



FORMATION IA

Bibliothèque de modules MarketFrame

Code : BIBLIO-MODULES. Document de référence pédagogique, version 3.1, 19 octobre 2026. 93 modules en 10 familles, 3 niveaux.

Où les modules sont utilisés

- Mon équipe, journée sur mesure : 3 modules de 1 h 30 au choix, ou 1 atelier long de 3 h 30 et 1 module. Les packs métier et les journées thématiques en sont des exemples tout faits.
- Mon équipe, demi-journée : fondamentaux ou un outil (pas de module au choix).
- Formation équipe sur mesure : une tâche absente de la bibliothèque est conçue sur demande (390 € HT).
- Parcours équipe hybride : 3 modules en journée 2, choisis selon les besoins observés pendant le parcours en ligne.
- Accompagnement individuel sur mesure : 2 modules en 3 h 30, 4 en 7 h (un atelier long compte pour 2).
- Sessions inter : les packs métier et les journées thématiques programmés au calendrier.

Règles d'assemblage

- Module standard : 1 h 30 (démonstration commentée 20 min, pratique sur ses propres documents 55 min, vérification des acquis et prompt réutilisable 15 min). Atelier long : 3 h 30, compte pour 2 modules.
- Journée de 7 h : panorama et choix des outils (1 h), 4 h 30 de modules (3 modules, ou 1 atelier long et 1 module), atelier sur un dossier réel noté (1 h), règles d'usage et évaluation (30 min). Avec un atelier long, l'atelier noté est intégré à l'atelier long.
- La demi-journée ne propose pas de modules au choix : fondamentaux ou un outil uniquement.
- Niveaux : 1 Découvrir (aucun prérequis), 2 Pratiquer (apporter 2 ou 3 documents réels), 3 Aller loin (un module de niveau 1 ou une pratique régulière de l'IA). Le niveau fixe le mode d'évaluation.
- Les modules retenus sont choisis au diagnostic flash et inscrits dans la convention et le programme annexé, avec leur objectif, leur durée et leur modalité d'évaluation.
- Une tâche absente de la bibliothèque donne lieu à une conception dédiée (390 € HT) et rejoint la bibliothèque après la session.
- Le support d'un module est produit au plus tard 5 jours ouvrés avant sa première session (suivi interne : tableau « Suivi supports modules »).

Packs métier et journées thématiques

- Pack métier : bâtiment et artisans (PACK-BATIMENT) : **COM-01** Devis et propositions commerciales, **GES-05** Rapports d'intervention et diagnostics, **COM-03** Répondre à un appel d'offres
- Pack métier : commerce, artisanat et hôtellerie-restauration (PACK-COMMERCE) : **MKT-05** Fiche Google Business Profile, **MKT-02** Réponses aux avis clients, **MKT-01** Publications réseaux sociaux et ligne éditoriale
- Pack commercial et relation client (PACK-COMMERCIAL) : **COM-04** Préparer un rendez-vous et qualifier un prospect, **COM-01** Devis et propositions commerciales, **COM-02** E-mails et relances clients
- Pack métier : bureaux et cabinets (PACK-BUREAUX) : **GES-01** Comptes rendus de réunion et suivi des actions, **GES-02** Analyse et synthèse de documents, **COM-02** E-mails et relances clients
- Pack métier : industrie et PME (PACK-INDUSTRIE) : **GES-04** Procédures, modes opératoires et fiches internes, **MET-02** Industrie : qualité, non-conformités et gammes, **COM-03** Répondre à un appel d'offres
- Pack métier : médico-social (ESSMS) (PACK-MEDICOSOCIAL) : **MET-04** Médico-social : écrits professionnels et transmissions, **MET-05** Médico-social : projets personnalisés et synthèses, **MET-06** Médico-social : démarche qualité et préparation de l'évaluation
- Journée thématique : automatiser sans développeur (THEMA-AUTO) : **AUT-01** Premiers pas en automatisation, **AUT-02** Automatiser le traitement des e-mails entrants, **AUT-03** Relier formulaire, CRM et agenda
- Journée thématique : créer ses outils avec l'IA (THEMA-CREER) : **CRE-01** Créer un mini-outil métier sans développeur, **CRE-04** Claude Code pour les non-développeurs

Socle et culture IA

Les bases communes à tous : comprendre, bien demander, vérifier, sécuriser.

SOC-01

Comprendre l'IA générative

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable d'expliquer avec ses mots comment fonctionne un modèle de langage, ce qu'il sait faire et pourquoi il se trompe.

Contenu : Ce qu'est un modèle de langage, sans jargon ; Forces et limites : rédaction, synthèse, calcul, mémoire ; Pourquoi l'IA « hallucine » et comment le repérer ; Panorama des outils : Claude, ChatGPT, Copilot, Gemini, Mistral.

Mise en pratique : Comparer les réponses de deux outils à la même question métier et repérer les erreurs.

Évaluation : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

SOC-02

Rédiger un prompt qui donne un résultat utilisable

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger un prompt structuré (rôle, contexte, consigne, format) qui produit un résultat exploitable du premier ou du deuxième coup.

Contenu : Les quatre briques d'un prompt efficace ; Donner du contexte et des exemples ; Itérer : corriger plutôt que recommencer ; Transformer un bon prompt en modèle réutilisable.

Mise en pratique : Écrire le prompt de référence d'une tâche réelle du participant et le tester sur deux cas.

Évaluation : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

SOC-03

Choisir le bon outil pour la bonne tâche

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de choisir l'outil adapté à une tâche donnée et justifier ce choix par au moins deux critères (données traitées, fonctionnalités, coût).

Contenu : Comparaison des outils sur les mêmes cas ; Critères : confidentialité, intégration, prix, langue ; Offres gratuites, individuelles, équipe ; Les cas où l'IA n'apporte rien.

Mise en pratique : Remplir la grille de choix pour trois tâches de l'entreprise. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

SOC-04

Sécurité, confidentialité, RGPD et AI Act

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable d'appliquer les règles de confidentialité à son usage quotidien et régler son compte pour protéger les données de l'entreprise.

Contenu : Données à ne jamais confier à un outil grand public ; Réglages de confidentialité des principaux outils ; RGPD : ce qui s'applique concrètement ; AI Act, article 4 : la maîtrise de l'IA par le personnel.

Mise en pratique : Régler son propre compte et classer dix exemples de données (autorisée, à anonymiser, interdite). **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

SOC-05 **Vérifier une réponse d'IA**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de contrôler une réponse d'IA (sources, chiffres, calculs, biais) avant de l'utiliser ou de l'envoyer.

