

Préparer une réponse factuelle à une réclamation

Trier les faits, signaler les incertitudes et garder les décisions sensibles hors du modèle

Module AT5 - FAIRE - 7 min - version 1.1

Une réclamation contient souvent plusieurs types d'éléments : faits établis, désaccords factuels, questions non vérifiées et demandes qui exigent une décision. Le module apprend à ne pas les mélanger dans le même geste de rédaction.

Pour l'exercice, aucun dossier réel ni message client identifiable n'est nécessaire.

Ce que tu sauras faire en sortant

- Construire un tri factuel avant de rédiger.
- Produire un brouillon qui reste dans les faits fournis.
- Marquer explicitement ce qui n'est pas encore vérifié.
- Détecter une décision sensible ajoutée par le modèle et l'arrêter avant envoi.

L'essentiel, en trente secondes

Utilise quatre colonnes :

- ÉTABLI - fait que ta source permet de vérifier.
- À RECTIFIER FACTUELLEMENT - affirmation pour laquelle tu as une source contradictoire ou plus précise.
- NON VÉRIFIÉ - point que tu n'as pas encore pu établir.
- DÉCISION HUMAINE / ESCALADE - excuse de portée sensible, reconnaissance, geste, remboursement, indemnisation, engagement de délai, réponse juridique ou autre décision qui sort du simple constat.

La quatrième colonne ne se rédige pas automatiquement. Elle dit précisément où le module s'arrête.

Le geste

``text Voici un TRI FICTIF de réclamation : ÉTABLI : [FAITS] À RECTIFIER FACTUELLEMENT : [AFFIRMATION + SOURCE/FAIT DISPONIBLE] NON VÉRIFIÉ : [POINTS] DÉCISION HUMAINE / ESCALADE : [POINTS À NE PAS RÉDIGER]

Prépare uniquement un BROUILLON FACTUEL : - constate les faits établis ; - rectifie seulement avec les faits que je fournis ; - pour les points non vérifiés, écris qu'ils restent à vérifier sans inventer de conclusion ni de date ; - n'ajoute ni reconnaissance de responsabilité, ni geste, remboursement, indemnisation, engagement de délai, menace, procédure ou texte juridique. À la fin, liste les phrases du brouillon qui contiennent une décision ou une promesse potentielle. ``

La dernière liste est une alerte, pas un certificat : relis toi-même le brouillon.

Micro-défi

Tri fictif :

- établi : intervention le 14 ;

- à rectifier : le message affirme « aucune nouvelle pendant trois semaines », mais une réponse datée du 20 existe ;
- non vérifié : origine exacte du défaut ;
- décision humaine : éventuel geste commercial.

Quelle phrase reste dans le périmètre ?

- « Nous reconnaissons être responsables du défaut. »
- « L'intervention a eu lieu le 14 et un message a été envoyé le 20 ; l'origine du défaut reste à vérifier. »
- « Nous vous rembourserons si le défaut est confirmé. »

Attendu : 2. Elle reprend les faits fournis et conserve l'incertitude. 1 et 3 prennent des décisions absentes du tri factuel.

Le cas où ça se passe mal

Cas reconstitué.

Le tri indique seulement : « retard constaté ; causes partagées non établies ». Le modèle écrit : « nous assumons notre part de responsabilité et vous proposons un geste ».

Le problème observable : deux décisions ont été ajoutées sans matière ni arbitrage humain.

Correction : le brouillon revient aux faits et les décisions restent dans la colonne d'escalade.

« Exact / inexact » n'est pas toujours suffisant

Un désaccord réel peut porter sur l'interprétation d'un fait, la chronologie ou le document de référence. C'est pourquoi la version 1.1 utilise :

- ÉTABLI ;
- À RECTIFIER FACTUELLEMENT avec sa source ;
- NON VÉRIFIÉ.

Le module ne demande pas au modèle de décider qui « a raison ».

Dates de retour

Ne laisse pas l'outil inventer « je reviens vers vous vendredi ». Une date de retour est un engagement opérationnel : elle n'apparaît que si tu l'as décidée et fournie.

