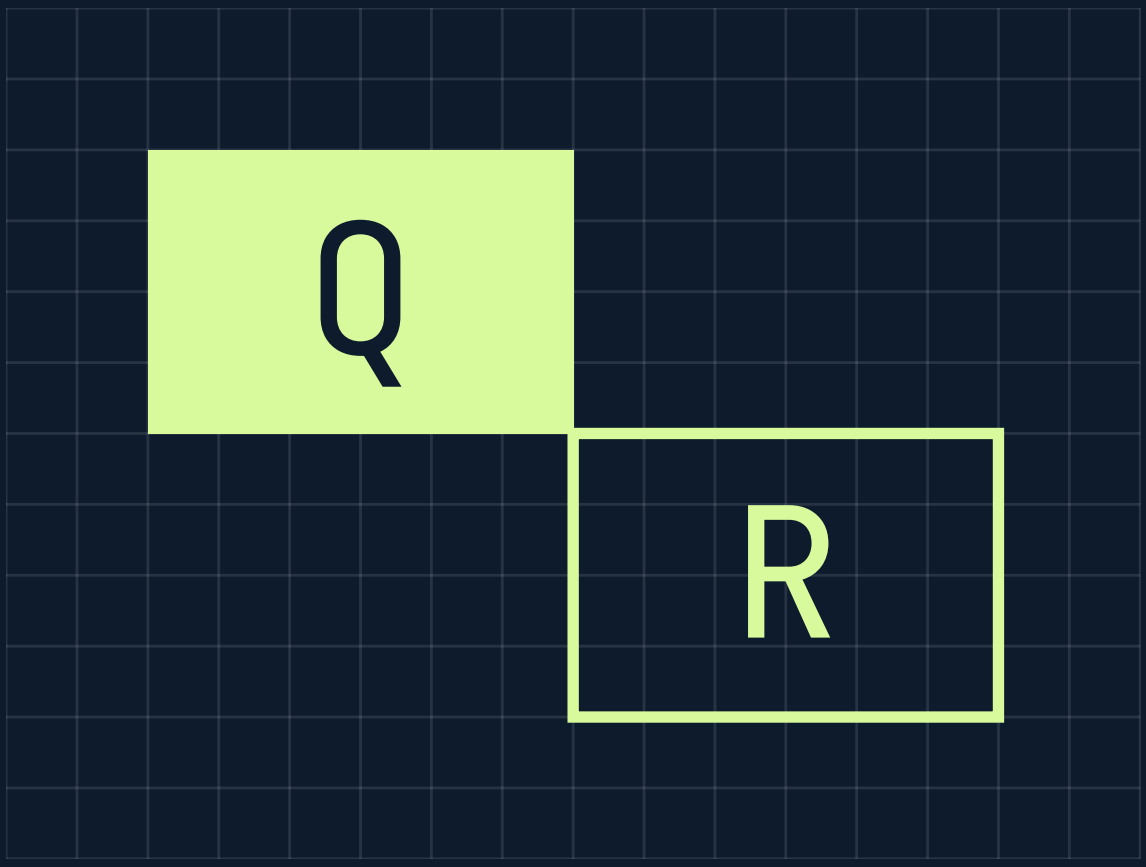
NL-Q · E-BOOK



La fiche question

Un modèle d'une page à remplir avant de poser une question chiffrée à un tableau avec un assistant : la question, les mots à définir, la source, le résultat attendu et le contrôle. Avec trois fiches remplies.

SOMMAIRE

Ce que contient ce guide

1 **Une question simple, trois réponses**
Le désaccord vient de la question, pas du calcul

2 **La fiche, case par case**
Sept cases : la question, la décision, les mots, la source, le résultat attendu, le contrôle, la suite

3 **Les cinq mots qui piègent**
Client, période, montant, statut, doublon : cinq définitions à écrire avant de demander

4 **Trois fiches remplies**
Trois questions courantes, trois fiches

5 **Donner la fiche à l'assistant**
La fiche devient la demande ; l'assistant montre son calcul

6 **Votre premier pas cette semaine**
Une question réelle, une fiche, un contrôle

Pour qui. Le gérant ou le responsable administratif qui veut poser une question chiffrée à ses tableaux (ventes, clients, stocks) avec un assistant IA.

L'idée. Avant de douter du calcul, vérifiez la question : une fiche d'une page la rend précise et vérifiable.

Édité par NLQ, avec le soutien d'ALMA. Mis à jour le 19/11/2026. Modèle et exemples fictifs ; ce document ne décrit aucun outil en particulier.

