modus.

GUIDE GRATUIT · IA 100 · VOLET 9 DE 12

Ce qu'on attend de chaque rôle

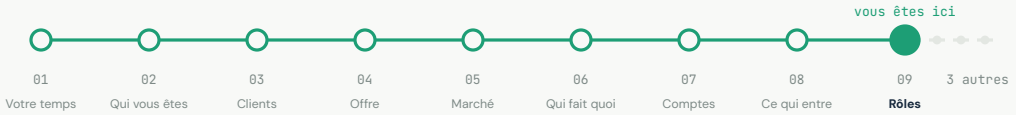
Une courte page pour chaque rôle de votre entreprise, le vôtre aussi. Vous l'écrivez, vous la remettez, et vous découvrez comment elle est lue.

UN CAHIER PAS À PAS POUR LES PROPRIÉTAIRES
ENVIRON 45 MINUTES POUR LE PREMIER RÔLE, MOINS ENSUITE · UNE CONVERSATION PAR PERSONNE · RIEN À PAYER

MODUSAI.CA

POURQUOI CE VOLET

Tout le monde est occupé. Mais dans quelle direction ?



Personne l'a écrit

Personne sait vraiment c'est quoi sa job. Tout le monde travaille, mais chacun part dans sa direction. Et vous êtes frustré, parce que vous vous attendiez à ce que ce soit fait à votre façon, sans jamais avoir dit comment.

C'est pas encore un problème de monde. Personne l'a écrit.

Pourquoi pas en copier une

Il y a une description de poste pour chaque rôle sur Internet, et une opinion différente sur chacune. Un rôle qui marche bien ailleurs est pas automatiquement bon pour vous. Votre culture, vos clients, le genre de travail que vous faites, ce que vous vendez : c'est ça qui fait que la job est la vôtre, et aucun modèle a ça.

Ce que ce guide fait

Vous écrivez à quoi sert chaque rôle, le vôtre aussi. Vous le remettez à la personne. Elle vous dit ce qu'elle pense que ça dit. Là où elle le lit autrement que ce que vous vouliez dire, vous réécrivez.

Ce qu'il est pas

C'est pas une évaluation de rendement, et ça touche pas au salaire, aux heures ni aux contrats. C'est le rôle, pas comment quelqu'un le remplit. Tout ce qui est légal va à un avocat ou à un conseiller RH (page 6).

Comment l'aborder

C'est le volet 9 du IA 100. Qui fait quoi a trouvé l'écart entre la job sur papier et la job comme elle se fait, et l'a écrit. Celui-ci le referme.

DEUX FAÇONS DE FAIRE

Deux façons de faire.

Vous pouvez juste demander. « Écris-moi une description de poste pour un vendeur » vous en donne une en quelques secondes. C'est juste en général et faux pour vous : ça connaît pas vos clients, votre culture ni ce que vous vendez. Et ça liste tout, exactement ce qu'il faut pour finir par entendre « c'est pas ma job ».

Ou partez de celles-ci. Vous dites tout ce que le rôle fait, à voix haute. L'assistant vous pousse à couper jusqu'à six parties, vérifie chaque attente et joue la personne dans le rôle pour la tester. Ensuite, vous le remettez et vous écoutez.

Prenez-les comme un plancher. Si une question s'applique pas à votre entreprise, sautez-la.

TABLE DES MATIÈRES

02	Pourquoi ce volet	02
04	Ayez ça devant vous avant de commencer	04
05	Vérifiez sur quoi vous êtes	05
06	Pas une évaluation. Pas un avis RH ou juridique	06
07	Les règles au début de chaque consigne	07
08	Consigne 01 · Tout sortir	08
09	Consigne 02 · Couper, puis tester	09
10	Consigne 03 · Le vôtre	10
11	Consigne 04 · Le remettre, puis écouter	11
12	Une attente, deux façons	12
13	Famille, amis et sous-traitants	13
14	Ce que l'assistant peut pas faire ici	14
15	Gardez-les ensemble	15

AYEZ ÇA DEVANT VOUS AVANT DE COMMENCER

Ayez ça devant vous avant de commencer.

qui-fait-quoi.md, si vous l'avez.

Tiré de Qui fait quoi. Les trois listes de chaque personne (en pratique, sur papier seulement, pas écrit nulle part) sont le point de départ de la consigne 01. Le tableau des décisions sert à la partie 4.

nos-comptes.md.

Tiré de Qui contrôle vos comptes, pour la partie 2 : avec quoi chaque rôle travaille.