Contenu : Les erreurs typiques : chiffres, dates, citations, calculs ; Demander et vérifier les sources ; Contre-vérifier avec un second outil ou un document ; Repérer les biais et les affirmations invérifiables.

Mise en pratique : Corriger trois réponses volontairement erronées et rédiger sa check-list de contrôle.

Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

SOC-06 **Écrire la charte IA de l'entreprise**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, responsables, référents IA. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger une charte d'usage de l'IA adaptée à son entreprise, prête à être diffusée à l'équipe.

Contenu : Usages autorisés, encadrés, interdits ; Données sensibles et outils validés ; Relecture humaine et responsabilités ; Diffusion, formation et mise à jour.

Mise en pratique : Produire la première version de la charte de l'entreprise du participant. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

SOC-07 **L'IA sur smartphone : dicter, photographier, rédiger depuis le terrain**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Artisans, techniciens, commerciaux et toute personne qui travaille hors du bureau. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de produire depuis son téléphone un compte rendu, un message client ou une note de chantier exploitable, à partir de la voix ou d'une photo.

Contenu : Installer et régler l'application d'IA sur son téléphone ; Dicter plutôt que taper : compte rendu, message, liste de tâches ; Photographier un document, une étiquette ou un tableau et l'exploiter ; Retrouver et partager ses productions au bureau.

Mise en pratique : Dicter le compte rendu d'une intervention réelle et l'envoyer au format attendu par le client.

Évaluation : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

SOC-08 **Arnaques, faux e-mails et deepfakes : protéger l'entreprise**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Tout public professionnel. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de reconnaître les principales fraudes utilisant l'IA et appliquer les réflexes de vérification adaptés.

Contenu : Faux e-mails et faux fournisseurs devenus crédibles ; Fraude au président, faux RIB, faux appels à la voix clonée ; Les vérifications simples avant de payer ou de répondre ; Les règles à donner à l'équipe et que faire en cas de doute.

Mise en pratique : Analyser une série de messages réels ou réalistes et rédiger la procédure de vérification de l'entreprise. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

Maîtriser un outil

Aller au bout de l'outil que l'entreprise paie déjà, ou choisir le bon.

OUT-01

Claude : Projects et instructions permanentes

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Compte Claude Pro ou Team actif.

Objectif : Être capable de créer un Project Claude réunissant documents et consignes permanentes, et l'utiliser pour produire un document conforme.

Contenu : Organiser son travail : conversations, Projects, préférences ; Choisir et charger les bons documents ; Écrire des instructions permanentes ; Partager un Project avec l'équipe (offre Team).

Mise en pratique : Créer le Project d'un dossier réel et produire un premier livrable. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

OUT-02

Claude : Artefacts et livrables

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Compte Claude Pro ou Team actif.

Objectif : Être capable de produire avec les Artefacts un livrable exportable : document, tableau ou mini-outil.

Contenu : Ce qu'est un Artefact et quand l'utiliser ; Documents et tableaux prêts à exporter ; Mini-outils interactifs : calculateur, check-list ; Réutiliser et partager un Artefact.

Mise en pratique : Construire un livrable réel du participant sous forme d'Artefact. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

OUT-03

Claude : connecteurs et travail sur vos applications

Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Compte Claude Pro ou Team actif ; accès aux applications à connecter.

Objectif : Être capable de connecter Claude à ses applications (messagerie, agenda, Drive, CRM) et lui faire réaliser une tâche récurrente avec des garde-fous.

Contenu : Panorama des connecteurs disponibles ; Lire, chercher, résumer dans ses applications ; Faire agir Claude : brouillons, événements, fiches CRM ; Garde-fous : validation humaine, droits, traçabilité.

Mise en pratique : Automatiser une tâche récurrente réelle (par exemple la préparation d'un rendez-vous à partir des e-mails et du CRM). **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

OUT-04

ChatGPT : GPTs personnalisés

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Compte ChatGPT Plus, Pro, Business ou Enterprise actif.

Objectif : Être capable de créer, tester et partager un GPT personnalisé qui répond à un besoin métier précis.

Contenu : Instructions, connaissances et capacités d'un GPT ; Tester et corriger son comportement ; Partager dans l'équipe ou l'espace Business ; Confidentialité des fichiers chargés.

Mise en pratique : Créer le GPT d'une tâche réelle de l'entreprise et le tester sur trois cas. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

-
- OUT-05** **ChatGPT : analyse de fichiers et de données**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Compte ChatGPT Plus, Pro, Business ou Enterprise actif.
Objectif : Être capable d'analyser un fichier de données avec ChatGPT et vérifier les calculs et graphiques produits.
Contenu : Importer un fichier Excel ou CSV ; Calculs, tris, regroupements, graphiques ; Interpréter et contrôler les résultats ; Exporter un tableau ou un graphique propre.
Mise en pratique : Analyser un fichier réel de l'entreprise et rédiger trois constats chiffrés vérifiés. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- OUT-06** **Copilot 365 : Word, Outlook, Excel et Teams**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Licence Microsoft 365 Copilot active.
Objectif : Être capable d'utiliser Copilot dans Word, Outlook, Excel et Teams pour rédiger, résumer, calculer et produire un compte rendu.
Contenu : Copilot Chat et le contexte Microsoft 365 ; Word et Outlook : rédiger, reformuler, résumer ; Excel : formules et visualisations contrôlées ; Teams : compte rendu avec décisions et actions.
Mise en pratique : Traiter une journée type du participant avec Copilot, du mail au compte rendu. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- OUT-07** **Copilot Studio : un premier agent interne**
Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Licence Microsoft 365 Copilot et accès à Copilot Studio.
Objectif : Être capable de créer dans Copilot Studio un agent simple qui répond à partir d'une base documentaire de l'entreprise.
Contenu : Ce qu'est un agent dans Copilot Studio ; Choisir et préparer les sources ; Configurer, tester, publier ; Droits d'accès et limites.
Mise en pratique : Créer l'agent FAQ interne d'un service de l'entreprise. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.
-
- OUT-08** **Gemini dans Google Workspace**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Google Workspace avec Gemini activé.
Objectif : Être capable d'utiliser Gemini dans Gmail, Docs, Sheets et Meet pour gagner du temps sur les tâches courantes.
Contenu : Gmail : rédiger, résumer, répondre ; Docs : structurer et reformuler ; Sheets : formules et analyses ; Meet : notes et synthèses de réunion.
Mise en pratique : Traiter une série de tâches réelles dans Workspace avec Gemini. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- OUT-09** **Mistral et Le Chat : l'alternative française**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.
Objectif : Être capable d'utiliser Le Chat de Mistral sur ses tâches courantes et savoir quand privilégier un outil européen.
Contenu : Mistral et Le Chat : offres et fonctionnalités ; Hébergement, souveraineté et confidentialité ; Comparaison sur des cas réels ; Cas où l'outil européen s'impose.
Mise en pratique : Refaire trois tâches réelles avec Le Chat et comparer les résultats. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-

