Présentiel/distanciel

NOUVEAUTÉ

# IA générative : optimiser ses tâches professionnelles récurrentes avec ChatGPT et Claude

## Objectifs pédagogiques

- **Analyser** une tâche professionnelle récurrente pour identifier les étapes pouvant être réalisées avec l'assistance de l'IA générative, les points de contrôle nécessaires et les responsabilités humaines
- **Concevoir** des prompts avancés, structurés et réutilisables pour améliorer la pertinence des réponses et faciliter la réalisation de tâches professionnelles
- **Rechercher et évaluer** des informations sur le Web en utilisant les fonctionnalités de recherche des assistants IA et en vérifiant la pertinence, la fiabilité et l'actualité des sources, puis les restituer dans un support adapté à ses destinataires
- **Exploiter et analyser** des documents et des tableaux de données avec l'IA générative, en contrôlant l'exactitude des informations extraites et des résultats produits
- **Identifier et prévenir** les principaux risques de cybersécurité et de confidentialité associés à l'utilisation des assistants et agents IA
- **Configurer et évaluer** un espace de travail personnalisé dans ChatGPT ou Claude pour réaliser une tâche récurrente et produire un livrable professionnel vérifié

## Public concerné

Cette formation s'adresse aux professionnels utilisant déjà ponctuellement l'IA générative et souhaitant structurer leurs pratiques pour améliorer leur efficacité au quotidien.

Elle concerne notamment :

- **Assistants et fonctions administratives** souhaitant faciliter la recherche d'informations, la rédaction, la synthèse et le traitement documentaire
- **Responsables et collaborateurs RH** souhaitant exploiter des documents, analyser des retours ou préparer des synthèses
- **Professionnels du marketing et de la communication** souhaitant réaliser des veilles, analyser des informations publiques et produire des contenus structurés
- **Commerciaux et professionnels des achats** souhaitant comparer des offres, préparer des analyses et produire des synthèses argumentées
- Responsables qualité, formation et relation client souhaitant analyser des enquêtes, des réclamations ou des retours d'expérience
- **Managers, chefs de projet et consultants** souhaitant structurer leurs analyses, faciliter la préparation de livrables et

Présentiel/distanciel

NOUVEAUTÉ

Les ateliers reposent sur des tâches communes à de nombreux métiers, avec des exemples adaptables à l'activité des participants.

Bénéfices pour les participants

- **Gagner en efficacité dans ses activités quotidiennes** en identifiant les étapes de ses tâches auxquelles l'IA peut contribuer
- **Améliorer la qualité des résultats obtenus** grâce à des techniques de prompting avancé et à des contrôles adaptés
- **Exploiter plus facilement des informations complexes** en utilisant l'IA pour rechercher, comparer, synthétiser et analyser des documents ou des données
- **Transformer des informations vérifiées** en documents et présentations adaptés à leurs destinataires
- **Conserver la maîtrise des décisions et des productions** en distinguant les contributions de l'IA des validations et responsabilités humaines
- **Sécuriser ses pratiques professionnelles** en identifiant les informations sensibles et en adoptant les précautions adaptées à leur traitement
- **Capitaliser sur ses pratiques** grâce à des prompts, des instructions et un environnement réutilisable

## Prérequis

### Connaissances et compétences

- Avoir suivi une formation d'initiation à l'IA générative ou posséder des connaissances équivalentes
- Savoir formuler une demande simple et structurée auprès de ChatGPT ou Claude
- Connaître les principes élémentaires de vérification des réponses et de protection des informations
- Maîtriser les usages courants d'un navigateur, d'un traitement de texte, d'un tableur et d'un logiciel de présentation

Aucune compétence en programmation n'est nécessaire.
Un questionnaire de positionnement, commun à cette formation et à la formation « Formation IA générative : prise en main, prompts et usages professionnels », est proposé en amont aux participants qui n'ont pas suivi cette dernière. Selon ses résultats, il oriente vers une inscription directe ou vers le suivi préalable de la formation d'initiation. Il est réalisé en dehors des 7 heures de formation.

### Préparation de la formation

Il est recommandé d'identifier une ou plusieurs tâches récurrentes à améliorer : traitement d'emails, compte rendu de réunion, synthèse, analyse de documents ou recherche d'informations.
Les participants peuvent apporter des exemples de documents dont l'utilisation est autorisée par leur entreprise le cas échéant. À défaut, des cas pratiques et des données fictives ou publiques sont fournis.

