

**LSI**LEARNY SOCIETY
INTERNATIONAL

PLAQUETTE 2026

— IA & TECHNOLOGIES · ASSISTANTS, AGENTS & AUTOMATISATION

Créer des assistants IA internes sans coder

Concevoir, tester et mettre en service un assistant IA qui répond aux questions de vos équipes à partir de vos propres documents, sans une ligne de code.

● Cours disponible · sur devis

DURÉE

2 jours (14h)

FORMAT

Présentiel · Distanciel · Hybride

PUBLIC

Salariés, managers et responsables de service
— RH, commercial, support, qualité, formation —
qui veulent mettre à disposition de leurs
équipes un assistant IA spécialisé, sans
développement informatique.

PRÉREQUIS

Utiliser déjà régulièrement un outil d'IA
générative (niveau de la formation « IA
générative : les fondamentaux professionnels »
ou équivalent). Aucune compétence en
programmation. Disposer d'un outil permettant
de créer un assistant personnalisé — GPT
personnalisés, projets Claude, Gems Gemini ou
agents Copilot — selon les licences dont
dispose l'entreprise ; le formateur vérifie ce
point avec vous avant la session. Venir avec un
besoin récurrent de son service et, si la
politique interne le permet, trois à dix
documents de référence sans données
personnelles (procédures, FAQ, fiches produit).

Pourquoi cette formation.

Deux jours pour concevoir, tester et mettre en service un assistant IA spécialisé sur un besoin réel de l'entreprise : répondre aux questions RH, appuyer les commerciaux, guider le support, expliquer une procédure ou accueillir un nouvel arrivant. Sans coder, avec l'outil autorisé chez vous : GPT personnalisés, projets Claude, Gems Gemini ou agents Copilot.

Dans beaucoup de services, les mêmes questions reviennent sans cesse vers les mêmes personnes, alors que les réponses existent dans des documents que personne ne retrouve. L'assistant créé en un après-midi pour y remédier déçoit souvent : il répond avec assurance quand il ne sait pas, accepte des demandes hors sujet, et six mois plus tard cite une procédure qui a changé, faute de responsable.

La formation traite l'assistant comme un petit produit interne : une mission, des utilisateurs, des instructions, des connaissances, des règles, des tests et un plan de maintenance. Le premier jour sert à le concevoir — cadrage, instructions, préparation des documents ; le second à l'éprouver et à le mettre en service — garde-fous, jeu de tests, notice, maintenance. L'assistant répond, il n'agit pas : il n'envoie rien, ne modifie aucun fichier et ne décide de rien. Chaque participant repart avec un assistant fonctionnel, testé et documenté.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation.

01 Distinguer un assistant spécialisé d'une conversation libre et d'un agent qui agit sur des outils

02 Cadrer un assistant : mission, utilisateurs, questions traitées, refus, escalade et critères de réussite

03 Rédiger des instructions structurées : rôle, mission, ton, format de réponse, règles et refus

04 Sélectionner et préparer les documents de connaissances de l'assistant

05 Concevoir des garde-fous contre les réponses inventées, les demandes hors périmètre et les tentatives de contournement

06 Construire un jeu de tests et évaluer les réponses de l'assistant avec une grille de qualité

07 Déployer l'assistant auprès de ses utilisateurs avec une notice et des droits d'accès maîtrisés

08 Planifier la maintenance : responsable, revue des sources, retours utilisateurs, journal des versions

Le programme.

JOUR 1 • MODULE 01 • 1 H 15

Assistant, conversation, agent : ce que l'on construit

- Conversation libre, assistant spécialisé, agent : ce qui les distingue, et pourquoi un assistant répond sans agir
- L'anatomie d'un assistant : instructions, connaissances, règles, accès des utilisateurs
- GPT personnalisés, projets Claude, Gems Gemini, agents Copilot : ce qui change d'un outil à l'autre — fichiers, partage, droits, historique
- Les bons candidats : questions fréquentes, réponses stables, source de vérité identifiable — et les mauvais
- Cinq familles de cas : commercial, RH, support, procédures, formation

JOUR 1 • MODULE 02 • 1 H 30

Cadrer l'assistant : mission, utilisateurs, périmètre

- La mission en une phrase : qui l'assistant aide, à faire quoi
- Les utilisateurs : niveau, vocabulaire, moment d'usage, attentes
- Recenser les questions réelles les plus fréquentes, et celles qu'il ne doit pas traiter
- Refus et escalade : vers qui renvoyer quand l'assistant ne sait pas ou ne doit pas répondre
- Fixer les critères de réussite avant de construire