-
- OUT-10** **NotebookLM : interroger ses documents**
- Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.
- Objectif** : Être capable de créer un carnet NotebookLM à partir de ses documents et en tirer synthèses, réponses sourcées et résumés audio.
- Contenu** : Charger des sources : PDF, sites, documents ; Poser des questions avec réponses sourcées ; Guides d'étude, FAQ, synthèses ; Résumés audio pour l'équipe.
- Mise en pratique** : Construire le carnet d'un dossier réel (appel d'offres, réglementation, documentation produit). **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- OUT-11** **Recherche web assistée : Perplexity et mode recherche**
- Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.
- Objectif** : Être capable de mener une recherche sourcée avec l'IA (veille, fournisseurs, concurrence) et vérifier les sources citées.
- Contenu** : Recherche classique, IA avec sources, recherche approfondie ; Formuler une question de recherche précise ; Lire et vérifier les sources ; Organiser une veille régulière.
- Mise en pratique** : Produire une note de veille sourcée sur un sujet de l'entreprise. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.
-
- OUT-12** **Canva et l'IA : des visuels qui respectent votre marque**
- Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Aucun ; un compte Canva, gratuit ou payant.
- Objectif** : Être capable de créer avec Canva et ses fonctions d'IA des visuels aux couleurs de l'entreprise, prêts à publier ou à imprimer.
- Contenu** : Installer son kit de marque : logo, couleurs, polices ; Générer et retoucher des visuels avec l'IA de Canva ; Décliner un visuel en plusieurs formats ; Droits d'usage des images et bonnes pratiques.
- Mise en pratique** : Créer trois supports réels de l'entreprise (publication, affiche, carte) à partir de son kit de marque. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.
-
- OUT-13** **Les fonctions IA de vos logiciels : PennyLane, HubSpot et les autres**
- Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Utilisateurs de l'outil, ou entreprises qui vont l'adopter. **Prérequis** : Accès administrateur ou utilisateur à au moins un logiciel de l'entreprise.
- Objectif** : Être capable d'identifier et utiliser les fonctions d'IA déjà incluses dans ses logiciels, et décider lesquelles activer.
- Contenu** : Faire l'inventaire des fonctions d'IA de ses logiciels ; Comptabilité et gestion : rapprochements, catégorisation, synthèses ; CRM et vente : résumés, e-mails, fiches à jour ; Réglages, confidentialité et limites de chaque outil.
- Mise en pratique** : Activer et tester deux fonctions d'IA dans un logiciel réellement utilisé par l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-

Commercial et relation client

Vendre, relancer, répondre, fidéliser.

COM-01

Devis et propositions commerciales

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire un devis ou une proposition commerciale structurée à partir de notes, d'un métré ou d'un message vocal, et en contrôler quantités et prix.

Contenu : Des notes brutes au devis structuré ; Variantes, options et argumentaire ; Contrôle des quantités, prix et conditions ; Modèle réutilisable pour les prochains devis.

Mise en pratique : Rédiger un devis réel du participant et le contrôler sur grille. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

COM-02

E-mails et relances clients

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger des e-mails et relances adaptés à chaque situation, au bon ton, et constituer sa bibliothèque de modèles.

Contenu : Trouver le bon ton selon le client ; Relances graduées : devis, paiement, réponse ; Réponses délicates : réclamation, refus, retard ; Bibliothèque de modèles personnalisables.

Mise en pratique : Rédiger cinq e-mails réels en attente du participant. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

COM-03

Répondre à un appel d'offres

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable d'analyser un dossier de consultation et produire la trame de réponse et la check-list des pièces.

Contenu : Lire un dossier : règlement, cahier des charges, critères ; Extraire les exigences et les pièces ; Trame de mémoire technique ; Relecture, conformité et dépôt.

Mise en pratique : Analyser un dossier de consultation réel et produire sa trame et sa check-list. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

COM-04

Préparer un rendez-vous et qualifier un prospect

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de préparer un rendez-vous commercial (recherche, questions de découverte) et en produire la synthèse et les suites.

Contenu : Recherche sur l'entreprise et l'interlocuteur ; Questions de découverte adaptées ; Synthèse et prochaines étapes après l'échange ; Mise à jour du suivi commercial.

Mise en pratique : Préparer un rendez-vous réel à venir et en écrire la fiche. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

-
- COM-05** **Prospection LinkedIn : accroche, invitation, relance**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.
Objectif : Être capable de rédiger des messages de prospection LinkedIn personnalisés (invitation, accroche, relance) sans tomber dans le spam.
Contenu : Profil et cible : qui contacter ; Invitation personnalisée et premier message ; Relances qui obtiennent une réponse ; Rythme, limites et bonnes pratiques.
Mise en pratique : Préparer une séquence complète pour cinq prospects réels. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- COM-06** **Faire travailler son CRM avec l'IA**
Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Un CRM en usage dans l'entreprise.
Objectif : Être capable d'utiliser l'IA pour tenir son CRM à jour (fiches, affaires, comptes rendus d'appel) et en tirer un suivi exploitable.
Contenu : Ce que l'IA peut faire dans un CRM (HubSpot, Pipedrive...) ; Comptes rendus d'appel et notes structurées ; Suivi des affaires et relances ; Qualité des données et confidentialité.
Mise en pratique : Mettre à jour dix fiches réelles et générer le point hebdomadaire du pipeline. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.
-
- COM-07** **Préparer une négociation et traiter les objections**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.
Objectif : Être capable de préparer une négociation (scénarios, marges, arguments) et répondre aux objections les plus fréquentes.
Contenu : Objectifs, marges et concessions ; Objections fréquentes et réponses ; Simulation d'entretien avec l'IA ; Synthèse et suites.
Mise en pratique : Simuler la négociation d'une affaire réelle en cours. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-
- COM-08** **Service client : réponses types et base de connaissances**
Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerciaux, assistants commerciaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.
Objectif : Être capable de construire une base de réponses types et une FAQ interne qui donnent des réponses cohérentes, quel que soit le collaborateur.
Contenu : Recenser les questions réellement posées ; Réponses types au bon ton ; FAQ interne vivante ; Mise à jour et contrôle qualité.
Mise en pratique : Produire les vingt premières réponses types de l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
-

Administratif, gestion et finance

Tout ce qui fait perdre du temps au bureau.

