

LEVIER SOCIAL

CHECKLIST GRATUITE

15 cas d'usage de *l'IA* pour un service social

*À garder sous le coude. 20 minutes de lecture pour
gagner deux heures par semaine.*

POUR QUI

Managers du secteur social et
non-marchand francophone

FORMAT

15 cas concrets · Gratuit ·
Version 1.1

RETROUVE-MOI SUR

leviersocial.be · leviersocial.fr · leviersocial.com

Pourquoi cette checklist, et *comment l'utiliser*.

Faire plus, mieux, sans se trahir.

Tu diriges ou coordonnes un service social, un CPAS, une ASBL, une mutuelle, une maison de repos, un service d'aide à domicile. L'IA générative débarque dans ton quotidien — entre les injonctions d'en haut, la curiosité de tes collaborateurs, et tes propres doutes.

Cette checklist n'est pas un cours. C'est une liste de 15 situations concrètes où l'IA peut t'épargner, dès aujourd'hui, une à trois heures par semaine. Pour chaque cas : une phrase de contexte, un prompt qui marche, le résultat à attendre, et — c'est neuf dans cette version — ce qu'il te reste à faire toi-même, parce que l'IA ne fait pas tout.

Quinze cas, en 20 minutes de lecture. Tu en essaies trois cette semaine. Si deux fonctionnent pour toi, la checklist a fait son travail.

TROIS RÈGLES D'OR AVANT DE COMMENCER

Jamais de données identifiantes dans un prompt.

Pas de nom d'utilisateur, pas de numéro national, pas d'adresse, pas de diagnostic associé à un identifiant. Pour chaque cas où tu travailles avec un document réel, anonymise avant de coller (cherche-remplace automatique, ou réécriture manuelle des passages sensibles).

L'IA assiste, elle ne décide pas.

Aucune évaluation de personnel, aucun arbitrage éthique, aucune décision qui engage la responsabilité hiérarchique ne se délègue à un modèle. L'IA produit un brouillon, un cadre, une option. Tu décides.

L'IA se trompe avec assurance.

Vérifie toute citation, tout chiffre, toute référence juridique ou source avant de t'en servir. Le ton confiant n'est pas une garantie de justesse.

LES 15 CAS D'USAGE

01 Synthétiser un rapport de 50 pages en une note de 2 pages

QUAND *Lundi matin, tu dois présenter en réunion de direction les conclusions d'un rapport que tu n'as pas eu le temps de lire.*

LE PROMPT

Voici un rapport de [X] pages sur [sujet]. Résume-le en deux pages opérationnelles : contexte en 3 lignes, trois constats principaux avec chiffres clés, trois enjeux à retenir pour un cadre, deux questions ouvertes. Ton professionnel, pas d'adverbe, pas de formule creuse.

(Colle le rapport, ou charge-le en pièce jointe.)

RÉSULTAT Une note opérationnelle lisible en 5 minutes.

À SURVEILLER les nuances et exceptions que l'IA a tendance à écraser pour gagner en clarté. À toi de relire les chiffres et conclusions stratégiques avant diffusion, et d'échantillonner 3-4 points contre le rapport original.

02 Rédiger un courrier institutionnel complexe

QUAND *Tu dois répondre par écrit à un courrier d'une autorité de tutelle, d'un ministère, d'un commissaire aux comptes.*

LE PROMPT

Je dois répondre au courrier suivant : [colle le courrier]. Mon service est [présentation neutre, deux lignes]. Ma position est : [2-3 points]. Rédige-moi un courrier de réponse structuré, tonalité institutionnelle, paragraphes courts, sans formule pompeuse. 400 mots maximum.

RÉSULTAT Un premier jet de bonne tenue, ton institutionnel respecté.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE elle peut formuler des engagements implicites que tu n'avais pas prévus, ou adoucir des positions que tu voulais fermes. Elle pioche aussi des formules administratives génériques qui sonnent faux dans le langage de ton institution.

CE QUE TU DOIS FAIRE relis ligne à ligne pour traquer toute formulation qui t'engage au-delà de ta position réelle. Vérifie que le ton correspond à la relation effective avec le destinataire.

03 Transformer des notes brutes en CR de réunion propre

QUAND *Tu sors d'une réunion d'équipe de 2 heures avec des notes éparses, et il faut envoyer le CR avant vendredi.*

LE PROMPT

Voici mes notes brutes de la réunion de [date] sur [sujet]. Rédige un compte-rendu structuré : objet, présents, points abordés (un paragraphe court par point), décisions prises (liste), actions avec qui et quand. Ne brode pas, n'invente rien que je n'aie pas noté. Si un point est flou dans mes notes, marque-le entre crochets comme [à clarifier].

