modus.

GUIDE GRATUIT · IA 100 · VOLET 6 DE 12

Qui fait quoi.

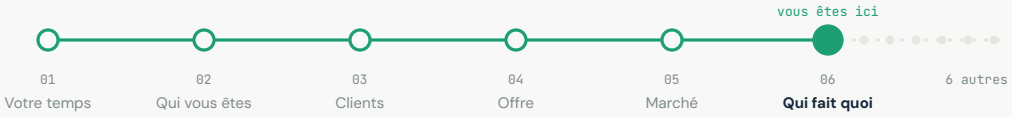
Quatre consignes. Deux documents. Un chiffre. Les rôles qui font rouler votre entreprise, ceux qui ont leur mot à dire dans les décisions importantes, ceux qui sont en contact avec vos clients, et ce qui bloque quand quelqu'un s'absente une semaine.

UN CAHIER PAS À PAS POUR LES PROPRIÉTAIRES
ENVIRON UNE HEURE ET QUART · RIEN À INSTALLER · RIEN À PAYER

MODUSAI.CA

POURQUOI CE VOLET

Les rôles d'abord. Les personnes ensuite.



Pourquoi il existe

Où va votre temps, Qui vous êtes, Votre client idéal, Votre offre et Votre marché ont mis par écrit votre semaine, votre entreprise, votre client, votre prix et votre marché. Tout ça est sorti d'une seule tête : la vôtre.

Celui-ci porte sur les rôles qui font rouler votre entreprise. Quelqu'un fait les soumissions, quelqu'un monte l'horaire, quelqu'un fait le travail, quelqu'un envoie les factures. Les entreprises solides reposent sur une poignée de rôles comme ça, chacun avec sa job. Vous pouvez avoir du très bon monde et quand même vous retrouver mal pris : un rôle bâti autour d'une personne, le jour où elle s'en va, personne ne peut le reprendre. On définit donc le rôle d'abord, puis on y place la bonne personne.

Ensuite, deux questions pour chaque rôle. A-t-il son mot à dire dans les décisions importantes ? Est-il en contact avec vos clients ? Mises côte à côte, les réponses montrent qui entend vos clients sans jamais être consulté.

Pourquoi ne pas juste demander à l'IA

Vous pouvez. Demandez-lui le portrait de votre équipe et vous allez avoir un organigramme : des boîtes, des noms, qui se rapporte à qui. Ça décrit les gens que vous avez. Ça ne vous dit pas de quels rôles l'entreprise a besoin, quel rôle a décidé ce qui allait dans la dernière soumission, ni si le rôle qui a entendu le client se plaindre a été consulté avant qu'on décide quoi faire.

Ce que vous aurez après

Deux documents. Qui fait quoi : les rôles qui font rouler votre entreprise, ce qui se fait dans chacun pendant une semaine normale, qui l'occupe aujourd'hui, les décisions où il a son mot à dire, et un chiffre : combien des rôles en contact avec vos clients n'ont leur mot à dire dans aucune. Et les rôles qu'une seule personne peut tenir, avec ce qui se passe la semaine où elle n'est pas là.

Plus tard, c'est le document que vous ressortez chaque fois que les rôles changent : quand vous engagez, vous engagez pour un rôle écrit, pas pour remplacer une personne. Quand l'IA écrit quelque chose qu'un client va lire, elle sait à qui il va avoir affaire. Quand quelqu'un est absent pour un mois, la moitié de la passation est déjà écrite.

Comment l'aborder

Environ une heure et quart. Pensez à une semaine normale, pas juste à la dernière. Vous n'êtes pas là pour noter qui que ce soit : vous écrivez les rôles et comment ils roulent aujourd'hui. Si c'est juste vous, ça marche quand même : vous tenez tous les rôles, les gens sur qui vous comptez en dehors de la paye vont sur la liste, et c'est le deuxième document qui en vaut le plus la peine.

DEUX FAÇONS DE FAIRE

Deux façons de faire.

Vous pouvez juste demander. « Fais-moi l'organigramme de mon équipe » vous donne des boîtes, des noms et des lignes, et probablement un paragraphe sur l'art de déléguer. Ça décrit les gens que vous avez aujourd'hui. Ça ne vous dit pas de quels rôles l'entreprise a besoin pour rouler.

Ou partez de celles-ci. Elles commencent par les rôles, peu importe qui les occupe, et comparent chacun à une semaine normale. Ensuite, elles passent en revue onze décisions de tous les jours et demandent quel rôle était vraiment là la dernière fois. Puis, à part, quels rôles sont en contact avec vos clients. Côte à côte, les deux réponses donnent le compte.

Prenez-les comme un plancher. Ajoutez vos questions. Si une question ne s'applique pas à votre entreprise, sautez-la et écrivez pourquoi dans le document.