GES-01

Comptes rendus de réunion et suivi des actions

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de transformer des notes ou un enregistrement en compte rendu avec décisions, actions, responsables et échéances.

Contenu : Prendre des notes exploitables ; Du brut au compte rendu structuré ; Décisions, actions, responsables, délais ; Diffusion et suivi.

Mise en pratique : Produire le compte rendu d'une réunion réelle récente. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

GES-02

Analyse et synthèse de documents

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire une synthèse fidèle d'un document long (contrat, cahier des charges, bail) et en vérifier les points clés.

Contenu : Résumer sans trahir ; Extraire obligations, dates, montants, risques ; Comparer deux versions ; Contrôle humain des points sensibles.

Mise en pratique : Synthétiser un document réel en une page et la vérifier ligne à ligne. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-03

Excel avec l'IA : formules, tableaux de bord, écarts

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de faire écrire et expliquer des formules par l'IA, construire un tableau de suivi et contrôler les écarts.

Contenu : Formules expliquées pas à pas ; Nettoyer et structurer un tableau ; Tableau de bord simple ; Repérer et expliquer les écarts.

Mise en pratique : Améliorer un tableau réel de l'entreprise et en construire le tableau de bord. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-04

Procédures, modes opératoires et fiches internes

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de transformer une pratique orale en procédure ou mode opératoire clair, et le tenir à jour.

Contenu : Recueillir la pratique : entretien, notes vocales ; Structurer la procédure et la check-list ; Illustrer et simplifier ; Versionner et mettre à jour.

Mise en pratique : Rédiger une procédure réelle de l'entreprise, prête à être affichée. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-05 Rapports d'intervention et diagnostics

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Artisans, techniciens, intervenants chez le client. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de transformer des notes de terrain, photos et mesures en rapport client clair : constat, causes probables, préconisations, chiffrage.

Contenu : Recueillir l'information sur le terrain (notes vocales, photos) ; Structurer le rapport : constat, causes, préconisations ; Joindre le chiffrage et les suites ; Ton, responsabilité et relecture.

Mise en pratique : Rédiger le rapport d'une intervention réelle du participant. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-06 Factures, relances d'impayés et trésorerie

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de mettre en place des relances d'impayés graduées et une prévision de trésorerie simple.

Contenu : Suivre les encaissements ; Relances graduées, du rappel à la mise en demeure ; Prévision de trésorerie sur trois mois ; Outils de facturation et IA.

Mise en pratique : Rédiger la séquence de relance de l'entreprise et sa prévision à trois mois. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-07 Lire ses chiffres avec l'IA

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, gérants, responsables administratifs. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de comprendre son bilan, son compte de résultat et son prévisionnel avec l'IA et préparer les bonnes questions pour son expert-comptable.

Contenu : Lire un bilan et un compte de résultat ; Ratios utiles pour une TPE ; Construire un prévisionnel simple ; Préparer l'échange avec l'expert-comptable.

Mise en pratique : Analyser les comptes réels (ou anonymisés) de l'entreprise et en tirer trois constats.

Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-08 Courriers administratifs et dossiers

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger courriers administratifs, réclamations et dossiers (aides, organismes) clairs et complets.

Contenu : Courriers aux organismes et administrations ; Réclamations et contestations ; Dossiers d'aide et de subvention ; Pièces, délais et suivi.

Mise en pratique : Rédiger un courrier ou un dossier réel en attente. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

GES-09 Mémoire d'entreprise : capter les savoir-faire

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, responsables de production ou de service. **Prérequis** : Un module de niveau 1 ou une pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de documenter les savoir-faire d'un collaborateur expérimenté et les rendre interrogeables par l'équipe.

Contenu : Repérer les savoir-faire critiques et les personnes clés ; Mener un entretien de transmission enregistré ; Transformer l'entretien en fiches et procédures ; Constituer une base interrogeable par l'IA.

Mise en pratique : Capter un savoir-faire réel et produire ses fiches et sa base de questions. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

GES-10**Exploiter ses données : ERP, Excel, exports**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, responsables de production, gestion, ADV. **Prérequis** : Un module de niveau 1 ou une pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de nettoyer, croiser et analyser des exports de données (ERP, logiciel de gestion, Excel) pour en tirer des indicateurs fiables.

Contenu : Exporter les bonnes données ; Nettoyer et structurer ; Croiser plusieurs sources ; Indicateurs : prévu et réalisé, marges, écarts.

Mise en pratique : Analyser un export réel et construire trois indicateurs suivis. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

GES-11**Document unique (DUERP) et prévention des risques**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, responsables sécurité, assistants administratifs. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de mettre à jour son document unique d'évaluation des risques et les consignes de sécurité associées avec l'aide de l'IA, en gardant la décision humaine.

Contenu : Rappel des obligations liées au document unique ; Lister les unités de travail et les risques avec l'IA ; Rédiger actions de prévention, fiches de poste et consignes ; Relire, valider et tenir le document à jour.

Mise en pratique : Mettre à jour une partie réelle du document unique de l'entreprise et produire une consigne de sécurité. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

GES-12**Monter un dossier de subvention ou d'aide publique**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, fonctions administratives et support. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable d'identifier les aides adaptées à un projet et rédiger un dossier de demande complet et argumenté.

Contenu : Rechercher les aides et appels à projets pertinents ; Lire un règlement et en extraire les critères ; Rédiger la présentation du projet, le budget et les indicateurs ; Préparer les pièces et le suivi après dépôt.

Mise en pratique : Rédiger la trame complète d'un dossier pour un projet réel de l'entreprise ou de l'association. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

Marketing, visibilité et communication

Être trouvé, être choisi, être recommandé.

MKT-01

Publications réseaux sociaux et ligne éditoriale

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de définir une ligne éditoriale tenable et produire un mois de publications à partir de l'actualité réelle de l'entreprise.

Contenu : Ligne éditoriale et rythme réaliste ; Transformer l'actualité en publications ; Adapter aux réseaux : Facebook, Instagram, LinkedIn ; Calendrier et réutilisation.