Les volets 2 et 4.

Qui vous êtes et Votre offre, pour savoir vers quoi chaque rôle travaille au bout du compte.

La dictée vocale.

Celle de votre téléphone, ou celle de l'assistant. La consigne 01 va plus vite à voix haute.

DANS QUEL ORDRE

Consignes 01 et 02 pour un rôle, environ 45 minutes. Commencez par celui que vous aimeriez le plus passer à quelqu'un. Recommencez pour chaque rôle. Ensuite la 03, le vôtre. Puis la 04, une fois par personne. Si vous êtes seul, faites la 03 : c'est la page que vous allez remettre à votre premier employé.



AVANT DE COMMENCER

Vérifiez sur quoi vous êtes.

Payer, c'est pas la même chose qu'un compte d'entreprise. Sur un forfait personnel, même payant, ce que vous tapez peut servir à entraîner le modèle, à moins de le désactiver dans les réglages. Les forfaits entreprise ne servent pas à l'entraînement par défaut. Beaucoup de propriétaires pensent que l'abonnement mensuel leur a acheté ça. C'est pas le cas.

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. Ce guide part du principe que tout le monde dans l'équipe est sur un compte choisi par l'entreprise.



> **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, fournisseur par fournisseur : Choisir son IA. Ce guide parle de choses sensibles, ça fait qu'on en parle par sorte, jamais par exemple :

ÇA SE DIT	À GARDER EN DEHORS DE LA CONVERSATION
Les rôles, et les prénoms comme dans les volets d'avant	Noms complets, adresses, tout ce qui est personnel à la personne
Ce que le rôle livre	Comment la personne en place le fait
« C'est lié à comment tu es payé »	Salaires, taux, bonis
« Le contrat avec notre sous-traitant », comme quelque chose qui existe	Ce que le contrat dit

Écrivez sur le rôle. Jamais sur la personne.

Chaque ligne, comme si la personne dans le rôle allait la lire. Elle va la lire.

Page suivante : ce que ce guide fait pas, et les six parties. Lisez-la avant la consigne 01.

CE QUE CE GUIDE FAIT PAS

Pas une évaluation. Pas un avis RH ou juridique.

Ce guide vous aide à dire à quoi sert un rôle. Il juge pas la personne dedans, et il couvre pas ce que la loi dit sur le travail. Les consignes disent à l'assistant de rester en dehors des deux.



Pas un avis RH ou juridique

Les heures, le salaire, les avantages, les contrats, les congédiements, qui est un employé et qui l'est pas : rien de ça est ici. Chaque fois qu'une de ces questions-là sort, elle va sous Pour l'avocat, comme une question, et l'assistant y répond pas.

> **Si c'est lié à la paie.** Pour un vendeur ou un sous-traitant, ce qu'il livre peut être lié à comment il est payé. Le document peut le dire en une ligne. La paie elle-même, c'est entre vous et lui.

Pas une évaluation

Savoir si la personne est la bonne pour le rôle, c'est une autre conversation. Ici, c'est à quoi sert le rôle. Si beaucoup de monde manque la même attente, regardez l'attente en premier. La personne qui supervise le rôle vérifie ça chaque trimestre.

Les six parties

À quoi sert ce rôle. Avec quoi tu travailles. Ce que tu livres. Ce que tu décides. Ce que tu peux attendre de moi. Où en savoir plus.

Deux tests

Quelqu'un en dehors de votre métier pourrait-il le lire et comprendre la job ? Chaque attente a-t-elle une façon d'être vérifiée, sans que la liste soit assez complète pour que « c'est pas sur la liste » devienne une réponse ?

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 :
- On écrit à quoi sert un rôle, on juge pas la personne dedans. Si je commence à parler de comment quelqu'un fait sa job, ramène-moi au rôle.
- Ne me suggère jamais une attente, une description de poste standard, ou ce que ce genre de rôle fait d'habitude. Demande-moi et écris ce que je dis.
- Ne me suggère jamais de cible, de fréquence ou d'échéance. Si j'en donne pas, écris INCONNU.
- Rien sur le salaire, les heures, les avantages ou les conditions du contrat. Si j'en parle, écris « lié à comment la personne est payée », pas plus. Tu n'es pas mon avocat ni mon conseiller RH : tout ce qui a l'air légal va sous Pour l'avocat, comme je l'ai demandé.
- Écris chaque ligne comme si la personne dans le rôle allait la lire, parce qu'elle va la lire.
- Reste dans ce volet-ci. Qui décide quoi, c'est le volet 6, les outils et les comptes, le volet 7. Si les attentes sont rencontrées, ça revient à la personne qui supervise. Lis ces fichiers-là si je les colle, rebâtis-les pas.