### Prérequis techniques

Chaque participant vient avec :

- Son ordinateur, équipé d'un navigateur récent et pouvant se connecter à Internet
- Une licence active ChatGPT Plus ou Claude Pro, ou une offre professionnelle équivalente, autorisée par son entreprise pour les usages envisagés

Présentiel/distanciel
visioconférence

Aucun compte d'assistant IA n'est fourni pour la formation. Les salariés utilisent un compte et des données autorisés par leur employeur. Les documents internes ne sont pas importés dans un service non autorisé.

**Adaptation intra-entreprise à Microsoft 365 Copilot**

Cette formation peut également être organisée en intra-entreprise avec des exercices adaptés aux fonctionnalités de Microsoft 365 Copilot et à l'environnement de l'organisation. Cette variante fait l'objet d'un cadrage préalable des accès, des fonctionnalités et des exercices.

## Programme détaillé

**Choisir et cadrer son cas fil rouge (0h50)**Réactiver les acquis essentiels sur l'IA générative

- Rappeler les principes de fonctionnement et les limites des assistants IA
- Revoir les réflexes de vérification des réponses générées
- Identifier les différents niveaux de risque associés aux usages de l'IA
- Choisir un assistant IA adapté au besoin et au contexte professionnel
- Partager et analyser les tâches professionnelles qui pourraient être réalisées avec l'assistance de l'IA
- Repérer les tâches récurrentes présentant un intérêt pour les ateliers

Exploiter le questionnaire préparatoire

- Partager et analyser les tâches professionnelles qui pourraient être réalisées avec l'assistance de l'IA
- Repérer les tâches récurrentes présentant un intérêt pour les ateliers

Choisir un scénario adapté

Lorsque le participant ne dispose pas d'une situation professionnelle adaptée, choisir l'un des quatre scénarios proposés :

- Réaliser une veille professionnelle et produire une note de synthèse
- Comparer plusieurs offres de fournisseurs et construire un tableau d'aide à la décision
- Analyser des résultats d'enquête ou des réclamations et proposer un plan d'action
- Étudier le positionnement de concurrents à partir d'informations publiques

Qualifier la donnée et préparer les ressources

- Décrire le besoin, le résultat attendu et les critères de qualité
- Décomposer la tâche en étapes observables, identifier les opérations pouvant être confiées à un assistant IA et préciser les limites de son utilisation pour chaque étape
- Distinguer l'assistance à la production de la prise de décision, puis déterminer les interventions, contrôles et validations humaines indispensables
- Appliquer la grille feu tricolore pour qualifier les usages, les données et les risques
- Identifier les situations nécessitant une validation, une relecture ou une escalade vers un responsable
- Identifier les données et les documents qui seront exploités au cours des ateliers
- Vérifier les conditions d'utilisation des outils et des ressources retenues, puis prévoir les modalités de transparence concernant l'utilisation de l'IA

Travaux pratiques : Cadrer le cas fil rouge retenu

**Améliorer ses prompts et organiser une méthode réutilisable (0h45)**Techniques de prompting avancées

- Rappel : le contexte, l'objectif, les contraintes, le format attendu, ajouter exemples
- Décomposer une demande complexe en étapes
- Enchaîner les instructions pour organiser un processus de travail
- Demander plusieurs propositions pour comparer les approches

Testeret améliorer les résultats

- Solliciter une analyse critique fondée sur des critères explicites
- Repérer les informations manquantes, les incohérences et les affirmations non justifiées
- Comparer différentes formulations et corriger les consignes
- Définir les vérifications humaines nécessaires

Travaux pratiques : Construire une bibliothèque de trois à cinq prompts

**Protéger ses informations et prévenir les risques de cybersécurité (0h40)**Repérer les contenus susceptibles de détourner l'assistant

- Comprendre le principe d'une injection de prompt et ses conséquences pour les agents, qui lisent des contenus externes et peuvent agir dans des applications
- Identifier des instructions suspectes dans un document, une page Web ou un email
- Analyser collectivement un court extrait contenant une instruction suspecte, expliquer pourquoi elle ne doit pas être suivie et définir la conduite à tenir.
- Distinguer les consignes de l'utilisateur des contenus externes à analyser
- Déterminer quand interrompre un traitement ou demander une vérification supplémentaire
- Repérer les résultats insuffisamment justifiés