RÉSULTAT Une trame de CR structurée à partir de tes notes brutes, fidèle à ce que tu as réellement consigné.

À SURVEILLER les notes elliptiques ou ambiguës, que l'IA peut reconstruire à sa façon en remplissant les blancs. À toi de relire les décisions et les actions (qui, quoi, quand), et de compléter les crochets [à clarifier] avant envoi.

04 Traduire un document néerlandophone (ou anglais, allemand) en une passe

QUAND *Un courrier, une circulaire, une fiche technique arrivent en néerlandais et tu dois comprendre ou traduire pour un collaborateur.*

LE PROMPT

Traduis le texte suivant en français, en gardant le ton administratif d'origine. Si des termes n'ont pas d'équivalent exact, garde le mot original avec la traduction entre parenthèses.

(Colle le texte.)

RÉSULTAT Traduction fiable à 95 % sur les textes administratifs standards.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE sur des termes juridiques (recours, prescription, agrément, opzegging), elle peut choisir un équivalent français qui n'a pas la même portée légale. Sur le ton administratif néerlandophone, parfois plus direct, elle peut adoucir là où elle ne devrait pas.

CE QUE TU DOIS FAIRE fais relire par un collègue bilingue dès que le document engage juridiquement ou financièrement. Pour de l'info de service ou une circulaire descriptive, la traduction tient seule.

05 Décoder un texte légal ou réglementaire

QUAND *Nouveau décret, nouvelle circulaire, article de loi à appliquer — et les 30 pages te donnent le tournis.*

LE PROMPT

Voici le texte suivant : [colle]. Explique-moi, en français clair : a) à qui ça s'applique, b) quelles sont les trois obligations principales qui en découlent, c) les sanctions prévues en cas de non-respect, d) les points qui prêtent à interprétation. Pas de formulation juridique inutile.

RÉSULTAT Une vulgarisation utilisable en réunion d'équipe ou note interne.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE elle peut lisser des nuances juridiques cruciales — exceptions, conditions cumulatives, dérogations transitoires. Elle peut aussi transformer une obligation conditionnelle en obligation absolue, ou inversement. Sur les références d'articles, elle invente parfois.

CE QUE TU DOIS FAIRE vérifie systématiquement les articles cités contre le texte officiel avant toute communication externe. Pour l'application opérationnelle, croise avec un juriste ou la circulaire d'application.

06 Rédiger un email professionnel difficile

QUAND *Tu dois écrire un email sensible — recadrage d'un collaborateur, refus à un partenaire, explication d'une décision impopulaire.*

LE PROMPT

J'ai besoin d'écrire un email à [rôle de la personne, sans nom] pour [objectif précis]. La situation est la suivante : [3-4 lignes de contexte]. Le ton doit être ferme mais respectueux, professionnel sans être froid. L'email doit faire 150 mots maximum. Propose-moi deux versions : une plus directe, une plus diplomatique.

RÉSULTAT Deux variantes à arbitrer. Tu choisis, tu ajustes, tu envoies.

À SURVEILLER la tonalité de l'IA peut être trop neutre ou trop diplomate par rapport à ce que la situation exige réellement. À toi de personnaliser deux ou trois phrases pour les ancrer dans ta voix, et relire à voix haute avant d'envoyer.

07 Préparer les arguments pour une réunion difficile

QUAND *Demain tu dois défendre une position en CA, en comité, ou face à une hiérarchie qui aura des objections.*

LE PROMPT

Je dois défendre la position suivante en réunion : [ta position en 3 phrases]. Liste-moi les cinq objections les plus probables qu'on va m'opposer, et pour chacune, propose-moi un élément de réponse factuel en deux phrases. Ton professionnel, pas de formulation défensive.

RÉSULTAT Cinq angles d'attaque anticipés, avec un élément de réponse pour chacun.

À SURVEILLER les vraies objections ne sont pas toujours celles que l'IA imagine — surtout si la dimension politique ou interpersonnelle est forte. À toi de hiérarchiser selon ton terrain réel et de prévoir un ou deux exemples concrets que l'IA n'a pas pu connaître.