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.
```

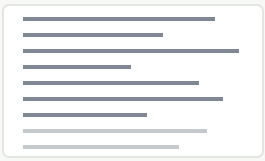
Pourquoi « ne me suggère jamais une attente ». Un assistant à qui on demande ce qu'un vendeur devrait faire va vous le dire, et il va avoir l'air sûr. Il décrit l'entreprise de quelqu'un d'autre. C'est la vôtre qui compte.

Pourquoi « comme si elle allait la lire ». Parce qu'elle va la lire. Une ligne que vous seriez mal à l'aise de lire à la personne, c'est une ligne sur elle, pas sur le rôle.

CONSIGNE 01 · DURÉE : ENVIRON 20 MINUTES PAR RÔLE

Tout sortir

Un rôle à la fois. Parlez-le à voix haute : tout ce que le rôle fait, tout ce que vous attendez. Faites pas le ménage en chemin. Si vous classez au fur et à mesure, vous allez oublier des affaires.



```
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 :
- On écrit à quoi sert un rôle, on juge pas la personne dedans. Si je commence à parler de comment quelqu'un fait sa job, ramène-moi au rôle.
- Ne me suggère jamais une attente, une description de poste standard, ou ce que ce genre de rôle fait d'habitude. Demande-moi et écris ce que je dis.
- Ne me suggère jamais de cible, de fréquence ou d'échéance. Si j'en donne pas, écris INCONNU.
- Rien sur le salaire, les heures, les avantages ou les conditions du contrat. Si j'en parle, écris « lié à comment la personne est payée », pas plus. Tu n'es pas mon avocat ni mon conseiller RH : tout ce qui a l'air légal va sous Pour l'avocat, comme je l'ai demandé.
- Écris chaque ligne comme si la personne dans le rôle allait la lire, parce qu'elle va la lire.
- Reste dans ce volet-ci. Qui décide quoi, c'est le volet 6, les outils et les comptes, le volet 7. Si les attentes sont rencontrées, ça revient à la personne qui supervise. Lis ces fichiers-là si je les colle, rebâtis-les pas.

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 roles/[role].md pour un rôle. Demande-moi lequel.

Si j'ai collé qui-fait-quoi.md, pars des trois listes de ce rôle : en pratique, sur papier seulement, pas écrit nulle part. Relis-les-moi une ligne à la fois et demande : est-ce que ça fait encore partie de la job ?

Ensuite, laisse-moi parler. Demande-moi de te dire tout ce que ce rôle fait et tout ce que j'en attends, dans n'importe quel ordre. Organise rien, raccourcis rien, corrige-moi pas. Quand j'arrête, demande « Quoi d'autre ? » Continue jusqu'à ce que je dise qu'il y a plus rien.

Ensuite, trois que je sauterais :
- Qu'est-ce que ce rôle fait qui se voit juste quand ça manque ?
- Qu'est-ce que j'attends sans l'avoir jamais dit à voix haute ?
- Qu'est-ce que je fais moi-même parce que je l'ai jamais passé à quelqu'un ?

Résultat : la liste brute au complet, dans mes mots, numérotée. Pas de titres encore.
```

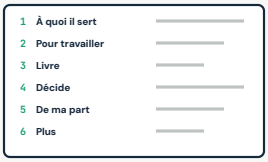
> La voix marche mieux ici. Dictez dans l'assistant, ou dans votre téléphone, puis collez. Couper vient après, et c'est plus facile que de se rappeler.

Document : **roles/[role].md** (commence)

CONSIGNE 02 · DURÉE : ENVIRON 25 MINUTES

Couper, puis tester

Six parties, simplifiées pour quelqu'un en dehors de votre métier. Deux vérifications par attente, puis l'assistant joue la personne.




```
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 :
- On écrit à quoi sert un rôle, on juge pas la personne dedans. Si je commence à parler de comment quelqu'un fait sa job, ramène-moi au rôle.
- Ne me suggère jamais une attente, une description de poste standard, ou ce que ce genre de rôle fait d'habitude. Demande-moi et écris ce que je dis.
- Ne me suggère jamais de cible, de fréquence ou d'échéance. Si j'en donne pas, écris INCONNU.
- Rien sur le salaire, les heures, les avantages ou les conditions du contrat. Si j'en parle, écris « lié à comment la personne est payée », pas plus. Tu n'es pas mon avocat ni mon conseiller RH : tout ce qui a l'air légal va sous Pour l'avocat, comme je l'ai demandé.
- Écris chaque ligne comme si la personne dans le rôle allait la lire, parce qu'elle va la lire.
- Reste dans ce volet-ci. Qui décide quoi, c'est le volet 6, les outils et les comptes, le volet 7. Si les attentes sont rencontrées, ça revient à la personne qui supervise. Lis ces fichiers-là si je les colle, rebâtis-les pas.