Sécuriser les outils, les données et les partages

- Rappel : Identifier les données personnelles et les informations confidentielles
- Examiner les paramètres de confidentialité
- Limiter les informations transmises à ce qui est nécessaire
- Retirer, masquer ou remplacer les éléments identifiants et vérifier les risques de réidentification
- Appliquer les règles de protection définies par son organisation et vérifier les droits d'utilisation, de reproduction et de partage des contenus exploités

Travaux pratiques : Anonymiser un document avant son import

**Construire son environnement de travail IA personnalisé (1h30)**

Organiserun espace adapté à sa tâche

- Distinguer une conversation ponctuelle, un projet et une procédure réutilisable
- Comprendre le rôle des instructions permanentes
- Sélectionner les documents de référence utiles
- Définir les formats de sortie et les critères de qualité
- Organiser les conversations et les ressources pour faciliter leur réutilisation

Découvrir les fonctions qui prolongent l'environnement

- Comprendre le principe des skills, des procédures réutilisables par l'assistant
- Identifier le rôle des connecteurs et du MCP, un mécanisme de connexion à des outils ou à des sources de données, et évaluer les accès qu'ils demandent
- Examiner les autorisations accordées aux connecteurs et aux agents, ainsi que les liens de partage ; appliquer le principe du moindre privilège et retirer les accès inutiles
- Distinguer l'accès à une information d'une action réalisée dans une application
- Distinguer un assistant personnalisé d'un agent réalisant plusieurs étapes, et comprendre le principe d'une tâche planifiée et ses conditions de supervision
- Découvrir les « artefacts » de Claude ou « Sites » dans Chat GPT

Travaux pratiques : Créer et tester son espace de travail

**Rechercher des informations fiables et les restituer dans une présentation PowerPoint (1h10)**Utiliser les fonctions de recherche des assistants IA

- Distinguer les connaissances du modèle des informations recherchées sur le Web
- Formuler une recherche avec un objectif, un périmètre et des critères de sélection
- Choisir entre recherche ciblée et recherche approfondie selon le besoin
- Comprendre le principe d'un agent appliqué à une recherche

Vérifier et sélectionner les informations utiles

- Contrôler l'existence et l'accessibilité des sources
- Identifier l'auteur, l'organisme, la date de publication et, lorsqu'elle est disponible, la date de mise à jour ; vérifier que ces éléments sont compatibles avec le niveau d'actualité requis
- Vérifier que les sources soutiennent les affirmations retenues
- Croiser les informations et distinguer faits, interprétations et hypothèses
- Conserver les références nécessaires à la vérification

Transformerla recherche en support de communication

- Définir le destinataire et l'objectif de la présentation
- Sélectionner les messages essentiels pour une direction ou des collaborateurs
- Structurer une synthèse en diapositives claires et concises
- Utiliser l'IA pour adapter les mêmes informations à différents supports et destinataires
- Appliquer un modèle visuel cohérent et vérifier le contenu après sa mise en forme

Travaux pratiques : Réaliser une recherche contrôlée et produire une présentation à transmettre

**Analyser des documents et des données professionnelles (1h45)**

Extraireet comparer des informations documentaires

- Importer des documents préparés dans un environnement autorisé
- Poser des questions ciblées sur leur contenu
- Extraire les informations utiles et retrouver leur emplacement dans les documents
- Comparer les points communs, les différences et les informations manquantes
- Vérifier que les réponses reposent sur les documents fournis

Travaux pratiques : Comparer deux documentsAnalyser un tableau de données

- Préparer un tableau lisible avec des intitulés et des unités explicites
- Formuler des questions pour rechercher des tendances ou des écarts
- Choisir les fonctions d'analyse adaptées à l'assistant utilisé
- Produire des comparaisons chiffrées et une synthèse ou un tableau de bord
- Contrôler les calculs, les périmètres et les résultats dans un tableur

Travaux pratiques : Produire et contrôler une synthèse chiffrée

**Évaluer ses réalisations et préparer la réutilisation de son environnement (0h20)**Présenter sa méthode et ses résultats

- Relier le livrable produit au besoin professionnel initial
- Expliquer les interventions de l'IA et les validations humaines
- Identifier les difficultés rencontrées et les améliorations à apporter

Préparer la poursuite des usages

- Définir les conditions de réutilisation du projet et des prompts
- Identifier les ressources à actualiser et les compétences à approfondir
- Choisir des indicateurs simples pour suivre le temps consacré, les corrections nécessaires et la qualité du résultat

