le destinataire, le résultat attendu et le ton. Ça ne demande pas de technique, juste trente secondes de plus.

Chiffre la longueur. « Court » ne se contrôle pas. « Dix lignes » se compte.

Montre plutôt que décris. Coller deux textes de toi vaut mieux que trois adjectifs sur ton style - des textes qui ne nomment personne, tant que tu n'as pas fait F3.

Corrige au lieu de recommencer. Une phrase suffit : « moitié moins », « enlève les superlatifs ».

Et la limite, tout de suite : une bonne demande réduit les allers-retours. Une bonne demande ne rend pas exact ce que l'outil produit. Les chiffres, les noms et les dates que tu n'as pas donnés restent à relire - c'est le module F4.

Regarde la différence

Même tâche, deux demandes. D'abord la tienne :

Fais-moi un mail de relance pour une facture impayée.

Puis la même, renseignée :

Je suis plombier, seul. Je relance un client particulier pour une facture de fin de chantier, restée impayée depuis six semaines. C'est un bon client, je veux être payé sans me fâcher avec lui. Écris un mail de dix lignes, direct et poli, sans formule pompeuse. Termine par une proposition de règlement en deux fois. S'il te manque un élément, demande-le-moi.

Avant de lire la suite : relis la seconde demande et cherche les quatre éléments que la seconde apporte et que la première n'a pas - plus une cinquième chose, qui n'en est pas un. Puis compare.

- « plombier, seul », « fin de chantier », « six semaines » le contexte

- « un client particulier », « un bon client » le destinataire
- « dix lignes », « termine par une proposition » le résultat attendu
- « direct et poli, sans formule pompeuse » le ton, y compris ce que tu refuses
- « demande-le-moi » ce que l'outil fait de ce qui manque

Elle n'est pas plus technique. Elle est renseignée. C'est tout l'écart entre un texte que tu jettes et un texte que tu retouches deux fois avant de l'envoyer.

Pourquoi ça change quelque chose

Le module F1 a posé le mécanisme : l'outil ne cherche pas une réponse, il produit la suite la plus vraisemblable. Ce que tu écris - l'objectif, le public, les contraintes, tes exemples, le format attendu - est la matière à partir de laquelle il la produit. C'est ce qu'on appelle le contexte.

Deux résultats publiés éclairent la portée de ce levier, et ses bornes.

Les exemples placés dans la demande comptent. En 2020, l'équipe qui présente GPT-3 montre que des exemples fournis dans la demande elle-même, « sans aucune mise à jour des paramètres ni réentraînement », suffisent à obtenir de bons résultats sur une série de tâches mesurées (Brown et coll., arXiv:2005.14165 (<https://arxiv.org/abs/2005.14165>), traduit de l'anglais). Les mêmes auteurs signalent des tâches où ça échoue. Ce qu'ils n'établissent pas : que deux de tes anciens mails suffisent à reproduire ta façon d'écrire. Ça, tu vas le tester toi-même plus bas.

Aucune formulation n'est une garantie. Une équipe a mesuré l'effet de variations de mise en forme d'une même demande - deux-points, tirets, espaces - sans en changer le sens : jusqu'à 76 points de justesse d'écart - sur une échelle de 0 à 100 - entre la meilleure et la pire mise en forme, sur l'un des modèles évalués : les auteurs énumèrent ce qu'ils font varier - « separators, spaces, casing functions, and itemizing functions », soit des séparateurs, des espaces, la casse et la façon de numéroter les items - et l'effet ne disparaît ni avec un modèle plus gros, ni avec plus d'exemples (Sclar et coll., ICLR 2024, arXiv:2310.11324 (<https://arxiv.org/abs/2310.11324>)).

Le périmètre : des tâches de test qui ont une bonne réponse, pas un mail de relance. Ce que cette mesure t'apprend quand même : il n'existe pas de formule magique à recopier. La décision se prend en lisant le résultat.

Les quatre éléments

Dans cet ordre, qui est celui du canevas plus bas.

- Le contexte. Qui tu es, la situation, ce qui s'est passé avant. Deux phrases suffisent.
- Le destinataire. Un client particulier, un expert-comptable, un candidat, un fournisseur. Le même contenu ne s'écrit pas pareil.
- Le résultat attendu. La forme et la longueur, chiffrée. « Dix lignes », « un tableau à trois colonnes », « cinq points ».

Pourquoi chiffrer ? Parce qu'une longueur chiffrée, tu peux la contrôler toi-même. Des chercheurs ont bâti un test entier sur ce principe, avec des consignes qu'ils appellent vérifiables, du type « écris plus de 400 mots ». Sur les deux modèles dont ils publient ce chiffre en 2023, la part des demandes dont toutes les consignes vérifiables sont respectées est de 76,89 % pour l'un et 43,07 % pour l'autre (Zhou et coll., arXiv:2311.07911 (<https://arxiv.org/abs/2311.07911>), tableau 3).