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.

Prends la liste brute de la consigne 01. Classe-la avec moi en six parties :
1. À quoi sert ce rôle : une ou deux phrases. Si j'ai collé les volets 2 ou 4, sers-t'en pour me rappeler vers quoi l'entreprise s'en va.
2. Avec quoi tu travailles : outils, comptes, personnes. Si j'ai collé nos-comptes.md, renvoie à ce fichier-là.
3. Ce que tu livres : des résultats, pas des tâches. Si c'est une tâche, demande-moi à quoi elle sert et écris le résultat.
4. Ce que tu décides : à partir du tableau des décisions du volet 6, si je l'ai.
5. Ce que tu peux attendre de moi : demande-moi ce que je vais donner à cette personne, comment elle me rejoint, en combien de temps je réponds, ce que je lui ferai jamais. Relance une fois si c'est vague.
6. Où en savoir plus : pour chaque attente, un fichier, une personne ou un document. S'il y en a pas, INCONNU.

Ensuite, simplifie. Ligne par ligne : plus court ? Deux lignes en une ? Ça a-tu besoin d'être écrit ? Recommence jusqu'à ce que je dise que c'est aussi court que ça peut être.

Ensuite, deux vérifications sur chaque attente :
- Comment on saurait tous les deux que c'est fait ? Si ni l'un ni l'autre pourrait le vérifier, demande-moi de la réécrire.
- Est-ce que le chiffre pourrait être atteint sans que la vraie job soit faite ? Si oui, demande-moi ce qui fait qu'un résultat compte, et écris-le.

Ensuite, relis les parties 1 et 3 comme pour quelqu'un en dehors de mon métier. Demande-moi s'il comprendrait.

Ensuite, sois la personne dans ce rôle. Pose-moi cinq questions « c'est-tu ma job, ça ? » sur des situations que le document couvre pas. Après chacune : le document devrait-il le dire, ou c'est mon jugement ? Si c'est du jugement, pas de ligne.

Résultat : roles/[role].md, six parties, une page. Date de révision en bas, dans trois mois. En dessous : Pour l'avocat.
```

> Arrêtez avant de tout lister, sinon ça va finir en « c'est pas ma job ».

Document : **roles/[role].md** (termine)

CONSIGNE 03 · DURÉE : ENVIRON 30 MINUTES

Le vôtre

Le rôle du propriétaire est un rôle aussi, et d'habitude le moins écrit. Les mêmes six parties, puis quatre de plus : ce que vous faites bien, ce que vous faites moins bien, ce que vous devriez garder, ce que vous devriez passer à quelqu'un.

> *« S'ils ont jamais la chance de le faire, ils prendront jamais les devants. »*
>
> NICK, MODUS

```
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 :
- On écrit à quoi sert un rôle, on juge pas la personne dedans. Si je commence à parler de comment quelqu'un fait sa job, ramène-moi au rôle.
- Ne me suggère jamais une attente, une description de poste standard, ou ce que ce genre de rôle fait d'habitude. Demande-moi et écris ce que je dis.
- Ne me suggère jamais de cible, de fréquence ou d'échéance. Si j'en donne pas, écris INCONNU.
- Rien sur le salaire, les heures, les avantages ou les conditions du contrat. Si j'en parle, écris « lié à comment la personne est payée », pas plus. Tu n'es pas mon avocat ni mon conseiller RH : tout ce qui a l'air légal va sous Pour l'avocat, comme je l'ai demandé.
- Écris chaque ligne comme si la personne dans le rôle allait la lire, parce qu'elle va la lire.
- Reste dans ce volet-ci. Qui décide quoi, c'est le volet 6, les outils et les comptes, le volet 7. Si les attentes sont rencontrées, ça revient à la personne qui supervise. Lis ces fichiers-là si je les colle, rebâtis-les pas.

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.

