

Écrire le mail difficile et le texte du devis

Donner les faits, garder la main sur ce qui t'engage

Module C2 - FAIRE - 9 min - version 2.2

À vérifier à l'écran avant de suivre ce module

- Libellé du bouton qui sert à joindre un fichier : [À VÉRIFIER : libellé exact du bouton d'ajout de fichier]
- Formats de fichiers acceptés en pièce jointe : [À VÉRIFIER : formats acceptés, pour joindre ton propre modèle de devis]
- Mise en forme en tableau et export : [À VÉRIFIER : disponibilité de la mise en forme en tableau et de son export dans l'offre gratuite]
- Mémoire d'une conversation à l'autre : [À VÉRIFIER : existence de la mémoire entre conversations, activation par défaut, et chemin du réglage pour la couper]

Volatilité V3 - vérification exigée avant chaque publication (réf. 05 § 6). Dernier contrôle : aucun ; relevé à faire à l'écran, avec sa date.

Prix, limites et noms de menus changent sans prévenir. Si ce que tu vois à l'écran ne correspond pas, c'est l'écran qui a raison.

Le mail que tu repousses depuis trois jours est presque toujours le même : celui où tu dois dire non, réclamer de l'argent, ou annoncer un prix que tu sais élevé.

Ce n'est pas l'écriture qui bloque, c'est de trouver le ton. Sur un devis, le problème n'est pas le ton : c'est que chaque ligne t'engage.

Ce que tu sauras faire en sortant

- Écrire un e-mail difficile à partir de tes propres faits, et le corriger en une phrase
- Transformer des notes de chantier en descriptif de devis présentable
- Repérer, avant d'envoyer, les engagements que tu n'as jamais pris

L'essentiel, en trente secondes

Il met en forme ce que tu lui donnes ; ce qu'il ajoute reste à ta charge.

Le mail difficile ne bloque pas sur l'information - tu l'as déjà - mais sur la formulation : c'est le partage qui convient. Le devis, non : sans document fourni ni recherche activée, l'outil ne consulte aucune base, il produit la suite plausible. Et sur un descriptif de devis, le plausible a une forme reconnaissable - un délai, une garantie, une condition de règlement.

Avant d'envoyer, relis pour une seule chose : les engagements que tu n'as pas pris.

Pourquoi ça marche bien ici, et où ça te lâche

Un mail difficile ne bloque pas sur l'information : tu l'as déjà. Il bloque sur la formulation. C'est le partage qui convient - tu donnes la matière, l'outil cherche les mots.

Le devis, c'est autre chose, pour une raison mécanique. Sans document fourni ni recherche activée,

l'outil ne consulte aucune base : il produit la suite la plus plausible de ce que tu viens d'écrire. Des chercheurs d'OpenAI le formulent ainsi : les modèles « devinent parfois lorsqu'ils sont incertains, produisant des affirmations plausibles mais incorrectes plutôt que d'admettre leur incertitude » (Kalai et coll., arXiv:2509.04664 (<https://arxiv.org/abs/2509.04664>), septembre 2025, traduit de l'anglais). C'est le sujet du module F4.

Sur un descriptif de devis, le plausible a une forme reconnaissable : un délai, une garantie, une condition de règlement. Ce sont des formulations d'usage sur ce type de document, donc une suite crédible. Et elles t'engagent, alors que tu ne les as jamais dictées.

Il met en forme ce que tu lui donnes ; ce qu'il ajoute reste à ta charge.

Geste 1 - tu donnes les faits, il cherche la formulation

La relance d'un impayé, chez un client que tu veux garder.

`` Contexte : je suis [TON MÉTIER]. Chantier terminé le [DATE], facturé [MONTANT], impayé depuis [DURÉE]. Bon client, je veux être payé sans abîmer la relation. Écris un mail de 8 lignes maximum, cordial et net, sans menace. Termine en proposant un règlement en deux fois, sans en fixer ni les montants ni les dates : c'est moi qui les arrête. N'ajoute aucun chiffre, aucune date ni aucune condition que je ne t'ai pas donnés. `

Dans la réponse, regarde d'abord les nombres, les dates et les conditions. Puis corrige en une phrase : « plus court », « enlève le premier paragraphe », « plus direct, comme si je le disais au téléphone ». Compte deux corrections.

C'est réussi si, après relecture, chaque chiffre, date, condition et qualification conservés viennent de tes faits ou ont été vérifiés, et si tu peux expliquer ce que tu as corrigé ou retiré.