Mise en pratique : Produire le calendrier et huit publications prêtes à diffuser. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MKT-02

Réponses aux avis clients

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de répondre aux avis positifs, négatifs et problématiques au bon ton et dans le cadre légal.

Contenu : Pourquoi répondre à tous les avis ; Avis positifs : personnaliser sans copier-coller ; Avis négatifs : apaiser, corriger, inviter ; Avis abusifs : que faire.

Mise en pratique : Répondre à dix avis réels de l'entreprise. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MKT-03

Annonces et fiches produits

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger une fiche produit ou une annonce complète et conforme à partir de données brutes, et la décliner sur plusieurs supports.

Contenu : Des caractéristiques aux bénéfices ; Mentions obligatoires et conformité ; Déclinaisons : site, vitrine, plateformes ; Modèle réutilisable.

Mise en pratique : Rédiger cinq fiches ou annonces réelles. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MKT-04

Newsletter et e-mailing

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de concevoir une newsletter et une séquence d'e-mails (bienvenue, relance) et en suivre les résultats.

Contenu : Sujets et rythme ; Rédaction et objets qui donnent envie d'ouvrir ; Séquences automatiques : bienvenue, après-achat, relance ; Indicateurs et conformité (consentement, désinscription).

Mise en pratique : Rédiger une newsletter et une séquence de trois e-mails. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MKT-05**Fiche Google Business Profile**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable d'optimiser sa fiche Google Business Profile pour être trouvé en local.

Contenu : Les informations qui comptent pour Google ; Catégories, description, services, photos ; Publications et questions-réponses ; Suivi des statistiques.

Mise en pratique : Optimiser la fiche réelle de l'entreprise pendant la séance. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MKT-06**Stratégie d'avis Google**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de mettre en place un dispositif de collecte d'avis (QR code, NFC, e-mail) et un rythme de réponse.

Contenu : Pourquoi et quand demander un avis ; Supports : QR code, cartes, plaques NFC, e-mail après prestation ; Ce qui est autorisé et interdit ; Suivi et réponses.

Mise en pratique : Concevoir le dispositif de collecte de l'entreprise et ses messages. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MKT-07**Référencement naturel d'un site avec l'IA**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Un site en ligne et un accès à son administration.

Objectif : Être capable d'identifier les mots clés de son activité et améliorer les pages de son site pour mieux remonter sur Google.

Contenu : Comment Google classe les pages ; Trouver ses mots clés locaux ; Optimiser titres, textes et structure ; Mesurer avec la Search Console.

Mise en pratique : Optimiser trois pages réelles du site de l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MKT-08**Être cité par les IA (GEO)**

Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Un site en ligne.

Objectif : Être capable de comprendre ce qui fait qu'une entreprise est citée par ChatGPT, Gemini ou Perplexity, et appliquer les premiers leviers.

Contenu : Comment les assistants choisissent leurs sources ; Contenus, données structurées, présence sur les annuaires ; Avis et mentions comme signaux ; Mesurer sa présence dans les réponses.

Mise en pratique : Auditer la présence de l'entreprise dans trois assistants et définir cinq actions. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

MKT-09**Rédiger pour le web**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger une page de site, un article ou une page d'atterrissage claire, lisible et orientée vers une action.

Contenu : Écrire pour être lu à l'écran ; Structure : titre, accroche, preuves, appel à l'action ; Article de blog utile et référençable ; Page d'atterrissage qui convertit.

Mise en pratique : Réécrire une page réelle du site ou rédiger une nouvelle page. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MKT-10**Créer des visuels avec l'IA**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire des visuels professionnels avec l'IA en respectant les droits d'usage.

Contenu : Outils d'image : forces et limites ; Décrire un visuel : composition, style, charte ; Retouche et déclinaison des formats ; Droits d'usage, mentions et limites.

Mise en pratique : Créer les visuels d'une campagne réelle (réseaux, affiche, site). **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MKT-11**Vidéo et motion design avec l'IA**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, commerçants, chargés de communication. **Prérequis** : Un ordinateur récent ; pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de produire une courte vidéo ou animation pour les réseaux avec l'IA, du script au sous-titrage.

Contenu : Script et découpage ; Images, voix et musique générées : usages et droits ; Montage, sous-titres et formats ; Animations simples et habillage de marque.

Mise en pratique : Réaliser une vidéo de 30 à 60 secondes pour l'entreprise. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

RH, management et formation interne

Recruter, intégrer, manager, transmettre.

RH-01

Rédiger une offre d'emploi et préparer un recrutement

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, managers, fonctions RH. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger une offre d'emploi attractive et préparer une grille d'entretien, sans discrimination.

Contenu : Fiche de poste et offre attractive ; Diffusion et sourcing ; Grille d'entretien et questions ; Biais, non-discrimination et données des candidats.

Mise en pratique : Rédiger l'offre et la grille d'un poste réel. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

RH-02

Entretiens annuels et professionnels

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, managers, fonctions RH. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de préparer, mener et formaliser un entretien annuel ou professionnel, côté manager et côté salarié.

Contenu : Différence entre entretien annuel et professionnel ; Préparation avec l'IA : bilan, objectifs ; Compte rendu et plan de développement ; Confidentialité des données RH.

Mise en pratique : Préparer un entretien réel à venir (données anonymisées). **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

RH-03

Intégration des nouveaux arrivants

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, managers, fonctions RH. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de construire le livret d'accueil et le parcours d'intégration d'un nouvel arrivant.

Contenu : Ce qu'un nouvel arrivant doit savoir la première semaine ; Livret d'accueil ; Parcours d'intégration sur un mois ; Assistant de questions courantes.

Mise en pratique : Produire le livret et le parcours d'intégration de l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

RH-04

Manager une équipe qui utilise l'IA

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Managers, chefs d'équipe, dirigeants. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable d'organiser l'usage de l'IA dans son équipe : règles, partage des bonnes pratiques, mesure du temps gagné.

Contenu : Où l'équipe gagne du temps ; Règles communes et charte ; Partager les prompts et modèles ; Reconnaître et réinvestir le temps gagné.

Mise en pratique : Construire le plan d'usage de l'IA de son équipe pour trois mois. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

RH-05**Créer un support de formation interne**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, managers, fonctions RH. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de transformer un savoir-faire en module de formation interne : support, quiz et fiche mémo.

Contenu : Définir l'objectif de formation ; Construire le support pas à pas ; Quiz et mise en situation ; Fiche mémo et mise à jour.