Maintenant roles/proprietaire.md. Comme les consignes 01 et 02, mais pour ma job. Ensuite, quatre parties de plus, une question à la fois, et relance une fois sur chacune :
7. Ce que je fais bien.
8. Ce que je fais moins bien. Si je dis « rien », demande-moi ce que je remets à plus tard.
9. Ce que je devrais garder. Juste moi, et pourquoi.
10. Ce que je devrais passer à quelqu'un. Pour chaque item, à quel rôle, ou « personne encore ».

La partie 5, ce que vous pouvez attendre de moi, est écrite pour toute l'équipe.

Pour chaque item de la partie 10, demande-moi : est-ce que le document de ce rôle-là dit que c'est à lui maintenant ? Sinon, écris-le sous À mettre à jour, avec le nom du rôle.

Résultat : roles/proprietaire.md, puis la liste À mettre à jour.
```

C'est le plus dur, et c'est celui qui vous permet de déléguer. Si vous écrivez jamais ce que vous devriez passer à quelqu'un, personne a la chance de le prendre.

Document : **roles/proprietaire.md** (bâtit)

CONSIGNE 04 · DURÉE : 5 MINUTES, PUIS LA CONVERSATION

Le remettre, puis écouter

Vous l'écrivez pour eux, pas avec eux. Ensuite, ils vous disent dans leurs mots ce qu'ils pensent que ça dit. Là où ils le lisent autrement, c'est le document qui change.

> *« Au bout du compte, c'est pas à vous de décider si ça a du sens. C'est à eux. »*
>
> NICK, MODUS

```
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 :
- On écrit à quoi sert un rôle, on juge pas la personne dedans. Si je commence à parler de comment quelqu'un fait sa job, ramène-moi au rôle.
- Ne me suggère jamais une attente, une description de poste standard, ou ce que ce genre de rôle fait d'habitude. Demande-moi et écris ce que je dis.
- Ne me suggère jamais de cible, de fréquence ou d'échéance. Si j'en donne pas, écris INCONNU.
- Rien sur le salaire, les heures, les avantages ou les conditions du contrat. Si j'en parle, écris « lié à comment la personne est payée », pas plus. Tu n'es pas mon avocat ni mon conseiller RH : tout ce qui a l'air légal va sous Pour l'avocat, comme je l'ai demandé.
- Écris chaque ligne comme si la personne dans le rôle allait la lire, parce qu'elle va la lire.
- Reste dans ce volet-ci. Qui décide quoi, c'est le volet 6, les outils et les comptes, le volet 7. Si les attentes sont rencontrées, ça revient à la personne qui supervise. Lis ces fichiers-là si je les colle, rebâtis-les pas.

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.

Avec roles/[role].md, écris-moi un petit plan pour le remettre à la personne dans le rôle. Simple, dans mes mots.
1. Le remettre. Je lui donne la page et je dis : lis-la, laisse-la reposer quelques jours, puis on s'en parle. Rien est décidé avant qu'on en ait parlé.
2. La conversation. Une question par attente : « Dans tes mots, ça veut dire quoi, celle-là ? » Puis : « Pourquoi tu penses qu'elle est là ? » Ajoute une ligne pour moi : l'explique pas d'abord. Écoute.
3. Ses questions : « Qu'est-ce qui manque ? Qu'est-ce qui est pas clair ? De quoi t'aurais besoin de moi ? »

Après la conversation, je vais coller mes notes. Ensuite :
- Dans dans-leurs-mots.md, marque chaque attente « comme voulu » ou « lu autrement », avec ce que la personne a dit, dans ses mots.
- Pour chaque « lu autrement », demande-moi comment réécrire la ligne. La réécris pas pour moi. Ensuite, mets à jour roles/[role].md.
- Compte ses questions.
- Ligne 1 de dans-leurs-mots.md :
Expliqué comme je le voulais : x sur y attentes · rôles avec un document : a sur b · questions posées : q (date du jour)

