

# Kit de Formation Exhaustif : Écosystème Microsoft 365 et Intelligence Artificielle au Quotidien

**Objectif de ce document :** Servir de guide conducteur absolu pour l'animateur. Ce support contient l'intégralité des concepts théoriques, la formulation exacte des explications vulgarisées (scripts), les procédures techniques pas-à-pas pour les démonstrations visuelles, ainsi que des ateliers pratiques entièrement rédigés avec leurs solutions. L'animateur peut s'appuyer mot à mot sur ce texte pour dispenser son cours.

**Profil des apprenants :** Collaborateurs, managers et personnels administratifs utilisant quotidiennement la suite Office mais n'ayant aucune compétence technique en informatique ou en ingénierie des algorithmes.

## MODULE 1 : L'Écosystème Office 365 au Quotidien (Durée indicative : 1h30)

---

L'enjeu de ce premier module est de consolider les bases du travail collaboratif moderne. L'introduction de l'intelligence artificielle nécessite impérativement que la gestion documentaire et les flux de communication soient préalablement maîtrisés et assainis.

### 1.1 Comprendre l'Architecture du Cloud et la Maîtrise de OneDrive

#### A. Conceptualisation et Vulgarisation du Cloud

Le principal frein à l'adoption du Cloud est son aspect immatériel qui génère de l'insécurité chez l'utilisateur. L'animateur doit désacraliser le terme.

#### Script de l'Animateur :

"Quand on vous parle du Cloud, oubliez l'image d'un nuage abstrait dans le ciel. Le Cloud, c'est tout simplement l'ordinateur de quelqu'un d'autre. En l'occurrence, ce sont des milliers d'ordinateurs géants et ultra-sécurisés, appelés serveurs, qui appartiennent à Microsoft et sont répartis dans des centres de données hautement protégés. Lorsque vous enregistrez un document sur votre 'Bureau' traditionnel, si votre ordinateur portable subit une panne de café, le document est perdu. Si vous l'enregistrez sur OneDrive, votre document vit sur les serveurs de Microsoft. Vous pouvez perdre votre ordinateur, vous connectez depuis un smartphone ou un autre poste, et retrouver l'intégralité de votre travail instantanément."

#### B. Les Trois États de Synchronisation Windows (À montrer en direct)

L'animateur doit ouvrir l'explorateur de fichiers Windows, se rendre dans le dossier OneDrive et projeter la colonne appelée "Statut". Il explique la signification stricte des trois icônes :

- **Le Nuage Bleu :** Le fichier est disponible uniquement en ligne. Il ne pèse aucun octet sur le disque dur de

l'utilisateur. Si l'utilisateur clique dessus, le fichier se télécharge en une fraction de seconde (nécessite une connexion Internet).

- **La Coche Verte sur Fond Blanc** : Le fichier a été ouvert sur le PC. Il occupe désormais de l'espace disque local. Si le système manque d'espace, Windows pourra libérer ce cache et replacer le fichier sous forme de nuage bleu sans perte de données.
- **La Coche Blanche sur Fond Vert Plein** : Obtenue en faisant un clic droit sur un fichier ou un dossier puis en sélectionnant "Toujours conserver sur cet appareil". Le fichier est téléchargé de manière permanente. Indispensable pour les collaborateurs nomades qui travaillent dans le train ou l'avion sans connexion Internet.

### C. La Révolution du Partage Documentaire : En finir avec la Pièce Jointe

L'animateur doit réaliser une démonstration en direct de la création d'un lien de partage.

1. Faire un clic droit sur un document Word dans OneDrive.
2. Sélectionner l'option **Partager**.
3. Présenter les options de sécurité à l'écran : "Toute personne disposant du lien" (généralement bloqué par les services informatiques pour des raisons de sécurité), "Les personnes au sein de votre organisation" ou "Des personnes spécifiques".
4. Montrer comment basculer les droits entre **Peut modifier** (travail collaboratif) et **Peut consulter** (diffusion d'information).
5. Montrer les options avancées : définition d'une date d'expiration du lien et blocage du téléchargement (le destinataire peut lire à l'écran mais ne peut pas récupérer le fichier).