08 Rédiger une demande de subsides

QUAND *Un appel à projets est ouvert, tu as le formulaire, tu as ton idée, mais la rédaction va prendre 4 heures.*

LE PROMPT

Je réponds à un appel à projets [intitulé] qui demande [colle les questions du formulaire]. Mon projet est : [10 lignes de description brute]. Rédige-moi les réponses aux questions du formulaire, en respectant le nombre de mots indiqué pour chaque, ton engagé mais professionnel, en mettant en avant [2-3 angles forts].

RÉSULTAT Une première version avec environ 70 % du travail rédactionnel fait.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE elle produit des indicateurs vagues ou non quantifiables, des promesses d'impact difficiles à tenir, et un alignement aux "valeurs" qui ressemble au copier-coller d'autres dossiers du secteur. Sur les chiffres (budget, public touché, ETP), elle invente avec aplomb.

CE QUE TU DOIS FAIRE réécris intégralement les parties chiffrées (budget, indicateurs, livrables datés). Vérifie que le ton correspond à la culture réelle de ton organisation, pas à un standard générique du secteur.

09 Produire un ordre du jour structuré

QUAND *Tu as une réunion lundi et une liste de sujets à aborder, sans structure claire.*

LE PROMPT

Voici les sujets à aborder en réunion de [type] lundi : [liste brute]. Organise-les en un ordre du jour structuré, avec estimation de temps par point, identification du type de point (info, discussion, décision), et séquence logique. Durée totale visée : [X] minutes.

RÉSULTAT Une ossature d'ordre du jour structurée, à pondérer selon les enjeux politiques ou humains de la séance.

À SURVEILLER les estimations de temps sont par nature optimistes et déconnectées de ton équipe réelle. À toi d'ajuster selon la dynamique habituelle et de garder une marge sur les points "décision" qui débordent presque toujours.

10 Vérifier la cohérence d'un dossier pluridisciplinaire

QUAND *Un dossier circule, tu dois le valider, et il contient des contributions de plusieurs personnes qui peuvent se contredire.*

LE PROMPT

Voici un dossier de [X] pages contenant des contributions de différents services. Identifie : a) les éventuelles contradictions entre les sections, b) les informations qui manquent pour que le dossier soit complet, c) les passages flous ou ambigus qui méritent clarification.

(Charge le document.)

RÉSULTAT Une liste précise des points à corriger ou à clarifier avant validation.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE elle peut signaler comme contradictions des écarts qui sont en réalité des positions assumées de services différents. À l'inverse, elle peut rater des contradictions contextuelles ou réglementaires qu'elle ne peut pas connaître (historique du dossier, accord verbal antérieur, contrainte budgétaire interne).

CE QUE TU DOIS FAIRE trie ce qui doit vraiment être corrigé de ce qui doit être documenté comme désaccord assumé. Pour les points légaux ou techniques pointus, croise avec les services concernés.

11

Rédiger une FAQ interne à partir de questions récurrentes

QUAND *Ton équipe te pose les mêmes questions depuis six mois, tu veux formaliser une FAQ.*

LE PROMPT

Voici une liste de questions que mon équipe me pose régulièrement : [colle la liste]. Rédige une FAQ interne organisée par thèmes, avec pour chaque question une réponse de 3 à 6 lignes. Ton pédagogique, clair, professionnel. Si une question mérite une réponse nuancée, signale-le.

RÉSULTAT Une première version de FAQ structurée par thèmes, à valider en équipe avant diffusion.

À SURVEILLER sur les questions où la vraie réponse est "ça dépend", l'IA tranche souvent là où il faudrait nuancer. À toi de re-nuancer ces cas, ajouter les précisions propres à ton service, et faire valider la FAQ par l'équipe avant diffusion.

12

Construire un plan d'action en 6 étapes

QUAND *Tu lances un nouveau projet et tu as besoin d'un cadre structuré pour démarrer.*

LE PROMPT

Je dois mettre en place [objet du projet] dans mon service. Contexte : [3-4 lignes]. Contraintes : [budget, temps, équipe disponible]. Propose-moi un plan d'action en six étapes, avec pour chacune : l'objectif, les actions concrètes, les livrables, les personnes à impliquer, les risques à anticiper.

RÉSULTAT Un cadre de démarrage de projet, à confronter à tes contraintes réelles.

À SURVEILLER les délais et les personnes à impliquer restent génériques, donc souvent irréalistes dans ton contexte. À toi d'adapter aux contraintes réelles (budget, équipe, calendrier interne) et d'ajouter les indicateurs de suivi qui te parlent.