TABLE DES MATIÈRES

02	Pourquoi ce volet	02
04	Ayez ça devant vous avant de commencer	04
05	Réglez le compte d'abord	05
06	Quel rôle a son mot à dire. Quel rôle entend le client	06
07	Les règles au début de chaque consigne	07
08	Consigne 01 · Les rôles	08
09	Consigne 02 · Qui décide quoi	09
10	Consigne 03 · Le compte	10
11	Consigne 04 · La semaine où quelqu'un n'est pas là	11
12	Ce que le compte vous dit	12
13	Trois choses que l'assistant ne fera pas	13
14	Gardez-les ensemble	14

AYEZ ÇA DEVANT VOUS AVANT DE COMMENCER

Ayez ça devant vous avant de commencer.

Votre calendrier ou votre liste de jobs du dernier mois.
C'est comme ça que vous vérifiez à quoi ressemble vraiment une semaine normale, et c'est là que se sont prises les décisions qu'on va vous demander.

Votre téléphone.
Les appels et les textos montrent quel rôle un client a vraiment rejoint, et quand.

Tous ceux qui ont travaillé pour l'entreprise dans les trois derniers mois,
sur la paye ou pas. La famille compte. La tenue de livres compte. Le sous-traitant que vous appelez chaque semaine compte. Vous allez les placer dans des rôles, pas l'inverse.

Les descriptions de poste que vous avez déjà,
écrites ou dans une vieille offre d'emploi. S'il n'y en a pas, c'est normal : vous allez décrire chaque rôle à voix haute.

DANS QUEL ORDRE

Les consignes 01 et 02 ensemble, environ 45 minutes : les rôles, puis les décisions. Ensuite la 03, le compte, environ 10 minutes. Ensuite la 04, la semaine d'absence, environ 15. La 03 vous donne le chiffre.

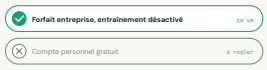


AVANT DE NOMMER QUI QUE CE SOIT

Réglez le compte d'abord.

Ici, on parle surtout de rôles, mais les personnes qui les occupent reviennent aussi. Dans une entreprise de trois personnes, un prénom identifie quelqu'un aussi sûrement qu'un nom complet. C'est permis, mais seulement sur le bon compte et seulement avec ce que vous diriez devant la personne.

Servez-vous d'un compte d'entreprise où vos conversations ne servent pas à entraîner le modèle. **Claude, ChatGPT, Gemini et Copilot font tous l'affaire, bien configurés :** un forfait entreprise, ou l'entraînement désactivé dans les réglages. Vérifiez avant de commencer, pas après.



> **Si la sécurité est votre première préoccupation, allez-y avec Copilot.** Connecté avec votre compte de travail Microsoft 365, ce que vous tapez reste couvert par l'entente de votre entreprise avec Microsoft et ne sert pas à l'entraînement. Pour une entreprise qui roule déjà sur Microsoft, c'est la configuration la plus serrée des quatre.

Quel forfait fait quoi, côte à côte : Choisir son IA. Si vous êtes sur un compte personnel gratuit, réglez ça avant d'aller plus loin.

ÇA VA	À LAISSER DE CÔTÉ
Un rôle (« soumissions », « aux livres », « le sous-traitant en gypse ») et qui l'occupe, par son prénom	Les noms de famille, les numéros de téléphone, les adresses
À quoi sert le rôle, et ce qu'il fait dans une semaine normale	Comment la personne dedans le fait : évaluations, avertissements, ce qui se dit porte fermée
De quoi le rôle est responsable, et les décisions où il a sa place	Le salaire, les heures, les conditions du contrat
Si le rôle est en contact avec les clients, et à propos de quoi	La santé, la famille, pourquoi quelqu'un est absent
Qu'une seule personne a un accès	L'accès lui-même, ou un mot de passe, ou un code

Les rôles d'abord. Les personnes après.

Partout où ça ne change rien de savoir qui, prenez le rôle. « L'horaire », c'est assez pour l'assistant. Il n'a pas besoin de savoir que c'est Sylvie, et le jour où Sylvie s'en va, la ligne est encore vraie.

> **Le seul test.** Écrivez chaque ligne comme si la personne concernée allait la lire. Dans une entreprise de cette taille, c'est ce qui va arriver.

DEUX QUESTIONS, JAMAIS UNE

Quel rôle a son mot à dire. Quel rôle entend le client.

Chaque rôle reçoit deux questions séparées, et on ne déduit jamais une réponse de l'autre. Un titre de poste ne répond à aucune des deux. « Adjointe administrative » ne vous dit pas si ce rôle a été consulté avant que la dernière soumission parte, ni s'il est en contact avec les clients.

POSITION	CE QUE ÇA VEUT DIRE, POUR UNE DÉCISION
Décide	Prend la décision. Si ça tourne mal, c'est la sienne.
Est consulté	On lui demande son avis avant, et sa réponse peut changer la décision. Seulement si vous pouvez nommer la dernière fois.
Coordonne	Reçoit la décision et la fait avancer dans l'entreprise : avertit l'équipe, met à l'horaire, commande, fait le suivi.
Exécute	Fait le travail qui découle de la décision.

Et à part : est-ce que le rôle est en contact avec les clients ?

Oui ou non, d'après la dernière fois que c'est arrivé. Un appel, un texto, une visite, une facture, une plainte. Si vous ne pouvez pas en nommer une dans le dernier mois, c'est non, peu importe ce que dit le titre.