<b>Ancien Paradigme (Pièce Jointe Traditionnelle)</b>	<b>Nouveau Paradigme (Lien OneDrive / SharePoint)</b>
Multiplication des versions d'un même fichier dans les boîtes de réception (Rapport_V1, Rapport_V2_Final, Rapport_V3_VF_Corrige).	<b>Version unique</b> : Le document reste à sa place. Tout le monde clique sur le même lien et accède en permanence à la version la plus à jour.
Saturation de l'espace de stockage des serveurs de messagerie à cause des fichiers lourds dupliqués.	<b>Légèreté absolue</b> : L'e-mail ne contient qu'une ligne de texte sécurisée (le lien hypertexte).
Perte de contrôle : une fois la pièce jointe envoyée, il est impossible de modifier son contenu ou d'annuler l'envoi.	<b>Contrôle total</b> : L'expéditeur peut révoquer l'accès au lien à tout moment, même après lecture par le destinataire.

## 1.2 Outlook 365 : Techniques d'Automatisation et Optimisation Temporelle

L'objectif est d'arrêter de subir sa boîte de réception en exploitant les fonctions structurelles d'Outlook.

### A. Procédure Pas-à-Pas pour la Création d'une Règle de Tri Automatique

L'animateur effectue la manipulation suivante devant les apprenants :

1. Dans l'onglet **Accueil** d'Outlook, cliquer sur le bouton **Règles**, puis sur **Créer une règle**.
2. Cliquer sur **Options avancées** pour ouvrir l'assistant complet.
3. *Étape 1 (Condition)* : Cocher la condition "dont l'objet contient des mots spécifiques". Cliquer sur le lien bleu en bas pour ajouter le mot clé :  
Newsletterou  
Notification.
4. *Étape 2 (Action)* : Cocher l'action "le déplacer dans le dossier spécifié". Cliquer sur le lien bleu pour sélectionner (ou créer) un dossier nommé "À lire à froid".
5. *Étape 3 (Exception)* : Ignorer ou ajouter une exception si l'expéditeur est le Directeur Général.
6. *Étape 4 (Validation)* : Cocher la case "Exécuter cette règle maintenant sur les messages qui se trouvent déjà dans la Boîte de réception" pour prouver l'efficacité immédiate du tri.

### B. La Planification d'Équipe via l'Assistant Réunion

Expliquer l'inefficacité des e-mails de type : "Es-tu libre mardi à 14h ? Non, plutôt jeudi à 10h...".

*Démonstration* : Créer une nouvelle invitation de réunion, ajouter 3 collaborateurs de l'entreprise dans le champ des destinataires obligatoires. Cliquer sur l'onglet **Assistant Planification**. Montrer la grille de temporalité : les zones colorées représentent les indisponibilités des collaborateurs (réunions déjà planifiées dans leur propre calendrier Microsoft). L'animateur montre comment identifier d'un coup d'œil une colonne verticalement blanche, représentant le créneau de liberté commun parfait.

## 1.3 La Co-édition et la Cartographie de l'Espace Collaboratif

### A. Les Mécanismes de la Co-édition (Live Demo)

Ouvrir un document Word ou Excel stocké dans un espace partagé. Montrer comment deux personnes peuvent modifier le document simultanément. Mettre en avant :

- Les curseurs nominatifs de couleur qui se déplacent en temps réel.
- Le système de commentaires avec l'utilisation du symbole **@NomCollaborateur** (les mentions `@` génèrent une notification automatique et un e-mail direct contenant un lien vers le paragraphe exact nécessitant l'attention du collègue).
- L'historique des versions (Fichier > Informations > Historique des versions) qui permet de voir qui a modifié quoi à quelle heure, et de restaurer une version datant d'il y a 3 jours en un seul clic en cas d'erreur collective.

### B. Clarification Structurelle de l'Écosystème Microsoft 365

Les utilisateurs confondent fréquemment les différents espaces de stockage. L'animateur doit poser cette distinction claire :

- **OneDrive** : C'est votre espace de travail strictement personnel. C'est l'équivalent de votre bureau individuel ou de vos tiroirs personnels au sein de l'entreprise. Vous y stockez vos brouillons, vos notes de réflexion ou vos

dossiers spécifiques. Si vous quittez l'entreprise, votre OneDrive est généralement supprimé ou archivé par le service informatique.