Ce que la dernière ligne ne fait pas. Elle ne supprime pas les ajouts. Une consigne oriente la réponse, elle ne la contrôle pas - c'est ce que pose le module F2, et c'est pour ça que la relecture plus bas reste le vrai filet. Qu'elle en réduise le nombre est mon observation de terrain, pas une mesure.

La variante : dire non sans fermer la porte

` Contexte : je suis [TON MÉTIER]. Un client fidèle me demande [LA DEMANDE]. Je ne peux pas, parce que [LA RAISON, EN CLAIR]. Écris 6 lignes : un refus clair, une alternative si elle existe, l'envie de retravailler. Ton chaleureux et honnête, sans excuse répétée. N'invente ni promesse, ni date, ni geste commercial que je n'ai pas mentionné. `

Dire ce que tu ne veux pas - l'excuse répétée, la promesse en l'air - est une habitude qui vient de ma pratique, pas d'une mesure. Elle aide, elle ne garantit rien.

Pour le ton, le plus rapide reste de coller un mail dont tu es content - après le tri F3 s'il vient d'un client ; sinon utilise un exemple fictif ou non identifiant - et d'écrire « écris dans ce style » : c'est le réflexe du module F2, et le module C4 en fait un réglage permanent. Il règle le style, pas les faits.

Geste 2 - des notes de chantier au descriptif de devis

Prends tes notes brutes, telles que tu les as griffonnées. Si elles viennent d'un cas réel identifiable, applique le tri F3 avant de les coller ; pour l'exercice, un cas fictif suffit.

remplacement 12 m2 tuiles + liteaux abîmés côté nord, échafaudage 2 jours, évacuation gravats, main d'œuvre 2 gars 1,5 jour, tuiles fournies par nous

Notes reconstituées pour ce module. Puis :

` Voici mes notes de chantier. Transforme-les en descriptif de devis pour un particulier : une ligne par prestation, formulation claire, sans jargon de métier. Pas de prix, pas de délai, pas de garantie, pas de condition de paiement. Termine par une liste « ce qui n'est pas compris » : uniquement ce que mes notes excluent explicitement. Si elles n'excluent rien, écris « à compléter par mes soins » - c'est à moi de délimiter ce que je ne fais pas. S'il te manque une information, écris « à préciser » au lieu de la deviner. [TES NOTES] `

La dernière ligne reprend le levier du module F4 : laisser une issue - « à préciser » - plutôt que d'obliger à remplir. Que ça diminue les inventions est un raisonnement à partir du mécanisme, pas une mesure : personne ne l'a chiffré ici. Ce qui est sûr, c'est que sans cette issue, la case doit être remplie par quelque chose.

Tu peux demander le descriptif sous forme de tableau, une ligne par prestation, pour le recoller dans ton logiciel de devis - sa disponibilité dépend de l'offre, voir l'encadré en haut de page. Les prix, eux, tu les mets toi-même : c'est ta marge, elle ne se demande pas à une machine.

Le piège : ce qu'il ajoute tout seul

Voici un extrait de ce que ça peut donner. Lis-le comme ton client le lira.

Dépose de la couverture existante sur environ 12 m², remplacement des liteaux détériorés côté nord. Fourniture et pose de tuiles neuves, garanties dix ans. Évacuation des gravats en déchetterie agréée sous 48 heures après la fin du chantier. Montage et démontage de l'échafaudage, intervention réalisée en deux jours ouvrés.

Extrait reconstitué pour ce module : ce n'est pas la capture d'une réponse réelle.

Le texte est bon, probablement mieux tourné que le tien. Et quatre mentions ne viennent pas de toi :

- « garanties dix ans » - tes notes ne parlent d'aucune garantie. Et celle-ci ne se règle pas d'un coup de gomme. Selon la nature des travaux, une garantie peut t'être imposée par la loi : dans ce cas elle ne relève pas de cette liste d'ajouts, et la retirer ne te libère de rien. Ce qui est fautif ici, c'est que l'outil l'ait écrite tout seul - pas forcément qu'elle existe. Ce qu'il faut faire d'une ligne de garantie se vérifie auprès de ton assureur ou de ta fédération professionnelle, jamais dans la conversation.
- « sous 48 heures » - tes notes disent « évacuation gravats », sans délai.
- « en déchetterie agréée » - tes notes ne disent pas où vont les gravats. Ce n'est ni un chiffre, ni une date, ni une condition de règlement : c'est une qualification, et elle traverse la passe n° 1 telle qu'elle est écrite plus bas. C'est pour ça que la question n'est pas « est-ce que c'est chiffré », mais est-ce que je l'ai dit.
- « deux jours ouvrés » - tes notes disaient deux jours d'échafaudage. Pour toi c'était une estimation ; sur le devis, c'est une durée annoncée au client.