13

Préparer un entretien difficile à mener

QUAND *Tu dois mener un entretien de recadrage ou de conflit et tu veux anticiper le déroulé.*

LE PROMPT

Je dois mener un entretien avec [rôle, pas de nom] sur [sujet]. Mon objectif : [résultat visé]. Propose-moi un déroulé en cinq phases (ouverture, exposé des faits, écoute, recadrage, conclusion), avec des formulations-types à utiliser pour chaque phase, et trois réactions possibles de la personne avec comment y répondre.

RÉSULTAT Un déroulé en cinq phases avec formulations-types, à imprégner avant l'entretien.

À SURVEILLER ne lis jamais le script pendant l'entretien et ne récite pas les formulations-types — la personne le sentira. À toi de t'imprégner avant, adapter les formulations à ta voix, et prévoir mentalement deux scénarios alternatifs.

14

Structurer une réponse à une plainte d'utilisateur

QUAND *Une plainte arrive, elle est partiellement justifiée, partiellement injuste, et il faut répondre dans un délai court.*

LE PROMPT

Voici la plainte d'un usager : [colle le texte de la plainte, anonymisée]. Voici les faits réels tels que je les connais : [3-4 lignes]. Rédige-moi une réponse de 300 mots qui : reconnaît les points justifiés, clarifie factuellement les points contestés, propose une suite concrète, garde une tonalité professionnelle et respectueuse.

RÉSULTAT Un premier jet équilibré, à relire avec attention avant envoi.

LÀ OÙ L'IA DÉRAPE elle peut glisser une admission de responsabilité sous une formule de courtoisie ("nous regrettons que...", "il est compréhensible que..."). Elle peut aussi reformuler les faits avec un arrondi subtilement plus favorable à l'utilisateur qu'à ton service, par souci de désamorçage.

CE QUE TU DOIS FAIRE relis ligne à ligne pour traquer toute reconnaissance implicite de faute. Vérifie que les faits sont rendus avec exactitude, pas avec arrondi. Pour les plaintes graves, fais relire par un juriste avant envoi.

15

Générer une présentation chiffrée à partir de données éparses

QUAND *Tu as des chiffres dans trois tableaux différents et tu dois les présenter de manière cohérente en réunion.*

LE PROMPT

Voici trois séries de chiffres sur [sujet] : [colle les données].
Propose-moi une structure de présentation en cinq slides maximum, avec pour chaque slide : le titre, le message clé, les chiffres à mettre en avant, et le type de visualisation suggéré (tableau, graphique, pictogrammes). Ton pédagogique, orienté décideurs non-techniques.

RÉSULTAT Une ossature de présentation claire, à habiller dans ton outil et avec ton matériau terrain.

À SURVEILLER L'IA peut suggérer des visualisations qui ne se traduisent pas bien dans ton outil, ou qui simplifient excessivement les données. À toi de revérifier les chiffres avant présentation et d'habiller avec ton identité visuelle et tes commentaires terrain.

Et maintenant, *la suite.*

Si tu as trouvé dans cette checklist deux ou trois cas qui vont te faire gagner du temps, tu es prêt pour la suite. Tu as vu ce que ces outils peuvent faire. La vraie question, désormais, c'est : comment installer durablement ces pratiques dans un service, sans se mettre en risque et sans déstabiliser l'équipe ?

Le playbook Levier Social arrive bientôt.

55 pages pour aller beaucoup plus loin : quinze cas d'usage approfondis avec prompts avancés et pièges à éviter, un chapitre entier sur le cadre légal (AI Act, RGPD, secret professionnel), et dix templates prêts à copier-coller pour installer l'IA dans ton service en toute conformité.

29 € *early-bird* au lieu de 49 €

pour les premiers acheteurs. Mises à jour à vie incluses.

leviersocial.be · leviersocial.fr · leviersocial.com

En attendant le playbook, les ressources gratuites de Levier Social s'enrichiront régulièrement sur le site — accessibles librement, sans inscription. Si tu rencontres des cas concrets qui te coincent, ou si tu veux partager ton expérience terrain, écris-moi : c'est aussi comme ça que le prochain contenu s'écrit.

Levier Social

Faire plus, mieux, sans se trahir.

leviersocial.be · leviersocial.fr · leviersocial.com

contact@leviersocial.be

Version 1.1 — Cette checklist peut être diffusée librement en interne dans ton équipe, avec mention de la source. Reproduction commerciale interdite sans accord écrit.