- **SharePoint** : C'est la bibliothèque documentaire institutionnelle de l'entreprise. C'est l'équivalent des armoires d'archives de vos différents services. Les documents stockés ici appartiennent à l'organisation ou au projet, pas à un individu. L'accès y est dicté par des droits d'équipe (Service RH, Service Comptabilité).
- **Teams** : Ce n'est pas un espace de stockage à proprement parler. Teams est une "visière" ou un outil d'habillage collaboratif. Quand vous créez une équipe Teams, le système crée automatiquement un site SharePoint en arrière-plan pour stocker les fichiers que vous déposez dans l'onglet 'Fichiers' de vos canaux de discussion. Teams centralise le tchat, la visioconférence et l'accès rapide aux documents de SharePoint.

## MODULE 2 : L'Intelligence Artificielle comme Assistant Personnel Professionnel (Durée : 2h30)

---

Ce second module formalise l'usage opérationnel des Grands Modèles de Langage (LLM). L'objectif est de transformer une curiosité technologique en un outil de productivité quotidien maîtrisé, sécurisé et éthique.

### 2.1 Démystification Technologique et Cartographie des Outils

#### A. Comment fonctionne réellement une IA Générative textuelle ?

Il est indispensable de purger l'esprit des apprenants de toute notion de "science-fiction" ou de conscience de la machine.

#### Script de l'Animateur :

"Une intelligence artificielle comme ChatGPT ou Microsoft Copilot ne réfléchit pas, elle ne comprend pas le sens des mots comme vous et moi, et elle n'a aucune conscience de ce qu'elle écrit. Pour comprendre son fonctionnement, pensez au système de texte prédictif (le T9 ou la saisie semi-automatique) de votre smartphone. Lorsque vous tapez 'Je suis en...', votre téléphone vous propose 'retard' ou 'route'. Pourquoi ? Parce qu'il a analysé vos habitudes de langage et calculé que ces mots sont statistiquement les plus probables. Une IA fonctionne exactement de la même manière, mais à une échelle gigantesque. Elle a ingéré des milliards de textes issus de l'histoire humaine (livres, articles, sites web) et, face à votre question, elle calcule de manière purement mathématique et statistique quel est le mot le plus logique qui doit suivre le mot précédent. C'est une calculatrice de mots extrêmement perfectionnée."

#### B. Tableau Comparatif Objectif des Solutions du Marché

Solution	Éditeur principal	Spécificités techniques et Spécialisations opérationnelles
<b>ChatGPT (Versions 4o / o1)</b>	OpenAI	Le moteur de référence historique. Exceptionnel pour la structuration de textes complexes, le raisonnement logique poussé, l'analyse de gros volumes de données brutes et la génération de scripts ou de codes informatiques. Le plus polyvalent du marché.
<b>Microsoft Copilot</b>	Microsoft	Utilise nativement les modèles d'OpenAI (GPT-4), mais possède deux atouts uniques pour le monde de l'entreprise : il est directement connecté au moteur de recherche Bing pour effectuer des recherches d'actualité sur le Web en temps réel, et il s'intègre au cœur des applications Office (Word, Excel, PowerPoint) dans ses versions payantes.
<b>Gemini (Advanced)</b>	Google	Modèle multimodal natif ultra-rapide. Sa grande force réside dans sa connexion instantanée au Web via l'écosystème Google

Solution	Éditeur principal	Spécificités techniques et Spécialisations opérationnelles
		(recherche Google). Excellent pour la synthèse de résultats d'actualité et le traitement d'images combinées à du texte.
<b>Claude (Famille 3.5 Sonnet / Opus)</b>	Anthropic	Considéré par les spécialistes comme le modèle possédant le ton le plus "humain", nuancé, littéraire et chaleureux. Il évite le style stéréotypé de ChatGPT. Il possède une gigantesque capacité d'absorption (fenêtre de contexte), ce qui en fait le meilleur choix pour analyser un document de 200 pages d'un seul coup.