Mise en pratique : Produire un module interne réel, prêt à être utilisé. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

RH-06**L'IA pour chercher un emploi**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Demandeurs d'emploi, jeunes en insertion, conseillers. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable d'utiliser l'IA pour adapter son CV et sa lettre à une offre et préparer un entretien d'embauche.

Contenu : Lire une offre et repérer les attentes ; Adapter son CV et sa lettre ; Préparer et simuler un entretien ; Ce qu'il ne faut pas confier à l'IA.

Mise en pratique : Adapter son CV à une offre réelle et simuler l'entretien. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

Automatiser sans développeur

Relier les outils et faire travailler l'IA à votre place.

AUT-01

Premiers pas en automatisation

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Pratique régulière de l'IA ; comptes sur les applications à relier.

Objectif : Être capable de construire une première automatisation (déclencheur, actions) avec Make, n8n ou Zapier sur un cas réel.

Contenu : Déclencheurs, actions, données qui circulent ; Choisir son outil : Make, n8n, Zapier ; Construire et tester un premier scénario ; Erreurs, surveillance et limites.

Mise en pratique : Construire une automatisation réelle qui supprime une ressaisie. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

AUT-02

Automatiser le traitement des e-mails entrants

Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Module Premiers pas en automatisation ou pratique équivalente.

Objectif : Être capable d'automatiser le tri, le résumé et la préparation des réponses aux e-mails entrants, avec validation humaine.

Contenu : Trier et étiqueter automatiquement ; Résumer et extraire les informations utiles ; Préparer des brouillons de réponse ; Transmettre au bon interlocuteur.

Mise en pratique : Mettre en place le traitement d'une boîte réelle (contact, devis ou support). **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

AUT-03

Relier formulaire, CRM et agenda

Niveau 3 · Aller loin, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Module Premiers pas en automatisation ou pratique équivalente.

Objectif : Être capable de faire arriver une demande de devis au bon endroit (CRM, agenda) avec accusé de réception et relance automatiques.

Contenu : Formulaire de demande et données utiles ; Création automatique de la fiche CRM ; Prise de rendez-vous et rappels ; Relance si pas de réponse.

Mise en pratique : Construire le parcours complet d'une demande entrante de l'entreprise. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

AUT-04

Un assistant de conversation pour site et messageries

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Un site ou des comptes professionnels sur les réseaux.

Objectif : Être capable de mettre en place un assistant qui répond aux questions des visiteurs sur le site, Instagram et Facebook, à partir des vraies réponses de l'entreprise.

Contenu : Recenser les questions réellement posées ; Construire la base de réponses ; Brancher l'assistant sur le site et les messageries ; Passage à un humain, suivi et amélioration.

Mise en pratique : Configurer et tester l'assistant de l'entreprise sur ses vraies questions. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

AUT-05**Un assistant IA sur vos documents**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Un module de niveau 1 ou une pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de construire une base de connaissances interrogeable par l'équipe à partir des documents de l'entreprise.

Contenu : Choisir et préparer les documents ; Outils possibles : Projects, GPT, NotebookLM, agent ; Tester la qualité des réponses ; Droits d'accès, mise à jour, confidentialité.

Mise en pratique : Construire l'assistant d'un service et le tester sur vingt questions réelles. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

AUT-06**Agents IA : principes, limites, premier agent**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de comprendre ce qu'un agent IA peut faire seul, configurer un premier agent et fixer ses garde-fous.

Contenu : Assistant, automatisation, agent : les différences ; Ce qu'un agent sait faire seul aujourd'hui ; Ce qu'il ne doit jamais faire seul ; Premier agent et garde-fous.

Mise en pratique : Configurer un agent sur une tâche réelle à faible risque et documenter ses limites.

Évaluation : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

AUT-07**Standard téléphonique et prise de rendez-vous automatisés**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, référents IA, fonctions support. **Prérequis** : Un module de niveau 1 ; un agenda en ligne utilisé par l'entreprise.

Objectif : Être capable de concevoir et tester un accueil téléphonique automatisé qui répond aux questions fréquentes et prend des rendez-vous.

Contenu : Ce qu'un standard IA sait faire et ne doit pas faire ; Écrire le script d'accueil et les réponses fréquentes ; Relier l'agenda et les notifications ; Tester, mesurer et prévoir le passage à un humain.

Mise en pratique : Paramétrer et tester un prototype d'accueil sur les vraies questions reçues par l'entreprise.

Évaluation : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

Créer avec l'IA

Sites, mini-outils, prototypes, code : passer de l'idée à l'outil.

CRE-01

Créer un mini-outil métier sans développeur

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, porteurs de projet, profils curieux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de faire construire par l'IA un mini-outil métier (calculateur, check-list, générateur de documents) et le tester.

Contenu : Décrire précisément l'outil voulu ; Le faire construire et le tester ; Corriger et améliorer par étapes ; Partager l'outil avec l'équipe.

Mise en pratique : Construire un mini-outil réel utile à l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

CRE-02

Créer un site vitrine avec l'IA

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, porteurs de projet, profils curieux. **Prérequis** : Pratique régulière de l'IA ; contenus de l'entreprise (textes, photos, logo).

Objectif : Être capable de concevoir et mettre en ligne un site vitrine simple avec l'IA, avec les bons réflexes de référencement.

Contenu : Contenu : pages, textes, photos ; Outils de création assistés par l'IA ; Nom de domaine, mise en ligne, mentions légales ; Référencement de base et formulaire de contact.

Mise en pratique : Mettre en ligne la première version du site de l'entreprise ou d'un projet. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

CRE-03

Maquetter une application ou un logiciel

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, porteurs de projet, responsables métier. **Prérequis** : Un module de niveau 1 ou une pratique régulière de l'IA.

Objectif : Être capable de passer d'une idée d'outil à un prototype cliquable et à un cahier des charges exploitable.

Contenu : Formuler le besoin et les utilisateurs ; Écrans et parcours ; Prototype cliquable généré avec l'IA ; Cahier des charges pour un développeur.

Mise en pratique : Maquetter l'outil métier dont l'entreprise a besoin. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

CRE-04

Claude Code pour les non-développeurs

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Dirigeants, porteurs de projet, profils curieux. **Prérequis** : Pratique régulière de l'IA ; abonnement Claude permettant Claude Code.

Objectif : Être capable de faire construire un outil simple par Claude Code en restant maître du résultat (demande, tests, validation).

Contenu : Ce qu'est Claude Code et comment il travaille ; Décrire un projet et suivre son avancement ; Tester, corriger, valider ; Sécurité, données et limites.