Ces nombres datent et portent sur ces deux modèles-là : ne les transpose pas à ton outil. Ce qu'ils établissent durablement : le respect d'une consigne se mesure, donc il n'est pas acquis. D'où le contrôle, plus bas.

- Le ton. Direct, chaleureux, ferme, factuel. Et surtout ce que tu ne veux pas : « sans jargon », « sans superlatifs », « ne commence pas par nous avons le plaisir ».

Le canevas - cinq lignes

Garde-le dans une note. Tu le remplis en trente secondes.

`` Contexte : je suis [TON MÉTIER], [LA SITUATION]. Destinataire : [À QUI]. Ce que je veux : [LA FORME], [NOMBRE] lignes. Ton : [DEUX ADJECTIFS], surtout pas [À ÉVITER]. S'il manque un élément, demande-le-moi. `

Une ligne par élément, plus une cinquième pour ce qui manque. La situation tient en une phrase, pas en un paragraphe.

Ce que ce canevas règle : les allers-retours dus à une demande incomplète.

Ce qu'il ne règle pas : l'exactitude. Il ne dit rien des chiffres, des noms ou des dates que l'outil ajouterait de lui-même - c'est le module F4. Il ne dit rien non plus de ce que tu as le droit de coller dedans - c'est le module F3.

Cinq lignes pour la demande elle-même. Un texte ajouté pour montrer un style ou apporter de la matière ne compte pas dans ces cinq lignes. Tant que tu n'as pas fait F3, n'y colle pas un mail, un devis, des notes ou un autre document professionnel réel provenant d'un tiers : utilise un exemple fictif ou un texte non identifiant. Si la demande proprement dite dépasse cinq lignes, il y a deux tâches dedans : coupe-la en deux messages.

Montrer ton style plutôt que le décrire

Avant de coller quoi que ce soit, regarde ce qu'il y a dedans. Un ancien devis porte le nom, l'adresse et le prix d'un client réel ; un mail porte celui de son destinataire. Ce que tu as le droit de mettre dans un outil d'IA - et ce qu'il faut en retirer avant - c'est le module F3, juste après celui-ci. Tant que tu ne l'as pas fait, prends pour cet essai un texte qui ne nomme personne : une page de ton site, ta présentation d'activité, une annonce.

Si tu as des textes que tu as écrits toi-même et qui te plaisent, colle-les.

` Voici deux textes de moi : [TES DEUX TEXTES]. Écris [LE NOUVEAU TEXTE] sur : [LE SUJET]. Reprends ma façon d'écrire, pas mon contenu. Ne reprends aucun nom de personne présent dans mes exemples. N'ajoute ni chiffre, ni nom, ni date de toi-même. S'il manque une info, écris « à compléter ». `

Un extrait de ton site, ta présentation d'activité, une annonce : n'importe lequel vaut mieux que trois adjectifs. Un ancien mail ou un devis conviendraient aussi bien pour le style - mais ils portent un nom de client, donc ils attendent F3.

Ce que ça ne règle pas : la consigne n'est pas un verrou. L'outil peut ajouter ou reprendre un élément quand même. Relis les chiffres et les noms avant d'envoyer.

Le costume ne remplace pas l'information

Tu as sûrement lu qu'il fallait commencer par « tu es un expert-comptable chevronné ». Ce point-là a été

mesuré.

Une équipe a testé 162 rôles de ce type sur quatre familles de modèles et 2 410 questions factuelles : ajouter un rôle dans la consigne système n'améliore pas les résultats par rapport à ne pas en mettre, et l'effet d'un rôle donné est « largement aléatoire » (Zheng et coll., EMNLP Findings 2024, arXiv:2311.10054 (<https://arxiv.org/abs/2311.10054>), traduit de l'anglais). Les auteurs précisent qu'un rôle peut aider dans certains cas - mais que deviner lequel à l'avance ne fait souvent pas mieux qu'un tirage au sort.

La consigne système, c'est le texte que tu poses une fois pour toutes dans les réglages, et que l'outil relit à chaque demande sans que tu le retapes. Attention, le terme désigne deux choses selon le contexte : ce réglage-là, et le texte interne que l'éditeur pose avant toi et que tu ne vois jamais. Ici, c'est le premier.