1 Une question simple, trois réponses

Le désaccord vient de la question, pas du calcul

Une gérante de commerce de gros (exemple fictif) demande à trois personnes : « Combien avons-nous de clients actifs ? » La comptable répond 412, le commercial 268, l'assistant IA branché sur le tableau des ventes 351. Personne ne s'est trompé dans le calcul. Chacun a simplement compris « client actif » autrement : une facture dans l'année, une commande dans les six mois, une ligne dans le tableau avec un statut « actif ».

Quand une réponse chiffrée semble fausse, regardez donc la question avant le calcul. Un assistant n'échappe pas à ce flou : face à un mot ambigu, il choisit une définition sans toujours la dire.

La fiche question sert à lever ce flou avant de demander. Elle tient en une page, se remplit en dix minutes, et se garde : la prochaine fois qu'on posera la même question, la définition sera déjà écrite.

1
Remplir
la fiche en sept cases

→

2
Demander
la fiche devient la demande

→

3
Contrôler
un calcul à la main sur un échantillon

Exercice. Écrivez une question chiffrée que vous vous posez souvent. Soulignez chaque mot qui pourrait être compris de deux façons.

> À RETENIR
> Quand deux réponses chiffrées ne concordent pas, regardez d'abord la question.

2 La fiche, case par case

Sept cases : la question, la décision, les mots, la source, le résultat attendu, le contrôle, la suite

CASE	CE QU'ON ÉCRIT	EXEMPLE COURT
1. La question	Une phrase, avec ce qu'on compte et sur quelle période	Combien de clients ont commandé au moins une fois entre le 01/01 et le 30/06 ?
2. La décision	Ce que la réponse permettra de décider	Choisir à qui envoyer la relance d'été
3. Les mots à définir	Chaque mot ambigu et sa définition	« Client » = un numéro de compte, pas un nom
4. La source	Le fichier, l'onglet, les colonnes, la période couverte	Fichier des ventes, onglet « Lignes », colonnes Date, N° client
5. Le résultat attendu	La forme (nombre, liste, tableau) et l'ordre de grandeur qu'on attend	Un nombre, entre 200 et 400
6. Le contrôle	Comment vérifier sans tout refaire	Compter à la main les clients du mois de mars et comparer
7. La suite	Ce qu'on fera de la réponse, et qui	La liste part au commercial pour la relance

Deux cases font presque tout le travail. La case 3, parce qu'elle lève les ambiguïtés. La case 5, parce qu'un ordre de grandeur écrit avant permet de voir tout de suite une réponse aberrante : si l'on attendait « entre 200 et 400 » et que la réponse est 4 012, on cherche l'erreur avant de l'utiliser.

> **« Un ordre de grandeur écrit avant la réponse vaut un premier contrôle. »**

> À RETENIR
> La case des mots et la case du résultat attendu font l'essentiel du travail.

3 Les cinq mots qui piègent

Client, période, montant, statut, doublon : cinq définitions à écrire avant de demander

Cinq sortes de mots méritent une définition écrite à chaque fois. Pour chacun, écrivez-la dans la case 3.

MOT	LA QUESTION À TRANCHER	EXEMPLE DE DÉFINITION
Client	Un nom, un compte, une adresse de livraison ?	Un numéro de compte client
Période	« Ce mois-ci » : mois civil ou trente derniers jours ? date de commande ou de facture ?	Mois civil, date de facture
Mon-tant	Hors taxes ou toutes taxes ? remises et avoirs déduits ?	Hors taxes, avoirs déduits
Statut	« Vendu » : commandé, livré, facturé, payé ?	Facturé
Dou-blon	Deux lignes pour le même client ou la même commande comptent-elles une ou deux fois ?	Une fois par numéro de commande

Exercice. Reprenez votre question du premier chapitre et écrivez les cinq définitions, même celles qui vous semblent évidentes. C'est souvent l'évidence qui diffère d'une personne à l'autre.

> **À RETENIR**
> Client, période, montant, statut, doublon : cinq définitions à écrire avant de demander.

4 Trois fiches remplies

Trois questions courantes, trois fiches

Exemples fictifs, pour une entreprise de distribution.