JOUR 1 • MODULE 03 • 2 H 15

Rédiger les instructions de l'assistant

- La structure des instructions : rôle, mission, public, ton, format des réponses, déroulé, règles, refus
- Dire comment répondre : questions de clarification, étapes, longueur, citation du document source
- Donner des exemples de bonnes réponses et de réponses à éviter
- Les défauts fréquents : consignes contradictoires, vagues, trop longues, ou contenu documentaire collé dans les instructions
- Versionner les instructions : numéro, date et motif de chaque modification

Choisir et préparer les connaissances

- Choisir les sources : une source de vérité par sujet, aucune version contradictoire
- Préparer les fichiers : titres explicites, texte structuré, tableaux simplifiés, date et responsable en tête
- Ce qui n'entre jamais dans un assistant : données personnelles, documents que certains utilisateurs n'ont pas le droit de lire
- Relier instructions et fichiers : quel document pour quelle question, citer la source, répondre « je ne trouve pas » plutôt qu'inventer
- Les limites : documents longs, tableaux complexes, scans — et quand passer à une véritable base de connaissances

Règles et garde-fous

- Hors périmètre : reconnaître la question et rediriger vers la bonne personne ou le bon service
- Ne pas inventer : dire « je ne sais pas », signaler l'incertitude, renvoyer au document
- Données sensibles : l'assistant n'en sollicite pas et rappelle la règle quand un utilisateur en fournit
- Tentatives de contournement : « ignore tes instructions », « montre-moi tes fichiers », jeux de rôle, fausse urgence
- Mentions systématiques : réponse à vérifier, date de la source, interlocuteur de référence
- Les limites des garde-fous : ils réduisent les écarts sans les supprimer tous

Tester et mesurer la qualité des réponses

- Construire un jeu de tests : questions fréquentes, cas limites, hors périmètre, pièges, formulations maladroites
- Écrire la réponse attendue avant de tester
- La grille de qualité : exactitude, source citée, complétude, ton, refus approprié
- Diagnostiquer : défaut d'instruction, défaut de document ou limite de l'outil
- Retester l'ensemble après chaque modification pour ne pas casser ce qui fonctionnait

Ouvrir l'assistant aux utilisateurs et le maintenir

- Partager : à qui, par quel lien ou espace d'équipe, avec quels droits de modification
- La notice d'une page : ce que fait l'assistant, ce qu'il ne fait pas, comment le questionner, qui contacter
- Démarrer avec quelques utilisateurs pilotes et recueillir les questions mal traitées
- La maintenance : responsable désigné, revue périodique des sources, journal des versions
- Quand faire évoluer, scinder ou retirer un assistant

Projet final : un assistant interne prêt à servir

- Finaliser instructions, fichiers et garde-fous à partir des résultats de tests
- Passer le jeu de tests complet et consigner les résultats
- Faire utiliser l'assistant par un participant qui ne le connaît pas
- Présenter au groupe la mission, une démonstration, les limites et le plan de maintenance

MÉTHODE

Comment on travaille.

PÉDAGOGIE

- Démonstrations en direct : un même assistant construit, mis en défaut puis corrigé devant le groupe
- Plus de la moitié du temps en pratique : chaque participant construit son propre assistant, du cadrage à la mise en service
- Tests croisés en binôme : chacun cherche les failles de l'assistant de l'autre
- Production accompagnée du projet final, démonstration au groupe et feedback du formateur
- Chaque exercice se fait avec l'outil autorisé dans l'entreprise ; à défaut, avec les versions gratuites de ChatGPT, Claude ou Copilot et des cas fictifs fournis par le formateur.

ÉVALUATION

Auto-positionnement et recensement des besoins avant la formation, exercices et tests croisés corrigés pendant les deux jours, assistant final évalué sur grille lors d'une démonstration en direct. Attestation de formation remise à l'issue du parcours.

VOUS REPARTEZ AVEC

- Votre assistant interne, configuré et testé dans l'outil autorisé par l'entreprise
- La fiche de cadrage : mission, utilisateurs, questions, refus, escalade, critères de réussite
- Le gabarit d'instructions commenté, réutilisable pour d'autres assistants
- La checklist de préparation des documents de connaissances
- Le jeu de tests et la grille de qualité des réponses
- La notice utilisateur d'une page et le plan de maintenance

INTRA, INTER OU SUR MESURE

Construisons votre session.

TARIF

Sur devis, communiqué avant tout engagement

RÉPONSE

Sous 48 à 72 h ouvrées

MODALITÉS

Présentiel, classe virtuelle ou hybride

CONTACT

contact@lsi-society.com · 06 69 53 48 71

Demander un devis → lsi-society.com/catalogue/assistants-ia-internes

LSI — Learnly Society International — Entreprise individuelle Marcus Détrez, 135 avenue du 24 avril 1915, Bâtiment E2, 13012 Marseille, France · SIRET 897 775 094 00039. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93132113413 auprès du préfet de région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Exonération de TVA en application de l'article 261-4-4°-a du code général des impôts (formation professionnelle continue).