> Ce n'est pas un organigramme. Personne n'est au-dessus ni en dessous de personne dans ces documents. C'est une liste de rôles, un tableau de décisions, et les rôles en contact avec les clients. Si vous vous surprenez à dessiner des boîtes, revenez à la dernière décision.

Où vivent vos documents.

C'est le fournisseur d'IA qui décide où il conserve vos conversations, et personne ne peut promettre ça à sa place. Ce que vous contrôlez, ce sont vos propres fichiers. Gardez les documents que vous bâtissez ici dans un stockage infonuagique situé dans le pays où votre entreprise est établie, et gardez-en une copie de sauvegarde.

Pour aller plus loin : Jusqu'où en dire à l'IA, ce qui coûte vraiment quelque chose, et quoi faire si c'est déjà collé.

CONSIGNE 00

Les règles au début de chaque consigne.

Chaque consigne du cahier contient déjà ce bloc-là, ça fait que vous pouvez en coller n'importe laquelle toute seule. Il est imprimé ici une fois pour que vous sachiez pourquoi chaque ligne est là.

```
Tu vas m'interviewer pour bâtir un document sur mon entreprise. Je suis le propriétaire. Je ne remplirai pas de formulaire : tu poses les questions, je réponds à voix haute, tu écris.

Règles pour l'entrevue :
- Une question à la fois. Attends ma réponse avant la suivante. Ne m'envoie jamais une liste de questions.
- Si ma réponse est vague, relance une fois. Si je dis « du bon monde » ou « ils sont faciles », demande-moi la dernière affaire précise qui s'est passée. Prends la deuxième réponse, pas la première.
- Ne me complimente pas. Pas de « excellente réponse », pas de résumé approbateur de ce que je viens de dire. Passe à la question suivante.
- N'invente rien. Si je ne sais pas quelque chose, écris INCONNU, avec à qui demander ou où vérifier. Un trou que je peux voir vaut plus qu'un chiffre que tu as inventé.
- Les chiffres approximatifs, ça va. Identifie-les. Si je dis « peut-être 30 % », écris « ~30 % (estimation du propriétaire) ». Ne transforme jamais une estimation en chiffre sûr.
- Écris dans mes mots. Garde mes tournures et mes expressions. Ne remonte pas ça en français d'affaires.
- Seulement les détails qui décident si un client fait l'affaire. Taille, secteur, région, âge, revenu : seulement si je dis que ça change si quelqu'un est un bon client.
- Pas de renseignements personnels sur des particuliers. Si je te donne le nom complet, l'adresse ou le téléphone d'un propriétaire de maison, ne t'en sers pas, et rappelle-moi de le garder en dehors.
- Pose-moi toutes les autres questions dont tu as besoin. Ces questions-là sont le plancher, pas le plafond.

Aussi, pour ce volet-ci :
- Les rôles d'abord, les personnes ensuite. Écris le rôle, puis qui l'occupe aujourd'hui. Si je décris une personne, demande-moi c'est quoi, le rôle.
- Les personnes par rôle ou par prénom seulement. Pas de noms de famille, de coordonnées, de salaire, d'heures, de santé, de famille, d'évaluation ni de raison d'absence : ça, c'est des RH, arrête-moi si je commence.
- Compare chaque rôle à ce qui se fait vraiment dans une semaine normale. Ne juge jamais la personne qui l'occupe. Ne réécris pas les descriptions : note juste l'écart.
- Deux questions séparées : quel rôle a son mot à dire dans une décision, et quel rôle est en contact avec les clients. Ne déduis jamais une réponse de l'autre.
- Pas d'organigramme, pas de boîtes, pas de classement. Si je commence, ramène-moi à la décision.
- Ne juge pas : ni qui devrait décider, ni qui est débordé, ni quoi déléguer, ni quelles jobs l'IA pourrait faire. N'écris jamais un mot de passe ou un code d'accès dans le document.

Quand on a fini, sors le document fini en markdown (du texte simple avec des titres) que je peux sauvegarder dans un fichier .md. Ensuite, liste ce qui manque et ce que je devrais vérifier.
```

Pourquoi « les rôles d'abord, les personnes ensuite ». Vous pouvez avoir du monde excellent et être pris quand même : un rôle bâti autour d'une personne, le jour où elle part, personne ne peut être engagé pour le reprendre. Écrire le rôle d'abord, c'est ce qui permet de le combler à nouveau. Savoir si quelqu'un fait bien sa job, c'est une autre conversation, et elle n'a pas sa place dans un fichier qu'un assistant va lire.

Pourquoi « ne juge pas ». Parlez de votre équipe à un assistant et, en deux réponses, il va vous dire de déléguer. Il n'a jamais mis les pieds chez vous. Les consignes lui enlèvent cette job-là et lui laissent celle qu'il fait bien : écrire ce que vous dites, et garder les deux questions séparées.

