

# Fiche pratique — Répondre à un courrier d'administré mécontent avec l'IA

## Le principe

L'IA aide à préparer une réponse calme et structurée. Elle ne décide pas du fond, ne reconnaît pas une faute et ne remplace pas l'agent ou l'élu responsable.

## Méthode en 6 étapes

1. **Qualifier** : objet, demande exacte, urgence, service compétent.
2. **Anonymiser** : retirer nom, adresse, téléphone, numéro de dossier et toute donnée non indispensable.
3. **Rassembler les faits** : dates, actions déjà réalisées, règle ou décision validée, prochaine étape.
4. **Demander un projet** : ton respectueux, reconnaissance de la difficulté vécue sans admettre un fait non établi, réponse point par point.
5. **Contrôler** : vérifier chaque date, délai, montant, compétence et voie de recours avec le service concerné.
6. **Envoyer** : signature et validation selon la délégation ; tracer la version finale.

## Prompt

« Rédige un projet de réponse à un administré mécontent. Faits vérifiés : [faits]. Demande : [demande]. Réponse possible : [réponse validée]. Ton empathique, neutre et précis. Reconnais la gêne exprimée sans reconnaître une responsabilité non établie. Propose une prochaine étape et un contact. N'invente aucune règle ni délai. »

## Formulation utile

« Nous comprenons la gêne que cette situation peut occasionner. Après vérification, [fait]. Votre demande est transmise à [service], qui reviendra vers vous [délai validé]. »

## RGPD et vigilance

Ne pas saisir le courrier nominatif dans un outil non autorisé. Les données de santé, sociales, de handicap, infractions ou enfants nécessitent une protection renforcée : traiter localement ou avec un dispositif validé. Ne jamais automatiser l'envoi d'une réponse à caractère sensible. En cas de menace, discrimination ou risque juridique, escalader immédiatement à la hiérarchie/service compétent.

### Checklist — points de contrôle :

- faits vérifiés
- ton non accusatoire
- demande traitée
- délai sourcé
- relecture humaine
- données minimisées.