Fiche A — « Quels clients n'ont pas commandé depuis trois mois ? »

CASE	CONTENU
Question	Quels comptes clients ayant commandé au moins une fois l'an dernier n'ont passé aucune commande depuis trois mois ?
Décision	Qui appeler en priorité la semaine prochaine
Mots	Client = numéro de compte ; trois mois = les 90 jours avant la date du jour ; commande = date de commande, annulations exclues
Source	Fichier des ventes, onglet « Commandes », colonnes N° client, Date, Statut
Résultat attendu	Une liste, de l'ordre de quelques dizaines de comptes
Contrôle	Vérifier à la main trois comptes de la liste dans le logiciel de gestion
Suite	Liste transmise au commercial, triée par chiffre d'affaires de l'an dernier

Fiche B — « Quel est notre produit le plus vendu ce trimestre ? »

CASE	CONTENU
Question	Quel article a le plus gros montant facturé hors taxes du trimestre civil en cours, et lequel a la plus grosse quantité ?
Décision	Quel article mettre en avant dans la prochaine offre
Mots	« Plus vendu » : deux réponses demandées, en montant et en quantité ; trimestre civil ; avoirs déduits
Source	Fichier des ventes, onglet « Lignes », colonnes Référence, Quantité, Montant HT, Date de facture
Résultat attendu	Deux références, avec leur montant et leur quantité
Contrôle	Le total des montants du trimestre doit retomber sur le total du tableau de bord comptable
Suite	Choix fait par la gérante avec le responsable des achats

Fiche C — « Combien de devis ont été acceptés le mois dernier ? »

CASE	CONTENU
Question	Combien de devis émis le mois civil précédent ont été acceptés à ce jour, et quelle part du total émis cela représente ?
Décision	Savoir si la nouvelle trame de devis change quelque chose
Mots	« Accepté » = devis signé ou bon de commande reçu ; un devis modifié puis accepté compte une fois
Source	Tableau de suivi des devis, colonnes N° devis, Date d'émission, Statut, Version
Résultat attendu	Un nombre et un pourcentage
Contrôle	Recompter à la main les devis de la première semaine du mois
Suite	Comparaison avec les deux mois précédents, même définition

> **À RETENIR**
> Une bonne fiche rend la question si précise que deux personnes trouveraient le même chiffre.

5 Donner la fiche à l'assistant

La fiche devient la demande ; l'assistant montre son calcul

Une fois remplie, la fiche devient la demande. Collez-la telle quelle, avec ce modèle :

```
Voici une fiche question. Réponds à la question de la case 1,
en appliquant exactement les définitions de la case 3,
à partir de la source de la case 4.
Montre ton calcul : les filtres appliqués, le nombre de lignes retenues, puis le résultat.
Si une définition ne peut pas être appliquée avec les colonnes disponibles, dis-le au lieu
de choisir.
```

La dernière phrase compte : elle évite que l'assistant choisisse une définition à votre place sans le dire. Comparez ensuite la réponse à la case 5, puis faites le contrôle de la case 6. Si les deux concordent, gardez la fiche avec la réponse et la date : la prochaine fois, il suffira de la reprendre.

> **À RETENIR**
> La fiche devient la demande, l'assistant montre son calcul, et vous faites le contrôle écrit d'avance.

---

6 Votre premier pas cette semaine

Une question réelle, une fiche, un contrôle

- [ ] J'ai écrit une question chiffrée réelle, avec ce que je compte et sur quelle période.
- [ ] J'ai défini les cinq mots qui piègent.
- [ ] J'ai écrit l'ordre de grandeur attendu avant de demander.
- [ ] J'ai donné la fiche à l'assistant avec le modèle de demande.
- [ ] J'ai fait le contrôle de la case 6.

NOTES

Sources et portée

Ce modèle ne s'appuie sur aucune source extérieure : la fiche, les définitions et les trois exemples (fictifs) sont des propositions de méthode. Il ne décrit aucun outil et ne promet aucune exactitude : le contrôle de la case 6 reste indispensable.

VOTRE PROCHAINE ÉTAPE

Un échange gratuit

Apportez une fiche remplie et le tableau qui va avec : on regarde ensemble si la question est prête à être posée.

Réserver un échange gratuit

www.nl-q.com/rendez-vous/

1

Vous choisissez un créneau sur la page de rendez-vous du site.

2

Vous recevez le lien de visioconférence créé pour l'échange.

3

On part de votre situation. Venez avec la fiche, même incomplète, et un extrait du tableau sans données personnelles : on vérifie ensemble les définitions et le contrôle.

Édité par NLQ — NL-Q (www.nl-q.com), avec le soutien d'ALMA. Édition du 19/11/2026. Exemples fictifs ; aucune promesse de résultat ; ce qui est dit des textes et des outils cités vient des sources datées dans les notes.