CONSIGNE 01 · DURÉE : ENVIRON 25 MINUTES

Les rôles

Les rôles qui font rouler votre entreprise : à quoi chacun sert, ce qui s'y fait vraiment dans une semaine normale, et qui l'occupe aujourd'hui.




```
Tu vas m'interviewer pour bâtir un document sur mon entreprise. Je suis le propriétaire. Je ne remplirai pas de formulaire : tu poses les questions, je réponds à voix haute, tu écris.

Règles pour l'entrevue :
- Une question à la fois. Attends ma réponse avant la suivante. Ne m'envoie jamais une liste de questions.
- Si ma réponse est vague, relance une fois. Si je dis « du bon monde » ou « ils sont faciles », demande-moi la dernière affaire précise qui s'est passée. Prends la deuxième réponse, pas la première.
- Ne me complimente pas. Pas de « excellente réponse », pas de résumé approbateur de ce que je viens de dire. Passe à la question suivante.
- N'invente rien. Si je ne sais pas quelque chose, écris INCONNU, avec à qui demander ou où vérifier. Un trou que je peux voir vaut plus qu'un chiffre que tu as inventé.
- Les chiffres approximatifs, ça va. Identifie-les. Si je dis « peut-être 30 % », écris « ~30 % (estimation du propriétaire) ». Ne transforme jamais une estimation en chiffre sûr.
- Écris dans mes mots. Garde mes tournures et mes expressions. Ne remonte pas ça en français d'affaires.
- Seulement les détails qui décident si un client fait l'affaire. Taille, secteur, région, âge, revenu : seulement si je dis que ça change si quelqu'un est un bon client.
- Pas de renseignements personnels sur des particuliers. Si je te donne le nom complet, l'adresse ou le téléphone d'un propriétaire de maison, ne t'en sers pas, et rappelle-moi de le garder en dehors.
- Pose-moi toutes les autres questions dont tu as besoin. Ces questions-là sont le plancher, pas le plafond.

Aussi, pour ce volet-ci :
- Les rôles d'abord, les personnes ensuite. Écris le rôle, puis qui l'occupe aujourd'hui. Si je décris une personne, demande-moi c'est quoi, le rôle.
- Les personnes par rôle ou par prénom seulement. Pas de noms de famille, de coordonnées, de salaire, d'heures, de santé, de famille, d'évaluation ni de raison d'absence : ça, c'est des RH, arrête-moi si je commence.
- Compare chaque rôle à ce qui se fait vraiment dans une semaine normale. Ne juge jamais la personne qui l'occupe. Ne réécris pas les descriptions : note juste l'écart.
- Deux questions séparées : quel rôle a son mot à dire dans une décision, et quel rôle est en contact avec les clients. Ne déduis jamais une réponse de l'autre.
- Pas d'organigramme, pas de boîtes, pas de classement. Si je commence, ramène-moi à la décision.
- Ne juge pas : ni qui devrait décider, ni qui est débordé, ni quoi déléguer, ni quelles jobs l'IA pourrait faire. N'écris jamais un mot de passe ou un code d'accès dans le document.

Quand on a fini, sors le document fini en markdown (du texte simple avec des titres) que je peux sauvegarder dans un fichier .md. Ensuite, liste ce qui manque et ce que je devrais vérifier.

On commence un document qui s'appelle qui-fait-quoi.md. D'abord, les rôles qui font rouler l'entreprise, peu importe qui les fait : soumissions, horaire, travail, achats, facturation, téléphone. Demande-moi ce qui manque, une question à la fois, jusqu'à ce que la liste soit complète.

Ensuite, qui occupe chaque rôle aujourd'hui : un prénom, sur la paye ou pas (famille, tenue de livres, sous-traitant). Une personne peut avoir plusieurs rôles. Si je fais tout, écris-le.

Puis, pour chaque rôle, un à la fois :
1. À quoi sert ce rôle ? Je colle la description de poste, ou je le décris comme à quelqu'un que j'engage.
2. Dans une semaine normale, qu'est-ce qui se fait vraiment dans ce rôle ? Vérifie avec la semaine passée : était-elle normale ? Sinon, demande-moi à quoi ressemble une vraie semaine.
3. Reprends la description ligne par ligne : c'est quand, la dernière fois que ça s'est fait ? Rien dans le dernier mois : ça fait encore partie du rôle, ou c'est juste écrit ? Marque « dans les faits » ou « sur papier seulement ».
4. Qu'est-ce qui se fait dans ce rôle et qui n'est pas dans la description ? Marque chaque chose « jamais écrit ».
5. Le test rôle ou personne : si la personne partait, est-ce que je pourrais engager quelqu'un avec cette description ? Ou le rôle n'existe-t-il qu'à cause de cette personne-là ? Marque « rôle » ou « bâti autour d'une personne ».
6. De quoi ce rôle est-il responsable ? Quand ça va mal, qui se fait appeler ?
7. Ce rôle est-il en contact avec les clients ? La dernière fois, c'était quand et à propos de quoi ? Rien dans le dernier mois : « non ».

Ligne 2 du document : Rôles sur papier vs dans les faits : correspond a · en partie b · ne correspond pas c · rien d'écrit d · bâti autour d'une personne e (date du jour). Demande-moi avant de classer un rôle ailleurs que dans « correspond ». Une ligne par rôle, avec qui l'occupe. Laisse une colonne « décide ou est consulté » vide pour la suite.
```

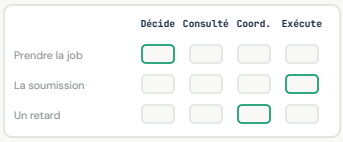
> Un rôle bâti autour d'une personne, personne ne peut le reprendre quand elle s'en va.