Le périmètre, en deux points. Ce sur quoi la mesure porte : des questions de fait, pas de la rédaction. Sur l'écriture, cette étude ne dit rien - ni dans un sens ni dans l'autre. Où le rôle était placé : dans les réglages, une fois pour toutes. Le conseil qui suit, lui, porte sur ce que tu écris dans ta demande du jour. Ce n'est pas le même endroit, et l'étude n'a pas mesuré celui-là. Je transpose donc un résultat au-delà de son cadre exact, et je préfère le dire : ce qui tient sans réserve, c'est qu'un costume ne remplace pas une information.

La distinction à retenir est ailleurs, et elle est simple. « Je suis plombier, seul, et je relance un client » est une information sur ta situation : elle n'était nulle part ailleurs. « Tu es un expert de la relance » est un costume : ça n'apprend rien à l'outil sur ton cas. Écris le premier, laisse tomber le second.

Corriger au lieu de recommencer

C'est un point où l'on peut être tenté de repartir de zéro après une première réponse moyenne. Le geste travaillé ici est différent : corriger ce qui ne va pas sans jeter ce qui fonctionne déjà.

La conversation garde le fil. Corrige, en une phrase :

- « Trop long. Moitié moins. »
- « Trop commercial. Enlève tous les superlatifs. »
- « Plus direct, comme si je le disais au téléphone. »

Quand la correction porte sur un endroit précis :

` Garde [CE QUI VA], change [CE QUI NE VA PAS]. Ne réécris pas le reste. Si ma demande est ambiguë, pose-moi la question. `

Ce que ça ne règle pas : si tu enchaînes les corrections sans que le texte se rapproche, ce n'est plus une correction. Il manque un des quatre éléments au départ. Reprends la demande et ajoute-le.

Faire poser les questions avant

Un geste moins connu, utile quand tu ne sais pas par où prendre le sujet.

` Avant d'écrire, pose-moi [NOMBRE] questions dont tu as besoin pour rédiger [LE DOCUMENT]. N'écris rien tant que je n'ai pas répondu. Si tu n'as besoin de rien, dis-le et explique. `

Tu récupères une liste que tu peux lire et compléter. Les trous restent visibles : c'est toi qui les remplis.

Ce que ça ne règle pas : l'outil peut quand même compléter de lui-même un point que tu as laissé de côté. Des chercheurs décrivent ce penchant en 2025 - les modèles « devinent quand ils sont incertains,

produisant des énoncés plausibles mais faux plutôt que d'admettre l'incertitude » - et la correction qu'ils proposent porte sur la notation des tests d'évaluation, pas sur la façon dont tu écris ta demande (Kalai et coll., arXiv:2509.04664 (<https://arxiv.org/abs/2509.04664>), traduit de l'anglais). De l'effet d'une consigne du type « dis-moi si tu ne sais pas », ces chercheurs ne disent rien : je n'ai pas de mesure là-dessus, ni dans un sens ni dans l'autre. Écris-la si tu veux. Ne compte pas dessus - le contrôle 2 plus bas reste à faire dans tous les cas.

Micro-défi

Deux demandes pour le même besoin. Laquelle produira un texte utilisable du premier coup ?

- « Fais-moi un mail sympa pour prévenir mes clients que je ferme en août. »
- « Écris un mail de 8 lignes à mes clients particuliers : je ferme du 4 au 25 août, les urgences sont assurées par un confrère dont je donnerai le numéro. Ton direct, sans formule pompeuse. Ne rajoute aucune date ni aucun nom que je ne t'ai pas donnés. »

Réponse attendue : la 2 - et le point n'est pas qu'elle est plus longue. Elle contient les quatre éléments (contexte, destinataire, résultat attendu, ton) plus la ligne qui interdit d'inventer. La 1 laissera le modèle choisir les dates à ta place.

Trois habitudes qui coûtent cher

Empiler plusieurs demandes dans un même message. Une seule tâche par message : tu peux corriger l'une sans perdre l'autre.

Demander un fait que tu n'as pas fourni. « Combien coûte l'assurance décennale d'un couvreur ? » n'est pas un problème de formulation. Deux cas. Si ton outil ne va pas chercher l'information, il produira un nombre vraisemblable, et rien dans ta demande ne le rendra juste : va chercher le fait ailleurs, puis donne-le-lui. S'il va la chercher, il citera une source : ouvre-la, et vérifie qu'elle dit ce qu'il en rapporte. Dans les deux cas, le fait doit venir d'un endroit que tu peux ouvrir toi-même. Voir F1 et F4.

Recopier une formule trouvée en ligne sans la remplir. Une formule qui a marché chez quelqu'un d'autre ne porte pas ton contexte. Garde la structure, remplace le contenu par le tien.

Comment juger le texte que tu obtiens

Quatre contrôles, tous vérifiables sans connaissance technique.