« Deux jours ouvrés » est la plus coûteuse, parce qu'elle est presque vraie : elle ne se repère pas en cherchant une erreur, mais en cherchant un écart avec ce que tu as dicté.

Ce qui aurait dû t'alerter : une ligne plus précise que tes notes.

Le geste : relis ligne à ligne avec une seule question - est-ce que j'ai dit ça ? Ce qui ne vient pas de toi, tu le supprimes, ou tu décides de le tenir.

Un texte bien tourné n'est pas un texte exact. C'est vrai partout ; ici, ça se paie au prix d'un contrat.

Avant d'envoyer : quatre passes

Sur un brouillon interne, une lecture rapide suffit. Sur un devis, non : « Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors que le client a accepté le devis » (Devis obligatoire : activités concernées (<https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F31144?lang=fr>), page publique vérifiée le 09/09/2022, consultée le 06/08/2026). Ce que tu envoies peut t'être opposé.

- Les ajouts. Chaque chiffre, chaque date, chaque condition - et chaque qualification, du type « agréée », « conforme », « garanti » : est-ce que ça vient de moi ?
- Ce qui a disparu. Compare tes notes à la sortie : quelle prestation, quantité ou information fournie n'apparaît plus ? Dans l'exemple plus haut, vérifie notamment que la main-d'œuvre notée dans la source n'a pas disparu du descriptif.
- Ce qui manque au client. Qu'est-ce que ton client pourrait croire compris parce que rien ne l'exclut ? C'est la ligne « ce qui n'est pas compris ».
- Ce que ton activité impose. Les mentions obligatoires d'un devis dépendent de ton secteur - la même page publique les énumère pour les travaux et dépannages du bâtiment qu'elle liste. L'outil ne connaît ni ton activité, ni ton assurance, ni ta façon de facturer.

Les trois premières passes comparent le brouillon à ta matière et à ce que tu veux communiquer. La quatrième se fait à la source officielle, ou auprès de qui te conseille - jamais dans la conversation. Concrètement, selon le point : service-public.gouv.fr pour les mentions obligatoires, ton assureur pour ce qui touche aux garanties, ta fédération professionnelle ou ta chambre de métiers pour les usages de ton secteur, ton comptable pour les conditions de règlement. Repère lequel des quatre te concerne avant d'envoyer, pas après.

Micro-défi

Un client conteste une facture. Trois façons de commencer ta demande. Laquelle protège le mieux ?

- « Réponds à ce client mécontent : [tu colles son mail] »
- « Écris une réponse posée : le retard vient d'un accès non libéré les 12 et 13, le reste est exact. N'invente ni montant, ni date, ni engagement. »
- « Rédige une réponse commerciale qui calme le jeu. »

Réponse attendue : la 2. Elle part de ton tri des faits, pas du texte énervé du client - et elle interdit les trois choses qui engagent. La 1 fait sortir des données client ; la 3 laissera le modèle décider ce qu'il concède à ta place.

Les données de ton client

Avant de coller un mail, des notes ou un document de client, applique le feutre noir du module F3 : noms, adresses, numéros et montants identifiants sortent, remplacés par des étiquettes entre crochets. Tu remets les vrais éléments à la fin, dans ta messagerie ou ton logiciel métier.

Et rappelle-toi ce que ce geste ne fait pas. Il ne rend pas le document anonyme - F3 le démontre : retirer les noms, c'est pseudonymiser, et le document reste personnel. Sur un devis, ça compte double, parce que la combinaison qui reste est rarement banale : un chantier peu courant, une commune, un montant inhabituel. Si ce qui subsiste permet encore d'identifier le client, tu ne colles pas - tu écris le mail toi-même. C'est le critère d'arrêt de F3, et il s'applique ici plus qu'ailleurs.

Trois rappels qui pèsent particulièrement ici :

- Une pièce jointe, c'est le document entier. Passer au feutre le texte tapé puis joindre le PDF du devis d'un client annule le geste. Le bouton qui sert à joindre un fichier - son libellé est dans l'encadré - ne fait aucun tri.
- Ce qui mérite d'être joint, c'est ton modèle à toi. Ton devis vierge, ta trame de mail : ils viennent de toi et ne parlent de personne.
- Certains outils gardent une mémoire d'une conversation à l'autre. Ce que tu colles une fois peut alors ressortir ailleurs, des semaines plus tard. À vérifier sur ton compte.