Document : **qui-fait-quoi.md** (commence)

CONSIGNE 02 · DURÉE : ENVIRON 20 MINUTES

Qui décide quoi

Les décisions de tous les jours, et la place de chaque rôle. Pas comment c'est censé marcher : la dernière fois que c'est arrivé.




```
Tu vas m'interviewer pour bâtir un document sur mon entreprise. Je suis le propriétaire. Je ne remplirai pas de formulaire : tu poses les questions, je réponds à voix haute, tu écris.

Règles pour l'entrevue :
- Une question à la fois. Attends ma réponse avant la suivante. Ne m'envoie jamais une liste de questions.
- Si ma réponse est vague, relance une fois. Si je dis « du bon monde » ou « ils sont faciles », demande-moi la dernière affaire précise qui s'est passée. Prends la deuxième réponse, pas la première.
- Ne me complimente pas. Pas de « excellente réponse », pas de résumé approbateur de ce que je viens de dire. Passe à la question suivante.
- N'invente rien. Si je ne sais pas quelque chose, écris INCONNU, avec à qui demander ou où vérifier. Un trou que je peux voir vaut plus qu'un chiffre que tu as inventé.
- Les chiffres approximatifs, ça va. Identifie-les. Si je dis « peut-être 30 % », écris « ~30 % (estimation du propriétaire) ». Ne transforme jamais une estimation en chiffre sûr.
- Écris dans mes mots. Garde mes tournures et mes expressions. Ne remonte pas ça en français d'affaires.
- Seulement les détails qui décident si un client fait l'affaire. Taille, secteur, région, âge, revenu : seulement si je dis que ça change si quelqu'un est un bon client.
- Pas de renseignements personnels sur des particuliers. Si je te donne le nom complet, l'adresse ou le téléphone d'un propriétaire de maison, ne t'en sers pas, et rappelle-moi de le garder en dehors.
- Pose-moi toutes les autres questions dont tu as besoin. Ces questions-là sont le plancher, pas le plafond.

Aussi, pour ce volet-ci :
- Les rôles d'abord, les personnes ensuite. Écris le rôle, puis qui l'occupe aujourd'hui. Si je décris une personne, demande-moi c'est quoi, le rôle.
- Les personnes par rôle ou par prénom seulement. Pas de noms de famille, de coordonnées, de salaire, d'heures, de santé, de famille, d'évaluation ni de raison d'absence : ça, c'est des RH, arrête-moi si je commence.
- Compare chaque rôle à ce qui se fait vraiment dans une semaine normale. Ne juge jamais la personne qui l'occupe. Ne réécris pas les descriptions : note juste l'écart.
- Deux questions séparées : quel rôle a son mot à dire dans une décision, et quel rôle est en contact avec les clients. Ne déduis jamais une réponse de l'autre.
- Pas d'organigramme, pas de boîtes, pas de classement. Si je commence, ramène-moi à la décision.
- Ne juge pas : ni qui devrait décider, ni qui est débordé, ni quoi déléguer, ni quelles jobs l'IA pourrait faire. N'écris jamais un mot de passe ou un code d'accès dans le document.

Quand on a fini, sors le document fini en markdown (du texte simple avec des titres) que je peux sauvegarder dans un fichier .md. Ensuite, liste ce qui manque et ce que je devrais vérifier.

Même document. Maintenant, les décisions. Pour chaque décision, on place les rôles, avec la personne entre parenthèses. Il y a quatre positions. Utilise exactement celles-ci :
- Décide : prend la décision. Si ça tourne mal, c'est la sienne.
- Est consulté : on lui demande son avis avant, et sa réponse peut changer la décision.
- Coordonne : reçoit la décision et la fait avancer (avertit l'équipe, met à l'horaire, commande, fait le suivi).
- Exécute : fait le travail qui découle de la décision.

Lis-les-moi une à la fois. Je raye celles qui ne s'appliquent pas chez nous et j'ajoute celles qui manquent :
1. Si on prend une job ou un client · 2. Ce qui va dans une soumission, et le montant · 3. Qui fait quelle job, et quand · 4. Ce qu'on achète, et chez qui · 5. Qui on engage, ou quel sous-traitant on appelle · 6. Ce qu'on dit à un client quand une job prend du retard · 7. Comment on règle une plainte · 8. Quand on relance une facture pas payée · 9. Ce qu'on dit de nous en public · 10. Changer la façon de faire une job · 11. Commencer à utiliser un nouvel outil, une application ou un logiciel

Pour chacune, demande-moi la dernière fois que c'est arrivé : qui a décidé, à qui on a demandé son avis avant et si ça a changé quelque chose, qui l'a transmise, qui a fait le travail.

Vérification pour Est consulté : pour chaque rôle que je mets là, demande-moi de nommer la dernière fois que je l'ai consulté avant cette décision-là. Si je ne peux pas, il va dans Coordonne ou Exécute. Si je dis « on décide ensemble », demande qui a eu le dernier mot.

Résultat : un tableau avec la décision, décide, est consulté, coordonne, exécute, et la dernière fois que c'est arrivé. Ensuite, remplis la colonne « décide ou est consulté » de chaque rôle, ou écris « aucune ».
```

> Pourquoi la dernière fois : c'est là qu'on voit qui était vraiment dans la pièce, pas qui devrait l'être.