Si aucune date n'est décidée, le brouillon peut dire simplement :

« Ce point reste à vérifier. »

Le niveau de précision supplémentaire vient de ton processus, pas du modèle.

Données réelles

Pour l'exercice, utilise un cas fictif. Sur un cas réel :

- F3 avant tout transfert de message, dossier, photo ou pièce ;
- ne suppose pas qu'un tri anonymisé autorise automatiquement l'envoi à un tiers ;
- conserve les pièces et faits dans le système professionnel prévu ;
- dès qu'une réponse peut affecter un litige, une assurance, un dommage ou une obligation, le module s'arrête avant envoi.

Ce que ce module ne règle pas

- Responsabilité ou faute.
- Ce qu'il faut reconnaître ou contester.
- Geste commercial, remboursement ou indemnisation.
- Mise en demeure, procédure, assureur à contacter ou délai légal.
- Stratégie de litige ou de négociation.
- Effet d'une formulation dans une procédure ultérieure.

Quand tu t'arrêtes

- Une phrase prend une décision de la colonne DÉCISION HUMAINE / ESCALADE.
- La réclamation évoque dommage, assurance, avocat, procédure, mise en demeure ou autre enjeu que tu ne peux pas traiter comme simple fait.
- Un point important reste sans source mais le brouillon le présente comme établi.
- Une date ou un geste apparaît sans décision fournie.

À toi

Travaille sur ce cas entièrement fictif :

`text Client fictif : affirme 3 semaines sans nouvelle. Faits : intervention le 14 ; message envoyé le 20 ; défaut signalé le 28. Origine du défaut : non vérifiée. Demande : remboursement complet. Décision sur remboursement : non prise. `

- Fais les quatre colonnes.
- Génère le brouillon factuel.
- Surligne toute promesse, reconnaissance ou décision.
- Vérifie que le remboursement reste hors brouillon.
- Vérifie que « origine du défaut » reste non vérifiée.

C'est réussi si le brouillon peut être contrôlé phrase par phrase contre le tri et ne prend aucune décision sensible.

Vérifie ton geste

- « Nous reconnaissons... » apparaît sans décision fournie. Retirer/escalader.
- Une date de retour apparaît sans avoir été décidée. Retirer.
- Le client demande un remboursement. La demande entre dans DÉCISION HUMAINE, le module ne tranche pas.
- Une rectification n'a pas de fait/source. NON VÉRIFIÉ, pas rectification.
- Le cas devient litige/dommage/assurance. Le module s'arrête avant envoi ; processus professionnel adapté.

Seuil de réussite : 5 sur 5 sur ce cas sensible : une décision ajoutée est une erreur non compensable.

Selon ce que tu obtiens

- Brouillon strictement factuel bon résultat pédagogique ; la décision d'envoi reste humaine.
- Beaucoup de NON VÉRIFIÉ collecte les faits avant de chercher une meilleure formulation.
- Le modèle ajoute un geste ou une excuse engageante renforce la séparation des quatre colonnes et reteste sur le cas fictif.

- Bloqué rédige uniquement deux phrases à partir de ÉTABLI.

Fiche mémo

- ÉTABLI.
- À RECTIFIER = source factuelle disponible.
- NON VÉRIFIÉ = reste ouvert.
- DÉCISION HUMAINE = ne se rédige pas automatiquement.
- Date/geste/reconnaissance uniquement si décidés et fournis.
- Litige/dommage/assurance arrêt et circuit professionnel adapté.

Ce que tu viens de pratiquer

- Tu as séparé faits, incertitudes et décisions sensibles.
- Tu as retiré les règles juridiques implicites sur ce qu'une phrase « vaut » dans un litige.
- Tu sais où le module s'arrête avant l'envoi réel.

Sources et statut : docs/bloc-ateliers-PROVENANCE.md`. AT5 reste S3 et brouillon jusqu'à validation experte et test utilisateur.