Mise en pratique : Construire un outil réel avec Claude Code pendant la séance. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

CRE - 05**Claude Code pour les développeurs**

Niveau 3 · Aller loin, 3 h 30. **Public** : Développeurs. **Prérequis** : Pratique du développement et de Git.

Objectif : Être capable d'intégrer Claude Code à son flux de développement : méthodes de travail, agents, revue de code et tests.

Contenu : Organiser un dépôt pour l'IA : instructions, conventions ; Planifier, implémenter, tester ; Agents, sous-tâches et revue de code ; Sécurité, secrets et bonnes pratiques.

Mise en pratique : Réaliser une évolution réelle sur un dépôt du participant. **Évaluation** : Réalisation livrée et testée, notée sur grille.

Piloter l'IA (dirigeants)

Décider, budgéter, encadrer, mesurer.

PIL-01

Cartographier ses cas d'usage et estimer le gain

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de cartographier les cas d'usage de l'IA dans son entreprise et estimer le gain et l'effort de chacun.

Contenu : Repérer les tâches répétitives et chronophages ; Estimer le temps gagné et la valeur ; Grille gain, effort, risque ; Prioriser.

Mise en pratique : Produire la cartographie priorisée des cas d'usage de l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

PIL-02

Choisir ses outils et bâtir un budget IA

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de choisir les outils adaptés et bâtir un budget IA réaliste, coûts cachés compris.

Contenu : Abonnements individuels et équipe ; Acheter ou faire construire ; Coûts cachés : temps, formation, intégration ; Budget sur douze mois.

Mise en pratique : Bâtir le budget IA de l'entreprise pour un an. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

PIL-03

Risques juridiques : données, AI Act, propriété intellectuelle

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable d'identifier les risques juridiques de ses usages de l'IA et les mesures à prendre.

Contenu : Données personnelles et secret des affaires ; AI Act : obligations selon les usages ; Propriété intellectuelle des contenus produits ; Contrats avec les fournisseurs d'IA.

Mise en pratique : Passer les usages de l'entreprise au crible et rédiger les mesures à prendre. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

PIL-04

Conduite du changement

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de construire le plan d'adoption de l'IA dans l'entreprise : communication, formation, rôles et rythme.

Contenu : Comprendre les résistances ; Communiquer sur le pourquoi ; Référents, formation, rituels ; Rythme et premiers succès visibles.

Mise en pratique : Rédiger le plan d'adoption sur 90 jours. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

PIL-05**Mesurer les gains de l'IA**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de définir et suivre des indicateurs simples des gains de l'IA : temps, erreurs, chiffre d'affaires, adoption.

Contenu : Choisir trois indicateurs utiles ; Mesurer avant, puis après ; Tableau de suivi simple ; Décider : continuer, ajuster, arrêter.

Mise en pratique : Construire le tableau de suivi des gains de l'entreprise. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

PIL-06**Choisir un prestataire IA : cahier des charges et pièges à éviter**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Dirigeants, associés, CODIR. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger un cahier des charges simple et comparer des offres de prestataires IA sur des critères objectifs.

Contenu : Décrire son besoin en résultats, pas en technologie ; Les questions à poser : données, propriété, coûts récurrents, sortie ; Comparer des devis et repérer les promesses intenables ; Piloter un premier projet à périmètre réduit.

Mise en pratique : Rédiger le cahier des charges d'un projet réel et la grille de comparaison des offres.

Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

Cas métier

Les tâches propres à un secteur, travaillées sur ses documents.

MET-01

Bâtiment : chantiers, métrés et documents techniques

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Artisans, chefs d'entreprise du bâtiment, conducteurs de travaux.

Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire comptes rendus de chantier, listes de réserves et synthèses de documents techniques (CCTP, DTU) avec l'IA.

Contenu : Comptes rendus de chantier à partir de notes et photos ; Réserves, avenants et courriers de suivi ; Lecture assistée d'un CCTP ; Limites : l'IA ne remplace ni le chiffrage ni la validation réglementaire.

Mise en pratique : Produire le compte rendu et les réserves d'un chantier réel. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-02

Industrie : qualité, non-conformités et gammes

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Responsables qualité, production, méthodes de PME industrielles.

Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger fiches de non-conformité, analyses de causes (8D, AMDEC) et gammes de fabrication avec l'IA, sous contrôle humain.

Contenu : Fiche de non-conformité claire ; Analyse de causes assistée : 8D, 5 pourquoi, AMDEC ; Gammes et modes opératoires ; Confidentialité des plans et données clients.

Mise en pratique : Traiter une non-conformité réelle de bout en bout. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-03

Commerce : vitrine, saisonnalité et fidélisation

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Commerçants, gérants de boutique. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de préparer les temps forts commerciaux (vitrine, saisons, animations) et un programme de fidélisation simple.

Contenu : Calendrier commercial et temps forts ; Vitrine, affichage et offres ; Programme de fidélité et messages clients ; Mesurer les retours.

Mise en pratique : Préparer le prochain temps fort commercial de la boutique. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-04

Médico-social : écrits professionnels et transmissions

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Professionnels et cadres d'établissements sociaux et médico-sociaux.

Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger un écrit professionnel clair (transmission, note, courrier aux familles ou aux partenaires) à partir d'éléments anonymisés.

Contenu : Anonymiser avant toute saisie ; Structure des écrits du quotidien ; Ton professionnel attendu ; Relecture humaine systématique.

Mise en pratique : Rédiger deux écrits réels anonymisés et leur prompt de référence. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-05**Médico-social : projets personnalisés et synthèses**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Professionnels et cadres d'établissements sociaux et médico-sociaux.

Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de structurer une synthèse ou un projet personnalisé à partir de données pseudonymisées, sans déléguer aucune décision d'accompagnement.

Contenu : Pseudonymiser les données des personnes accompagnées ; Préparer une réunion de synthèse ; Structurer les éléments d'un projet personnalisé ; Reformuler des objectifs, relecture et validation par l'équipe.

Mise en pratique : Construire une trame de synthèse ou de projet personnalisé réutilisable. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-06**Médico-social : démarche qualité et préparation de l'évaluation**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Directions, cadres et référents qualité d'établissements sociaux et médico-sociaux. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire ou mettre à jour une procédure et organiser les éléments de preuve de la démarche qualité en vue de l'évaluation.

Contenu : Procédures et protocoles à jour ; Éléments de preuve attendus (référentiel HAS) ; Synthèse des retours des personnes accompagnées et des équipes ; Plan de préparation de l'évaluation.