Document : **qui-fait-quoi.md** (continue)

CONSIGNE 03 · DURÉE : ENVIRON 10 MINUTES

Le compte

Les deux colonnes côte à côte : quels rôles sont en contact avec vos clients, et lesquels ont leur mot à dire. C'est la consigne qui vous donne le chiffre.




```
Tu vas m'interviewer pour bâtir un document sur mon entreprise. Je suis le propriétaire. Je ne remplirai pas de formulaire : tu
poses les questions, je réponds à voix haute, tu écris.

Règles pour l'entrevue :
- Une question à la fois. Attends ma réponse avant la suivante. Ne m'envoie jamais une liste de questions.
- Si ma réponse est vague, relance une fois. Si je dis « du bon monde » ou « ils sont faciles », demande-moi la dernière affaire
précise qui s'est passée. Prends la deuxième réponse, pas la première.
- Ne me complimente pas. Pas de « excellente réponse », pas de résumé approbateur de ce que je viens de dire. Passe à la question
suivante.
- N'invente rien. Si je ne sais pas quelque chose, écris INCONNU, avec à qui demander ou où vérifier. Un trou que je peux voir
vaut plus qu'un chiffre que tu as inventé.
- Les chiffres approximatifs, ça va. Identifie-les. Si je dis « peut-être 30 % », écris « ~30 % (estimation du propriétaire) ».
Ne transforme jamais une estimation en chiffre sûr.
- Écris dans mes mots. Garde mes tournures et mes expressions. Ne remonte pas ça en français d'affaires.
- Seulement les détails qui décident si un client fait l'affaire. Taille, secteur, région, âge, revenu : seulement si je dis que
ça change si quelqu'un est un bon client.
- Pas de renseignements personnels sur des particuliers. Si je te donne le nom complet, l'adresse ou le téléphone d'un
propriétaire de maison, ne t'en sers pas, et rappelle-moi de le garder en dehors.
- Pose-moi toutes les autres questions dont tu as besoin. Ces questions-là sont le plancher, pas le plafond.

Aussi, pour ce volet-ci :
- Les rôles d'abord, les personnes ensuite. Écris le rôle, puis qui l'occupe aujourd'hui. Si je décris une personne, demande-moi
c'est quoi, le rôle.
- Les personnes par rôle ou par prénom seulement. Pas de noms de famille, de coordonnées, de salaire, d'heures, de santé, de
famille, d'évaluation ni de raison d'absence : ça, c'est des RH, arrête-moi si je commence.
- Compare chaque rôle à ce qui se fait vraiment dans une semaine normale. Ne juge jamais la personne qui l'occupe. Ne réécris pas
les descriptions : note juste l'écart.
- Deux questions séparées : quel rôle a son mot à dire dans une décision, et quel rôle est en contact avec les clients. Ne déduis
jamais une réponse de l'autre.
- Pas d'organigramme, pas de boîtes, pas de classement. Si je commence, ramène-moi à la décision.
- Ne juge pas : ni qui devrait décider, ni qui est débordé, ni quoi déléguer, ni quelles jobs l'IA pourrait faire. N'écris jamais
un mot de passe ou un code d'accès dans le document.

Quand on a fini, sors le document fini en markdown (du texte simple avec des titres) que je peux sauvegarder dans un fichier .md.
Ensuite, liste ce qui manque et ce que je devrais vérifier.

Même document. Maintenant, mets les deux colonnes côte à côte, sans les fusionner.

1. Fais la liste des rôles en contact avec les clients, le mien compris.
2. Pour chacun, regarde le tableau : est-ce qu'il Décide, ou est-il consulté, sur au moins une décision ? Coordonner et exécuter,
ça ne compte pas : celui qui coordonne reçoit la décision une fois prise.
3. Écris la ligne 1 du document : Rôles en contact avec les clients : x (le mien compris) · De ceux-là, sans mot à dire dans
aucune décision : y (date du jour).
4. Pour chacun des y, pose-moi ces questions, une à la fois :
   - Qu'est-ce qu'un client a dit à la personne qui occupe ce rôle, dans le dernier mois ? Ses mots si je les ai, identifiés (il
me l'a dit) ou (je devine). Si je ne sais pas, écris INCONNU : demander à [rôle ou prénom]. Ne devine pas.
   - Est-ce que quelque chose de ça s'est rendu à moi avant qu'une décision du tableau soit prise ? Laquelle ?
5. Une ligne pour l'autre bord : quels rôles décident ou sont consultés, sans jamais être en contact avec les clients.
6. Si y donne 0, dis pourquoi : soit tous les rôles en contact avec les clients ont leur mot à dire, soit je suis le seul à leur
parler.

Ne commente pas le compte. Ne me dis pas qui devrait décider, ni qu'il faudrait ajouter un rôle quelque part. Écris ce qui est
là, point.
```

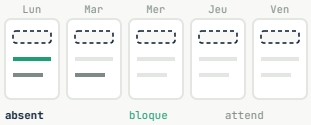
> Les lignes qui comptent le plus, ce sont les INCONNU. Chacune, c'est une question avec un nom dessus, et vous pouvez la poser lundi matin.