## 2.2 Cadre Réglementaire, Licences et Protection de la Donnée

C'est le point de vigilance le plus critique de la formation pour préserver l'entreprise de risques juridiques ou de fuites de données.

### L'asymétrie Gratuite vs Payante :

L'animateur doit expliquer clairement le modèle économique des IA grand public.

- **Les versions gratuites sur internet (ChatGPT gratuit, Copilot sans connexion entreprise) :** Vos requêtes et vos documents importés servent de matière première. Ils sont stockés sur des serveurs externes et sont analysés par les ingénieurs pour ré-entraîner l'IA. Si vous y collez la liste de vos clients ou votre bilan comptable non publié, ces données confidentielles entrent dans le domaine public de la machine et peuvent potentiellement être recrachées lors de la session de recherche d'un concurrent.
- **Les versions payantes d'entreprise (Copilot pour Microsoft 365) :** Vos données bénéficient de la protection des données commerciales (Commercial Data Protection). La requête est chiffrée, traitée au sein de la bulle de

sécurité de votre entreprise, puis immédiatement oubliée par les serveurs généraux de Microsoft. Rien ne sort de l'organisation, rien ne sert à entraîner l'IA publique. Le respect du RGPD est contractuellement garanti.

### 2.3 L'Art du Prompting : Maîtriser l'Ingénierie de la Requête par la Méthode C.T.F.T.

L'animateur doit expliquer qu'un prompt est une consigne managériale. Pour obtenir un travail de niveau "Directeur", il ne faut pas donner une consigne de niveau "Stagiaire non briefé".

Décomposition rigoureuse de la méthode **C.T.F.T.** :

- **C - Contexte** : Qui est l'IA (son rôle), quelle est la situation de départ, quelles sont les contraintes invisibles ?
- **T - Tâche** : Quelle est l'action précise, explicite et unique que l'IA doit réaliser ? (Utiliser des verbes d'action : Rédige, Synthétise, Extrais, Classifie).
- **F - Format** : Quel est l'aspect visuel ou structurel attendu pour la réponse ? (Un e-mail de 3 paragraphes, un tableau de 4 colonnes, une liste à puces, un script de 2 minutes).
- **T - Ton** : Quel est le style de communication, le niveau de langage, la posture psychologique ? (Professionnel mais chaleureux, neutre et factuel, incisif et commercial).

**Démonstration Comparative d'Efficacité (À réaliser à l'écran)** : *Prompt Faible (Ce qu'il ne faut pas faire)* : Écris un message pour dire qu'on change les horaires de la boîte cet été. → **Résultat constaté** : L'IA génère un texte générique, souvent trop long, américanisé, utilisant des formules clichées ("J'espère que ce message vous trouve en bonne santé", "Nous sommes ravis d'annoncer..."), sans structure claire. *Prompt Expert avec la Méthode C.T.F.T. (Ce qu'il faut faire)* : Contexte : Tu es un Directeur des Ressources Humaines chevronné au sein d'une PME française de 40 collaborateurs. Pour le bien-être des équipes et face aux fortes chaleurs prévues, la direction a décidé de mettre en place des horaires d'été aménagés du 1er juillet au 31 août : les bureaux ouvriront à 07h30 au lieu de 09h00 et fermeront à 16h00 au lieu de 18h00.

Tâche : Rédige la note d'information interne officielle destinée à l'ensemble du personnel pour annoncer ce changement.

Format : Un e-mail d'entreprise court, structuré avec des titres clairs. Termine le message par une liste à puces de 2 questions de type "Foire Aux Questions" (FAQ) concernant l'impact sur les pauses déjeuner et sur les réunions de fin d'après-midi.

Ton : Professionnel, bienveillant, clair et managérial. → **Résultat constaté** : L'IA produit un document parfaitement calibré pour le monde de l'entreprise, immédiatement exploitable, qui répond précisément aux angoisses des collaborateurs grâce à la FAQ structurée.