Commente pas le compte. Écris-le et arrête.
```

Chaque attente lue autrement, c'est une ligne à réécrire, pas une personne à corriger. Et chaque fois que vous le faites, le document suivant est meilleur.

Document : **dans-leurs-mots.md** (bâtit)

UNE ATTENTE, DEUX FAÇONS

Quand la mesure devient la méthode.

La job d'un vendeur, c'est de bâtir des occasions de vente et de les conclure. Voici une attente, écrite de deux façons.

TROP SERRÉ

~~Fais 20 appels par jour.~~

Vingt appels à du monde qui peut rien acheter, ça compte quand même. Un appel à l'interne aussi.

AVEC DE LA PLACE POUR LE JUGEMENT

Au téléphone ou devant des clients 80 % de ta semaine de 40 heures.

Meilleurs comptes : un appel aux deux semaines. Groupe suivant : une fois par mois. Les autres : aux deux mois.

Les demandes de service à la clientèle vont à la bonne équipe. Le téléphone avant le courriel.

Le 80 % et le rythme par groupe se vérifient tous les deux. Ce qui se passe dans chaque appel est laissé au jugement. Les chiffres sont un exemple : les vôtres viennent de votre entreprise.

Et une qui a mal tourné

Une équipe de vente était payée au nombre de démos réservées. À un kiosque de salon, toute personne qui s'inscrivait à une démo recevait un sac à dos de 100 $.

Les démos se sont réservées. La plupart avec du monde qui décidait rien, que ça intéressait pas, ou qui avait rien à voir avec le produit. L'entreprise a dépensé une petite fortune en sacs à dos.

Le chiffre était pas trop gros. Il disait juste jamais ce qui faisait qu'une démo comptait.

FAMILLE, AMIS ET SOUS-TRAITANTS

Là où ça compte le plus.

Engager votre conjointe, votre beau-frère, un ami : c'est normal, et beaucoup de petites entreprises le font. C'est aussi là qu'un rôle écrit compte le plus.

> *« Si c'est pas clair, c'est comme ça que les chicanes commencent autour de la table du souper. »*
>
> NICK, MODUS

Famille et amis

Le document, c'est ce qui garde le travail au travail, et la relation à la relation. Écrivez-le avant la première journée, pas après la première chicane.

Sous-traitants

Les mêmes six parties, peut-être plus encore, surtout si vous passez par une firme : vous avez besoin tous les deux de savoir à quoi vous attendre. Si c'est lié à comment ils sont payés, dites-le en une ligne.

Juste vous

Écrivez proprietaire.md. Quand vous engagerez, vous saurez quelle moitié vous passez.

> La même règle pour les trois : écrivez sur le rôle, comme s'ils allaient le lire.

CE QUE L'ASSISTANT PEUT PAS FAIRE ICI

Ce que l'assistant peut pas faire ici.



Il peut pas vous dire ce qu'un rôle devrait être

Il demande et il écrit. C'est votre entreprise qui décide c'est quoi la job.



Il peut pas vous dire si c'est la bonne personne

Ici, c'est le rôle. Qui le remplit, c'est votre décision.

§

Il peut pas répondre aux questions légales

Les heures, la paie, les contrats, qui est un employé. Il les écrit pour un avocat ou un conseiller RH.

> Et il peut pas vous dire comment ils l'ont compris. Eux seuls le peuvent. C'est la consigne 04.

GARDEZ-LES ENSEMBLE

Gardez-les ensemble.

Ces documents vont dans 09-roles/, avec tout ce qui vient des volets d'avant, comme Qui fait quoi et Ce qui va dans l'IA.

```
mon-entreprise/
  README.md                ← Le dossier : l'index
  01-votre-semaine/        ← Où va votre temps
  ...
  06-equipe/               ← Qui fait quoi
  07-comptes/              ← Qui contrôle vos comptes
  08-ce-qui-entre/         ← Ce qui va dans l'IA
  09-roles/                ← Ce qu'on attend de chaque rôle
    proprietaire.md
    [role].md
    dans-leurs-mots.md
  ...
  workflows/               ← IA 101 et 102 bâtissent ici
```

La page de chaque rôle va à la personne.
Et dans le dossier d'accueil des nouveaux. Quand un assistant écrit quelque chose pour votre équipe, une offre d'emploi ou une note de formation, il part d'ici.

Datez chaque document et regardez-les de nouveau dans trois mois, puis au moins une fois par année, quand vous regardez où l'entreprise s'en va.

> Si beaucoup de monde manque la même attente, c'est probablement l'attente qui est mal écrite avant que ce soit le monde. La personne qui supervise le rôle fait cette vérification-là chaque trimestre.

C'est beaucoup de travail.
Suivez ces étapes et vous allez probablement vous retrouver avec quelque chose de bien meilleur que ce que vous avez là. Mais écrire des rôles qui tiennent la route, ça prend surtout de l'expérience. Si vous voulez que ça marche pour vrai, parlez-nous.

modusai.ca/#contact

Prochain guide du IA 100 : Votre cercle d'excellence en IA.

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. Des rôles qui tiennent la route, ça prend de l'expérience : Nick gère des équipes depuis plus de dix ans. Si vous voulez que ça marche pour vrai, parlez-nous.

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