Document : **qui-fait-quoi.md** (termine)

CONSIGNE 04 · DURÉE : ENVIRON 15 MINUTES

La semaine où quelqu'un n'est pas là

Les rôles qu'une seule personne peut tenir, et ce qui se passe la semaine où elle n'est pas là. Si vous êtes seul, c'est la partie qui compte le plus.




```
Tu vas m'interviewer pour bâtir un document sur mon entreprise. Je suis le propriétaire. Je ne remplirai pas de formulaire : tu poses les questions, je réponds à voix haute, tu écris.

Règles pour l'entrevue :
- Une question à la fois. Attends ma réponse avant la suivante. Ne m'envoie jamais une liste de questions.
- Si ma réponse est vague, relance une fois. Si je dis « du bon monde » ou « ils sont faciles », demande-moi la dernière affaire précise qui s'est passée. Prends la deuxième réponse, pas la première.
- Ne me complimente pas. Pas de « excellente réponse », pas de résumé approbateur de ce que je viens de dire. Passe à la question suivante.
- N'invente rien. Si je ne sais pas quelque chose, écris INCONNU, avec à qui demander ou où vérifier. Un trou que je peux voir vaut plus qu'un chiffre que tu as inventé.
- Les chiffres approximatifs, ça va. Identifie-les. Si je dis « peut-être 30 % », écris « ~30 % (estimation du propriétaire) ». Ne transforme jamais une estimation en chiffre sûr.
- Écris dans mes mots. Garde mes tournures et mes expressions. Ne remonte pas ça en français d'affaires.
- Seulement les détails qui décident si un client fait l'affaire. Taille, secteur, région, âge, revenu : seulement si je dis que ça change si quelqu'un est un bon client.
- Pas de renseignements personnels sur des particuliers. Si je te donne le nom complet, l'adresse ou le téléphone d'un propriétaire de maison, ne t'en sers pas, et rappelle-moi de le garder en dehors.
- Pose-moi toutes les autres questions dont tu as besoin. Ces questions-là sont le plancher, pas le plafond.

Aussi, pour ce volet-ci :
- Les rôles d'abord, les personnes ensuite. Écris le rôle, puis qui l'occupe aujourd'hui. Si je décris une personne, demande-moi c'est quoi, le rôle.
- Les personnes par rôle ou par prénom seulement. Pas de noms de famille, de coordonnées, de salaire, d'heures, de santé, de famille, d'évaluation ni de raison d'absence : ça, c'est des RH, arrête-moi si je commence.
- Compare chaque rôle à ce qui se fait vraiment dans une semaine normale. Ne juge jamais la personne qui l'occupe. Ne réécris pas les descriptions : note juste l'écart.
- Deux questions séparées : quel rôle a son mot à dire dans une décision, et quel rôle est en contact avec les clients. Ne déduis jamais une réponse de l'autre.
- Pas d'organigramme, pas de boîtes, pas de classement. Si je commence, ramène-moi à la décision.
- Ne juge pas : ni qui devrait décider, ni qui est débordé, ni quoi déléguer, ni quelles jobs l'IA pourrait faire. N'écris jamais un mot de passe ou un code d'accès dans le document.

Quand on a fini, sors le document fini en markdown (du texte simple avec des titres) que je peux sauvegarder dans un fichier .md. Ensuite, liste ce qui manque et ce que je devrais vérifier.

Nouveau document : une-seule-personne.md. Pars de qui-fait-quoi.md : chaque rôle, qui l'occupe, et chaque rôle marqué « bâti autour d'une personne ». Ensuite, pose-moi ces questions, une à la fois :
- Quels rôles ne peuvent être tenus que par une seule personne ?
- Qu'est-ce que la personne qui occupe chacun de ces rôles sait, et qui n'est écrit nulle part ? Une relation avec un client, un contact chez un fournisseur, un accès. Dis-moi qui, jamais le mot de passe.
- Qu'est-ce que je fais que je n'ai jamais montré à personne ?
- Qui, en dehors de l'entreprise, est le seul à pouvoir faire quelque chose pour nous ?

Pour chacun, demande-moi :
1. Qui d'autre pourrait le prendre demain matin, même mal ? Si quelqu'un peut, enlève-le de la liste.
2. La semaine où cette personne n'est pas là : qu'est-ce qui bloque dès la première journée, qu'est-ce qui attend son retour, et qu'est-ce qui accroche d'une façon qu'un client remarquerait ?
3. Est-ce que c'est déjà arrivé ? C'est quand, la dernière fois que cette personne a été absente une semaine complète, et qu'est-ce qui s'est passé pour vrai ? Si jamais, écris « jamais testé ».
4. C'est où : « dans sa tête » ou « écrit quelque part » ? Juste ça.

Ligne 1 du document : Rôles qu'une seule personne peut tenir : z · De ceux-là, juste moi : w · Bâtis autour d'une personne : e · Jamais testé : v (date du jour)

N'écris pas pourquoi quelqu'un serait absent. Ne propose ni remplaçant, ni plan de formation, ni solution. Fais la liste, point.
```

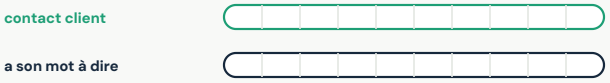
> Si vous faites tout, la plupart des lignes vont dire « juste moi », et c'est correct : c'est ça, le document. Mieux vaut le savoir maintenant que la semaine où vous tombez malade.