### 2.4 Limites Critiques, Éthique et Gestion des Risques

L'animateur doit consacrer un temps fort de sensibilisation au phénomène des **hallucinations**. ⚠

#### Explication Fondamentale du Risque d'Hallucination :

Puisque l'IA est un outil statistique conçu pour toujours générer le mot suivant le plus probable, elle a été programmée pour satisfaire l'utilisateur à tout prix. L'IA ne sait pas dire "Je ne sais pas", sauf si on lui interdit explicitement d'inventer. Si vous lui demandez une information très précise qu'elle ne possède pas dans sa base de données (une jurisprudence obscure, une statistique de niche de 2025), elle va fabriquer de toutes pièces une réponse fautive, mais rédigée avec une syntaxe tellement parfaite et un ton tellement affirmatif que l'être humain se laissera piéger.

**La Règle d'or absolue** : L'IA est un assistant, pas un expert final. Tout résultat factuel (chiffre, date, nom propre, texte de loi) doit impérativement être relu et vérifié par l'intelligence humaine avant d'être diffusé.

#### Tableau de Synthèse des Bonnes Pratiques Comportementales

● <b>CE QU'IL FAUT FAIRE (Usages Productifs)</b>	● <b>CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE (Usages Dangereux)</b>
<p><b>Vaincre le syndrome de la page blanche</b> : Demander des structures de plans de formation, des trames de rapports, des ébauches d'idées.</p>	<p><b>L'automatisation aveugle</b> : Copier-coller un texte généré par l'IA et l'envoyer directement à un client sans aucune relecture humaine.</p>
<p><b>Le travail de synthèse linguistique</b> : Copier un long compte-rendu de réunion de 5 pages et demander à l'IA d'extraire les décisions d'action sous forme de tableau.</p>	<p><b>Confier des calculs comptables complexes</b> : Les IA textuelles gèrent mal l'arithmétique pure. Elles prédisent les chiffres comme des mots, ce qui génère des erreurs de calcul. Utiliser Excel pour le calcul, pas l'IA.</p>
<p><b>La reformulation stylistique</b> : Lui soumettre un brouillon d'e-mail rédigé sous le coup de la colère ou de la fatigue, et lui demander de le reformuler de manière diplomatique.</p>	<p><b>La recherche de vérités factuelles ou historiques récentes</b> : Utiliser l'IA comme un moteur de recherche encyclopédique infaillible (risque majeur d'hallucination).</p>

**2.5 Ateliers Pratiques et Cas d'Usage Réels (Travail sur Machine : 1 heure)** L'animateur invite les participants à ouvrir l'outil d'IA disponible dans l'entreprise (Copilot ou ChatGPT) et à exécuter les trois ateliers suivants. L'animateur passe dans les rangs pour analyser les variations de résultats.

**Atelier Pratique Scénarisé N°1 : La Gestion d'une Crise Client (E-mail Délicat)**

**Mise en situation pour la classe** : Un client historique de votre entreprise est furieux car sa livraison de matériel est arrivée avec 4 jours de retard, impactant son propre démarrage de chantier. Il exige un geste commercial immédiat et menace de rompre son contrat dans un e-mail incendiaire. Vous devez lui répondre pour calmer le jeu, sans pour autant vous engager financièrement avant d'avoir l'accord de votre direction.

**Prompt exact à faire copier-coller par les apprenants** : Actes en tant que Directeur de la Relation Client d'une entreprise de fournitures industrielles. Un client fidèle depuis 5 ans vient de nous envoyer un e-mail très agressif suite à un retard de livraison de 4 jours sur sa commande N°8942. Ta tâche est de rédiger un e-mail de réponse complet.

Le format du document doit être structuré de la façon suivante :

1. Des excuses sincères mais professionnelles centrées sur l'impact opérationnel pour son chantier.
2. Une explication transparente mais non défensive (le retard est dû à une grève surprise chez notre transporteur partenaire).
3. Une proposition claire : un point téléphonique fixé demain matin pour analyser ensemble les solutions et évoquer un geste commercial adapté, dès que j'aurai la validation de mon Directeur Général.