À toi

Prends le mail que tu repousses depuis le plus longtemps, ou un cas fictif équivalent si le document réel ne peut pas être utilisé après le tri F3.

- Applique le tri F3 avant tout collage de matière réelle.
- Écris ta demande avec tes faits, et termine par la ligne qui interdit les ajouts.
- Corrige deux fois.
- Avant d'envoyer, applique les passes 1 à 3 : ce qui a été ajouté, ce qui a disparu, puis ce qui manque au destinataire.

C'est réussi si, après cette relecture, tu peux justifier chaque chiffre, date, condition et qualification conservés, repérer un élément fourni qui aurait disparu, et expliquer les corrections que tu as faites. Aucune réussite ne dépend de l'absence de retouche.

Cette semaine, refais ces contrôles sur un devis que tu allais envoyer de toute façon, sans demander à l'IA de trancher une question juridique ou contractuelle.

Pas de mail en souffrance ? Reprends les notes de chantier plus haut, fais-en un descriptif de devis, et compare ligne à ligne les notes et la sortie.

Vérifie ton geste

- Une sortie contient un délai absent de tes faits. Décision : tu bloques sa réutilisation telle quelle et tu reviens aux faits source.
- Une prestation présente dans tes notes a disparu du descriptif. Décision : tu la réintroduis ou tu fais reformuler ; l'absence doit être expliquée avant usage.
- Le brouillon est fluide mais contient une qualification non fournie. Décision : tu la retires ou tu la vérifies humainement avant envoi.
- Tes notes réelles identifient un client. Décision : tu appliques le tri F3 avant tout collage ; si le risque persiste, tu n'envoies pas le document.
- Une question porte sur une garantie ou une obligation juridique. Décision : le module ne tranche pas ; tu reviens à la source ou au professionnel compétent.

Seuil de réussite : 4 décisions justes sur 5, avec les décisions 1, 2 et 5 obligatoires. Une donnée réelle sensible envoyée volontairement ou un élément contractuel/factuel inventé conservé comme vrai sans contrôle est une erreur non compensable.

Remédiation : ajout non fourni revenir aux faits ; élément disparu comparer notes et sortie ligne à ligne ; donnée réelle reprendre avec un cas fictif ou appliquer F3 ; avis de droit improvisé retirer la conclusion et faire valider ; envoi sans relecture refaire les trois passes observables.

Selon ce que tu obtiens

Le texte sort utilisable et sans chiffre. C'est exactement ce qu'on veut : tu remets les montants toi-même, dans ton outil.

Il contient une formule d'excuse générale. Coupe-la. « Nous nous excusons pour la gêne occasionnée » ne dit rien et affaiblit ce qui suit.

Il propose un geste commercial que tu n'as pas décidé. Retire-le et sépare : un message qui rectifie les faits, un autre qui propose. Mélangés, les deux perdent.

Il cite un texte de loi ou un taux de pénalité. À refaire, pas à corriger : la consigne d'interdiction n'a pas tenu.

Tu es bloqué ? Écris seulement les trois colonnes - exact, inexact, à vérifier. La rédaction devient mécanique ensuite.

Fiche mémo

Un e-mail ou un devis qui engage

- Trie d'abord : exact · inexact · à vérifier. C'est ça, le travail.
- Tu colles ton tri, jamais le mail du client ni la facture.
- Interdits explicites : montant, date, engagement, texte de loi.
- Les chiffres reviennent à la main, dans ton outil.
- Rectifier et proposer sont deux messages.
- Relis en cherchant uniquement ce qui promet.

Ce que tu viens de pratiquer

- Tu as écrit un texte difficile en donnant les faits et en laissant la formulation.
- Tu as comparé ta matière et la sortie dans les deux sens : ce qui a été ajouté et ce qui a disparu.
- Tu relis ce qui t'engage avant d'envoyer, et tu sais qu'aucune consigne ne remplace cette relecture.

La transformation de notes en descriptif reste disponible comme deuxième pratique et comme porte de sortie ; elle n'est pas déclarée acquise par le seul exercice principal sur l'e-mail.

Sources : docs/c2-PROVENANCE.md`. Les deux liens juridiques du module ont été ouverts et lus le 06/08/2026. C2 reste un brouillon sensible tant que les validations humaines prévues ne sont pas obtenues.