Document : **une-seule-personne.md** (bâtit)

CONSIGNE 03

Ce que le compte vous dit.

La ligne 1 compte les rôles en contact avec vos clients, puis combien d'entre eux n'ont leur mot à dire dans aucune des décisions de votre liste.



Plusieurs rôles sont en contact avec les clients sans avoir leur mot à dire.
Le document note, pour chacun, ce que les clients disent à la personne qui l'occupe, ou un INCONNU avec son nom dessus. Il ne vous dit pas de changer qui décide. Une entreprise où c'est le propriétaire qui décide, c'est une entreprise normale.

Zéro, parce que tous les rôles en contact avec les clients ont leur mot à dire.
Alors ce que ces rôles entendent a un chemin jusqu'aux décisions. Le document montre lesquelles, et la dernière fois que c'est arrivé.

Zéro, parce que vous êtes le seul en contact avec les clients.
Alors le chiffre est court et honnête, et c'est une-seule-personne.md qui compte le plus ici.

> Ensuite, regardez la ligne 2. Chaque « sur papier seulement », chaque « jamais écrit » et chaque « bâti autour d'une personne », c'est un écart entre le rôle sur papier et le rôle dans les faits. Ce guide-ci ne les règle pas. Un prochain guide du IA 100, oui.

TROIS CHOSES QUE L'ASSISTANT NE FERA PAS

Trois choses que l'assistant ne fera pas.



Il ne peut pas vous dire si le bon rôle décide

Le tableau montre quel rôle a pris la décision sur la dernière soumission. Si c'est le bon, ça dépend de qui porte le blâme quand ça tourne mal, de qui est prêt, et de la confiance que vous avez en chacun. Une entreprise où le propriétaire décide de tout, c'est une entreprise normale.



Il ne sait pas ce que vos clients disent à votre monde

Il sait seulement ce que vous lui dites. Les lignes INCONNU, ce sont les questions auxquelles eux seuls peuvent répondre, et ce sont les lignes les plus utiles du document.



Il ne peut pas vous dire si c'est risqué de dépendre d'une seule personne

À trois, certains rôles vont toujours reposer sur une seule personne. Décider d'en couvrir un, c'est une affaire d'argent et de temps, et l'assistant a la consigne de ne pas trancher.

> Ça, ça n'a jamais été sa job.

GARDEZ-LES ENSEMBLE

Gardez-les ensemble.

Ces deux documents vont dans 06-equipe/, dans le même dossier que tout ce qui vient de Qui vous êtes, Votre client idéal, Votre offre et Votre marché. Chaque guide du IA 100 a son sous-dossier. Le dossier, vers la fin du parcours, ajoute l'index qui les relie.

```
mon-entreprise/
  LISEZMOI.md              ← Le dossier : l'index
  01-votre-semaine/        ← Où va votre temps
  02-qui-vous-etes/        ← Qui vous êtes
  03-clients/              ← Votre client idéal
  04-offre/                ← Votre offre
  05-marche/               ← Votre marché
  06-equipe/               ← Qui fait quoi
    qui-fait-quoi.md
    une-seule-personne.md
  07-comptes/              ← Qui contrôle vos comptes
  ...
  processus/               ← IA 101 et 102 bâtissent ici
```

Les deux restent dans le dossier.
Ils nomment du monde avec qui vous travaillez. Ne les collez dans rien de public. qui-fait-quoi.md va à tout assistant qui écrit quelque chose qu'un client va lire, pour qu'il sache à quel rôle le client va vraiment avoir affaire.

Datez les deux fichiers sur leur première ligne. Les rôles changent d'une saison à l'autre. Un portrait sans date, on ne peut pas s'y fier.

Le compte revient plus loin dans le parcours, quand la question sera de savoir quels rôles devraient être dans la pièce quand l'entreprise décide quoi faire avec l'IA.

Prochain guide du IA 100 : Qui contrôle les comptes de votre entreprise ? La carte de tous vos comptes : à qui est chacun, qui peut y entrer, et qui pourrait y entrer si vous ne pouviez pas.

modus.

Vous pouvez tout faire vous-même. Certains aiment mieux que ce soit fait.

Le IA 100 est gratuit, et rien n'est gardé pour une version payante.
Ce que Modus vend, c'est le temps, et la personne dont c'est la job.

Vous aimez mieux qu'on le fasse ?

Réservez un appel. Balayez le code ou cliquez sur le lien.

modusai.ca/#contact

1 877 654-1877

MODUSAI.CA