- La longueur demandée est-elle respectée ? Compte les lignes.
- Le texte est-il exempt de fait que tu n'as pas donné ? Passe en revue les chiffres, les noms, les dates, les délais. Souligne ceux qui n'étaient pas dans ta demande. Aucun souligné : c'est un oui.
- L'envverrais-tu tel quel à ce destinataire précis ?
- Reconnais-tu ta façon d'écrire ?

Compte les oui.

Quatre oui : envoie. Deux ou trois : si c'est le contrôle 2 qui manque, va chercher chaque élément souligné à sa source et remplace-le toi-même - une correction dans la conversation ne le rendra pas exact. Sinon, une correction ciblée suffit, avec le canevas de correction plus haut. Zéro ou un : ne corrige pas, il manque un élément au départ. Reprends la demande.

À toi

Trois passes, environ dix minutes. Ne saute pas la première : c'est elle qui te donne le repère.

- Reproduis. Recopie ce canevas - c'est le cas du plombier, mis au format :

` Contexte : je suis plombier, seul, une facture de fin de chantier est impayée depuis six semaines.

Destinataire : un client particulier, un bon client, que je ne veux pas fâcher. Ce que je veux : un mail de 10 lignes, terminé par une proposition de règlement en deux fois. Ton : direct et poli, surtout pas pompeux. S'il manque un élément, demande-le-moi. `

Envoie-le, compte les lignes obtenues. Réussi si : la longueur est respectée et tu ne trouves aucun fait que tu n'aies pas donné.

- Varie. Même canevas, deux changements : destinataire le service comptabilité de ce client ; ton factuel, sans chaleur. Ne touche à rien d'autre.
- Réussi si : le registre change alors que tu n'as pas retouché le contexte. Tu viens de voir ce que porte chaque ligne.
- Transfère. Ton propre cas, maintenant. Un texte que tu dois écrire cette semaine - une relance, une réponse à un client, une annonce, un compte-rendu. Remplis le canevas, puis passe les quatre contrôles.
- Réussi si : tu obtiens au moins trois oui sur quatre, ou tu sais nommer l'élément qui manquait.

Pas de cas sous la main ? Prends celui-ci : « Contexte : je suis kinésithérapeute et un patient fidèle me demande un créneau que je n'ai pas. Destinataire : ce patient. Ce que je veux : six lignes. Ton : chaleureux et clair, sans jargon. S'il te manque un élément, demande-le-moi. »

Et dans une semaine. Refais la passe 3 sur un autre document, sans rouvrir cette page. Si les quatre éléments te reviennent de tête, c'est acquis. S'il t'en manque un, tu sais lequel aller relire.

Selon ce que tu obtiens

Le texte est bon dès le premier envoi. Garde la demande, pas le texte. C'est elle qui te resservira la semaine prochaine.

Il faut deux corrections. C'est le fonctionnement normal, pas un échec. Corrige la demande plutôt que le texte : sinon tu recommenceras à zéro au prochain usage.

Le texte contient une date, un nom ou un chiffre que tu n'as pas donnés. La dernière ligne du modèle manquait, ou elle a été noyée. Remets-la seule, en fin de demande.

Après trois corrections, c'est toujours tiède. Arrête de reformuler : il manque de la matière. Donne-lui un document d'origine - en regardant d'abord ce qu'il y a dedans, comme plus haut : ni nom, ni adresse, ni prix d'un client réel. Si tu ne peux pas le retirer, prends-en un autre.

Tu es bloqué ? Prends les quatre éléments dans l'ordre et remplis-les à l'oral, à voix haute, avant d'écrire. La demande s'écrit toute seule ensuite.

Fiche mémo

Les quatre éléments, plus un

- Contexte - qui tu es, ce que tu fais.
- Destinataire - à qui ça s'adresse.

- Résultat attendu - longueur, format, prêt à envoyer.
- Ton - deux ou trois adjectifs, pas plus.
- La ligne qui protège - « s'il te manque une information, demande-la au lieu de la deviner ».
- Puis corrige la demande, jamais seulement le texte.

Ce que tu viens de pratiquer

- Tu écris une demande qui porte le contexte, le destinataire, le résultat chiffré et le ton
- Tu juges le texte obtenu sur quatre contrôles, et tu sais quoi en faire : l'envoyer, le corriger d'une phrase, ou reprendre la demande depuis le début
- Tu sais ce que ça ne règle pas : l'exactitude des faits que l'outil ajoute, qui se relit - module F4

Les sources de ce module sont consignées dans docs/f2-PROVENANCE.md`, avec la date de consultation, l'extrait constaté et le périmètre de chaque mesure. Les liens ont été contrôlés le 06/08/2026.