Le ton de ce message doit être empathique, d'un professionnalisme irréprochable, apaisant et ferme sur la

procédure. N'utilise aucune formule d'introduction clichée du type 'J'espère que vous allez bien'. *Indication pour l'animateur* : Faites remarquer aux apprenants comment l'IA réussit à valider la colère du client (empathie) tout en protégeant les intérêts financiers de l'entreprise (temporisation de l'accord du DG).

## Atelier Pratique Scénarisé N°2 : La Digestion Flash d'un Document Technique (Synthèse)

**Mise en situation pour la classe** : Vous êtes convoqué dans 15 minutes à une réunion stratégique concernant la mise en conformité de votre entreprise avec une nouvelle réglementation environnementale ou une note interne volumineuse. Vous n'avez pas eu le temps de la lire. **Prompt exact à faire copier-coller par les apprenants** : Tu es un consultant en stratégie d'entreprise et un expert en synthèse documentaire. Ta tâche est de réaliser une analyse décisionnelle condensée du document que je te fournis ci-dessous.

Le format attendu doit obligatoirement respecter la structure suivante, sans aucune phrase d'introduction :

- Un premier bloc intitulé 'RÉSUMÉ EXÉCUTIF' contenant un paragraphe de 3 lignes maximum résumant l'enjeu principal.
- Un deuxième bloc intitulé 'LES 3 IMPACTS MAJEURS' sous forme de liste à puces. Chaque puce doit commencer par un verbe d'action en gras.
- Un troisième bloc intitulé 'TABLEAU DES ÉCHÉANCES' sous forme de tableau HTML à 2 colonnes : Colonne 1 = Date limite évoquée dans le texte, Colonne 2 = Action obligatoire à mener avant cette date.

Le ton doit être ultra-concis, direct, percutant et orienté vers l'action pour un membre du comité de direction.

Voici le texte brut à analyser : [L'animateur fournit ici un texte brut d'une page trouvé sur Internet, par exemple un article sur la directive CSRD, une réglementation RGPD ou une longue charte de télétravail] *Indication pour l'animateur* : Montrez à la classe comment le fait de contraindre structurellement le format (Tableau à 2 colonnes, verbe d'action en gras) élimine le bavardage inutile de l'IA et génère une note immédiatement exploitable pour un cadre dirigeant.

## Atelier Pratique Scénarisé N°3 : Plan de Communication Événementiel

**(Idéation) Mise en situation pour la classe** : Votre entreprise organise ses portes ouvertes le mois prochain pour fêter ses 10 ans d'existence. Vous devez générer du trafic et de la visibilité sur les réseaux sociaux professionnels, mais vous manquez d'inspiration pour concevoir un calendrier de publications créatif. **Prompt exact à faire copier-coller par les apprenants** : Agis en tant que Social Media Manager senior spécialisé dans la communication B2B. Notre entreprise fête ses 10 ans et organise une journée 'Portes Ouvertes' le 15 du mois prochain pour nos clients, partenaires et prospects locaux.

Ta tâche est de concevoir une stratégie d'idéation pour notre campagne de communication sur LinkedIn.

Le format de ta réponse doit être une liste numérotée présentant 5 concepts de publications originaux et différenciants. Pour chaque concept, tu dois obligatoirement détailler les éléments suivants sous forme de sous-puces :

- Le titre de l'idée ou le concept général.
- Le format recommandé (ex: un sondage interactif, un post 'carrousel' d'archives, un témoignage collaborateur en vidéo, un texte d'histoire d'entreprise).
- L'accroche textuelle suggérée (les 2 premières lignes du post LinkedIn pour capter l'attention).
- L'objectif recherché (générer de l'engagement, humaniser la marque, déclencher des inscriptions à l'événement).

Le ton doit être dynamique, moderne, innovant et captivant pour un public professionnel. *Indication pour l'animateur* : Expliquez aux participants que l'IA ne va pas faire leur travail à leur place, mais que sur les 5 concepts générés, ils en trouveront généralement 2 ou 3 d'excellents qu'ils n'auraient pas imaginés seuls. C'est l'illustration parfaite de l'IA comme partenaire de brainstorming.