Mise en pratique : Mettre à jour une procédure réelle et construire le tableau des éléments de preuve.

Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-07**Hôtellerie et tourisme : accueil et réservations**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Hébergeurs, restaurateurs, prestataires touristiques. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire descriptions, réponses multilingues et messages clients pour l'hébergement et le tourisme.

Contenu : Descriptions d'hébergement et d'activités ; Réponses multilingues aux demandes ; Plateformes de réservation et avis ; Messages avant, pendant et après le séjour.

Mise en pratique : Produire les messages clients et la description d'un hébergement réel. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-08**Immobilier : annonces, baux et suivi locatif**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Agents immobiliers, administrateurs de biens, promoteurs. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de rédiger des annonces conformes, synthétiser baux et diagnostics et organiser les relances locatives.

Contenu : Annonces conformes et attractives ; Synthèse de baux et de diagnostics ; Relances et courriers locatifs ; Données des clients et confidentialité.

Mise en pratique : Rédiger une annonce et la synthèse d'un bail réels. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-09**Comptabilité et gestion : pièces et synthèses client**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Cabinets d'expertise comptable, services comptables et de gestion.

Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable d'extraire les informations des pièces, préparer les tableaux de suivi et rédiger des notes de synthèse client.

Contenu : Extraction de pièces et contrôle ; Tableaux de suivi et révision ; Notes de synthèse pour le client ; Secret professionnel et outils autorisés.

Mise en pratique : Produire la note de synthèse d'un dossier réel anonymisé. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-10	Organismes de formation : programmes et preuves qualité Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. Public : Organismes de formation, formateurs indépendants. Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin. Objectif : Être capable de concevoir un programme de formation, ses évaluations et ses preuves qualité avec l'IA. Contenu : Objectifs opérationnels et évaluables ; Programme, déroulé et supports ; Positionnement, évaluations, questionnaires ; Preuves qualité (référentiel national) et amélioration continue. Mise en pratique : Concevoir un programme complet et son dispositif d'évaluation. Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
MET-11	Enseignement : préparer cours et évaluations Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. Public : Enseignants, formateurs, équipes pédagogiques. Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin. Objectif : Être capable de préparer séquences, supports et évaluations différenciées avec l'IA, en gardant la main sur la pédagogie. Contenu : Séquence et objectifs ; Supports et activités ; Évaluations différenciées ; Intégrité et usage de l'IA par les élèves. Mise en pratique : Préparer une séquence réelle avec son évaluation. Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
MET-12	Assurance et courtage : contrats et garanties Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. Public : Agents généraux, courtiers, collaborateurs d'agence. Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin. Objectif : Être capable de comparer des garanties, expliquer un contrat clairement et préparer un rendez-vous client. Contenu : Lecture assistée de conditions générales ; Tableaux comparatifs de garanties ; Explication claire au client ; Devoir de conseil et vérification. Mise en pratique : Produire le comparatif et la note d'explication d'un dossier réel anonymisé. Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
MET-13	Garages : relances entretien et annonces de véhicules Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. Public : Garages, carrosseries, concessions. Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin. Objectif : Être capable de rédiger relances d'entretien, devis et annonces de véhicules conformes. Contenu : Relances d'entretien et rappels ; Devis clairs et explication des travaux ; Annonces de véhicules conformes ; Réponses aux avis. Mise en pratique : Produire une séquence de relance et trois annonces réelles. Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.
MET-14	Agriculture : déclarations, traçabilité et vente directe Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. Public : Exploitants agricoles, viticulteurs, salariés d'exploitation. Prérequis : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin. Objectif : Être capable d'utiliser l'IA pour alléger les écrits administratifs de l'exploitation et développer la vente directe. Contenu : Registres, comptes rendus et dossiers administratifs ; Traçabilité : fiches, étiquettes et procédures ; Vente directe : fiches produits, annonces, réseaux sociaux ; Réponses aux clients et aux partenaires. Mise en pratique : Produire un document administratif et trois contenus de vente directe à partir des informations réelles de l'exploitation. Évaluation : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MET-15**Coiffure et esthétique : rendez-vous, réseaux sociaux et fidélisation**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Salons de coiffure, instituts, esthéticiennes et leurs équipes. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de produire les publications, réponses et messages de fidélisation du salon avec l'IA.

Contenu : Calendrier de publications et légendes ; Réponses aux avis et aux messages des clients ; Rappels de rendez-vous et relances ; Offres de fidélité et communication saisonnière.

Mise en pratique : Produire un mois de publications et une séquence de fidélisation pour le salon. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MET-16**Restaurants et métiers de bouche : menus, allergènes, avis et réservations**

Niveau 1 · Découvrir, 1 h 30. **Public** : Restaurateurs, boulangers, bouchers, traiteurs et leurs équipes. **Prérequis** : Aucun ; un ordinateur connecté et une adresse e-mail professionnelle.

Objectif : Être capable de rédiger cartes, informations allergènes et réponses aux clients avec l'IA, en vérifiant chaque information.

Contenu : Rédiger et traduire cartes et menus ; Présenter l'information sur les allergènes, et la vérifier ; Répondre aux avis et aux demandes de réservation ; Communiquer sur les événements et la saisonnalité.

Mise en pratique : Produire la carte du moment, son tableau des allergènes à vérifier et cinq réponses à des avis réels. **Évaluation** : Quiz et exercice corrigé avec le formateur.

MET-17**Architectes et bureaux d'études : notices, CCTP et concours**

Niveau 2 · Pratiquer, 1 h 30. **Public** : Architectes, maîtres d'œuvre, bureaux d'études. **Prérequis** : Aucun ; apporter 2 ou 3 documents réels, anonymisés si besoin.

Objectif : Être capable de produire et contrôler des pièces écrites de projet avec l'IA, en gardant la responsabilité technique.

Contenu : Notices descriptives et pièces écrites ; Analyse d'un règlement, d'un programme ou d'un cahier des charges ; Dossiers de candidature et de concours ; Contrôle, confidentialité et limites.

Mise en pratique : Produire une pièce écrite et la synthèse d'un règlement à partir d'un projet réel. **Évaluation** : Cas pratique sur un dossier réel, noté sur grille.

MarketFrame SAS au capital de 3 000 €, 199 Impasse de Beaurende, 43110 Aurec-sur-Loire. RCS Le Puy-en-Velay 101 918 902, SIRET 101 918 902 00012, TVA FR1101918902. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84430389243 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes.