ACADÉMIE HUMANITAIRE · HUMANITAIRES JOBS

Mini MBA IA et action humanitaire : travailler avec Claude et Gemini

Support de cours · Semaine 2 : Bien formuler ses demandes : rôle, contexte, tâche, format et exemples

Programme de 3 mois exactement (12 semaines, 144 heures) pour utiliser les assistants d'IA Claude (Anthropic) et Gemini (Google) dans le travail humanitaire, de façon utile, sûre et responsable : fonctionnement et limites, formulation des demandes, protection des données, éthique et principes humanitaires, rapports, propositions, analyse de données et MEAL, traduction et communication avec les communautés, recherche et vérification des sources, désinformation et sécurité, productivité et automatisations, politique d'usage et déploiement dans une organisation. Exercices corrigés, trois examens mensuels avec études de cas, et un diplôme vérifiable de l'Académie Humanitaire. Programme indépendant, sans partenariat avec Anthropic ni avec Google.

https://humanitairejobs.org/fr/academie/mini-mba-ia-claude-gemini/semaine-2/

Document gratuit de l'Académie Humanitaire. Il peut être imprimé et partagé librement à des fins de formation, sans modification.

Semaine 2 : Bien formuler ses demandes : rôle, contexte, tâche, format et exemples

Objectifs

- Rédiger une demande complète en cinq éléments : rôle, contexte, tâche, contraintes et format attendu.
- Améliorer une réponse par itérations successives plutôt que tout recommencer.
- Construire une bibliothèque de demandes types réutilisables pour son poste et son équipe.

Pourquoi la formulation compte autant

Un assistant d'IA ne connaît ni votre organisation, ni votre programme, ni votre bailleur, ni votre public. Une demande vague (« Écris un rapport sur notre projet ») produit un texte générique, plein de formules creuses. Une demande précise produit un premier jet utilisable.

On parle souvent d'*ingénierie des requêtes* (*prompt engineering*). Pour un usage professionnel courant, il ne s'agit pas de formules magiques mais de **bonnes pratiques de briefing**, les mêmes que pour briefer un nouveau collègue compétent qui découvre le dossier.

> Test simple : si vous donniez votre demande telle quelle à un consultant qui ne connaît rien à votre projet, pourrait-il faire un bon travail ? Sinon, l'IA non plus.

Les cinq éléments d'une bonne demande

- **Rôle** : la perspective attendue. « Tu es un spécialiste MEAL expérimenté dans les programmes de nutrition. » Le rôle oriente le vocabulaire et le niveau d'exigence.
- **Contexte** : qui vous êtes, le programme, le pays, le public, les contraintes. « ONG nationale, programme de nutrition financé par un bailleur européen, trois districts, rapport intermédiaire à 6 mois. »
- **Tâche** : un verbe d'action clair. « Rédige la section "Progrès par résultat" à partir des données ci-dessous. »
- **Contraintes** : longueur, ton, éléments à inclure ou à exclure, règles. « 400 mots maximum, ton factuel, n'invente aucun chiffre, signale les données manquantes. »
- **Format** : tableau, liste, paragraphes, titres, langue. « Un tableau indicateur / cible / réalisé / commentaire, puis deux paragraphes. »

Exemple complet. « Tu es responsable des subventions d'une ONG médicale. Contexte : nous répondons à un appel à propositions de 500 000 EUR pour des soins de santé primaires dans deux provinces ; le bailleur exige une approche centrée sur la redevabilité envers les populations. Tâche : propose un plan détaillé de la section "Redevabilité" (titres et sous-titres, 3

points par sous-titre). Contraintes : maximum une page, aucune promesse que nous ne pouvons pas tenir, termes du Core Humanitarian Standard. Format : liste numérotée. »

Donner des exemples et des documents

La manière la plus fiable d'obtenir le style voulu est de **montrer un exemple**. Un paragraphe d'un ancien rapport apprécié du bailleur, un modèle de courriel, une fiche indicateur bien remplie : l'assistant imitera la structure et le ton.

Pour des documents de référence longs, utilisez des repères clairs : « Voici le cadre logique entre les balises <cadre> et </cadre>, et les données du trimestre entre <donnees> et </donnees>. » Les deux assistants gèrent bien ce type de structuration.

Demandez explicitement de **s'appuyer uniquement sur les documents fournis** lorsque l'exactitude compte : « Si une information n'est pas dans les documents, écris "information non disponible" au lieu de la deviner. » Cette phrase réduit nettement les inventions.

Attention. Avant de coller un document, vérifiez qu'il ne contient pas de données personnelles ou sensibles (semaine 3). Un ancien rapport bailleur contient parfois des noms de bénéficiaires, des listes de partenaires ou des incidents de sécurité.

Itérer : la conversation est un atelier

La première réponse est rarement la bonne. Plutôt que de tout réécrire, **corrigez par étapes** :

- « Raccourcis à 250 mots en gardant les trois chiffres clés. »
- « Le ton est trop promotionnel ; rends-le factuel, comme un rapport de suivi. »
- « Le deuxième paragraphe répète le premier : fusionne-les. »
- « Ajoute une ligne sur les retards dus à la saison des pluies, avec leur effet sur l'indicateur 2.1. »

Deux techniques très efficaces :

- **Demander des questions d'abord** : « Avant de rédiger, pose-moi les 5 questions dont tu as besoin pour faire un bon travail. » L'assistant révèle ainsi ce qui manque à votre brief.
- **Demander une critique** : « Relis ce texte comme un évaluateur exigeant du bailleur : liste les 5 faiblesses principales, de la plus grave à la moins grave. » Puis corrigez vous-même ou avec l'IA.

Quand une conversation dérive ou devient très longue, recommencez une conversation neuve avec un brief amélioré : c'est souvent plus rapide.

Instructions permanentes : Projets et Gems

Si vous répétez souvent le même contexte, ne le recollez pas à chaque fois :

- dans **Claude**, un *Projet* réunit des instructions permanentes et des documents de référence (par exemple la charte de communication, le cadre logique, le glossaire) partagés par toutes les conversations du projet ; selon l'offre, un projet peut être partagé avec des collègues ;

- dans **Gemini**, un *Gem* est un assistant personnalisé avec ses instructions et, selon les versions, des fichiers de référence.

Exemple d'instructions permanentes pour un responsable de communication : « Tu aides l'équipe communication de l'ONG X. Ton : sobre, respectueux, sans misérabilisme. Ne jamais identifier un enfant ou une victime. Toujours utiliser "personnes déplacées" et non "réfugiés" pour les déplacés internes. Longueur par défaut : 150 mots. Signale toute affirmation qui demande une source. »

Ces instructions incarnent les règles de l'organisation. Elles doivent être relues par la personne responsable, comme n'importe quel document de procédure.

Une bibliothèque de demandes pour l'équipe

Les équipes qui tirent le plus de valeur de l'IA partagent leurs **demandes qui fonctionnent**. Une bibliothèque simple (un document partagé ou un tableur) contient pour chaque demande type :

- le nom et l'usage (« Synthèse d'un compte rendu de réunion de cluster ») ;
- le texte de la demande, avec des zones à remplir entre crochets ;
- les documents à fournir et ceux à ne jamais fournir ;
- les points de vérification obligatoires (« vérifier les dates et les noms d'organisations ») ;
- l'auteur et la date de dernière mise à jour.

Commencez petit : 10 demandes pour les tâches les plus fréquentes du poste (courriels, comptes rendus, synthèses, reformulations, traductions). Mesurez le temps gagné et la qualité, puis élargissez.

> Une bonne demande vaut un bon modèle de document : elle se partage, se teste, s'améliore et se range dans les procédures.

Exercice d'application : transformer une demande vague en brief professionnel

Situation. Un coordinateur logistique écrit à l'assistant : « Fais-moi un courriel pour le fournisseur, il est en retard. » Le résultat est poli mais inutilisable : aucun numéro de commande, aucune date, aucune conséquence.

Travail demandé. Réécrivez la demande avec les cinq éléments (rôle, contexte, tâche, contraintes, format) en inventant des données plausibles.

Corrigé possible. « Tu es un responsable logistique expérimenté dans une ONG. Contexte : le bon de commande BC-2026-114 du 2 octobre porte sur 400 kits d'hygiène ; la livraison était due le 30 octobre au plus tard selon le contrat ; nous sommes le 12 novembre ; la distribution aux familles déplacées est prévue le 20 novembre ; le contrat prévoit des pénalités de 0,5 % par jour de retard, plafonnées à 10 %. Tâche : rédige un courriel au fournisseur. Contraintes : ton ferme et courtois ; demande une date de livraison écrite sous 48 heures ; rappelle la clause de pénalité sans menacer ; mentionne que nous pourrons annuler la commande si la livraison n'a pas lieu avant le 17 novembre ; 150 mots maximum. Format : objet du courriel puis corps du texte, en français. » Vérification humaine : numéro de commande, dates, taux de pénalité et clause d'annulation conformes au contrat signé.

À retenir

- Briefez l'IA comme un nouveau collègue compétent qui ne connaît rien du dossier.
- Une bonne demande contient un rôle, un contexte, une tâche, des contraintes et un format.
- Un exemple et des documents fournis donnent le meilleur résultat ; exigez « information non disponible » plutôt qu'une invention.
- Itérez : demandez des questions d'abord, puis une critique, puis des corrections ciblées.
- Projets (Claude) et Gems (Gemini) gardent des instructions permanentes ; partagez une bibliothèque de demandes testées.

Quiz

1. Lequel n'est PAS l'un des cinq éléments d'une bonne demande ?
   A. Le rôle
   B. Le contexte
   C. Le mot de passe du compte
   D. Le format attendu

2. Pour réduire les inventions quand l'exactitude compte, on demande :
   A. De répondre plus vite
   B. De s'appuyer uniquement sur les documents fournis et d'écrire « non disponible » sinon
   C. D'être plus créatif
   D. De répondre en anglais

3. « Avant de rédiger, pose-moi les questions dont tu as besoin » sert à :
   A. Révéler ce qui manque au brief
   B. Gagner des jetons
   C. Éviter la vérification humaine
   D. Activer la recherche web

4. Dans Claude, l'espace qui réunit instructions permanentes et documents de référence s'appelle :
   A. Un Gem
   B. Un Canvas
   C. Un carnet
   D. Un Projet

5. Une bibliothèque de demandes d'équipe doit contenir notamment :
   A. Les mots de passe des comptes
   B. Les points de vérification obligatoires
   C. Les données des bénéficiaires
   D. Les salaires de l'équipe

Corrigé du quiz : 1. C · 2. B · 3. A · 4. D · 5. B