Travaux pratiques : Présenter son livrable et son plan de réutilisation

## Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

## Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

### Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une approche active, progressive et contextualisée, privilégiant l'expérimentation et l'application immédiate des connaissances.
Les principales méthodes utilisées sont :
Apports théoriques ciblés pour présenter les méthodes, les fonctionnalités et les bonnes pratiques
Démonstrations commentées des fonctionnalités de ChatGPT et Claude
Exercices pratiques guidés pour découvrir et appliquer les techniques présentées
Études de cas professionnels à partir de scénarios transversaux et de données fictives ou publiques
Cas fil rouge individuel pour appliquer progressivement les acquis à une tâche récurrente
Échanges et retours d'expérience pour comparer les méthodes et identifier les bonnes pratiques
Accompagnement personnalisé du formateur lors de la création des prompts, de la configuration du projet et de la production des livrables
La formation comprend environ 70 % d'activités pratiques. Les apports, démonstrations et échanges complètent ces activités.
Chaque participant travaille sur une tâche principale. Les exercices de recherche, de comparaison documentaire et d'analyse chiffrée peuvent s'appuyer sur des cas complémentaires lorsque ces usages ne correspondent pas directement à sa tâche.
Les exercices reposent sur des documents courts, un tableau de données simple et un modèle PowerPoint fourni afin de privilégier l'apprentissage des méthodes et leur vérification.
Les démonstrations et exercices s'appuient principalement sur ChatGPT et Claude. Les principes méthodologiques peuvent être transposés à d'autres assistants, sous réserve des fonctionnalités disponibles.

### Moyens techniques en présentiel

Salle équipée pour les démonstrations et les échanges
Connexion à Internet pour les ordinateurs des participants
Supports pédagogiques, modèles et fichiers d'exercice
Accompagnement individuel du formateur pendant les ateliers
Plateforme de visioconférence permettant le partage d'écran et les interactions
Dispositif audio et vidéo permettant de suivre les démonstrations et les échanges en salle
Mise à disposition des documents et jeux de données
Accompagnement à distance et partage des réalisations

### Moyens techniques pour les participants à distance en modalité hybride

Les activités et les critères d'évaluation sont communs aux participants présents en salle et à distance.

## Modalités d'évaluation des acquis

### Évaluation diagnostique

En début de formation, les connaissances et les pratiques des participants sont vérifiées à travers des échanges et l'exercice de cadrage de la tâche professionnelle.
Lorsqu'il a été réalisé en amont, le questionnaire de positionnement permet d'identifier les acquis et les besoins de consolidation.

### Évaluation formative

Les acquis sont évalués progressivement pendant les exercices et les travaux pratiques, selon les critères suivants :
Pertinence de l'analyse de la tâche et de la répartition des responsabilités entre l'utilisateur et l'IA
Qualité et réutilisabilité des prompts élaborés
Capacité à protéger les informations, à anonymiser un document en contrôlant le risque de réidentification et à repérer une instruction suspecte
Pertinence des instructions et du fonctionnement de l'espace personnalisé
Capacité à vérifier les informations et les sources

Le formateur fournit des retours individualisés et accompagne les participants dans la correction des erreurs identifiées.

**Évaluation finale**

L'évaluation finale s'appuie sur les productions réalisées au cours des ateliers, le cas fil rouge et une grille de critères observables. La restitution croisée de la séquence de clôture permet de présenter les résultats, d'expliciter les contrôles effectués et de dresser le bilan des acquis.

Elle permet de vérifier que le participant est capable de :

Analyser une tâche récurrente et définir les contrôles nécessaires

Concevoir et utiliser des prompts adaptés aux différentes étapes de cette tâche

Préparer et anonymiser les informations avant leur transmission à l'assistant, contrôler le risque de réidentification et repérer une instruction suspecte

Configurer un espace de travail personnalisé et formaliser une procédure réutilisable

Tester cet espace sur trois variantes courtes d'une même tâche et ajuster ses instructions

Transformer les résultats d'une recherche contrôlée en une présentation PowerPoint adaptée à son destinataire

Contrôler les sources, les informations extraites et les résultats chiffrés dans les exercices concernés

Produire un livrable répondant au besoin défini et expliquer les vérifications réalisées

Un bilan individuel permet d'identifier les acquis et les points à consolider. Un questionnaire de satisfaction complète l'évaluation de la formation.

## Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Evaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

## Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

## Accessibilité de la formation

ENI Service s'engage en faveur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH). Toutes nos formations sont ainsi accessibles aux PSH. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page "Accueil des personnes en situation de handicap" de notre site internet.