

Quand l'IA rencontre l'AI !

**Ou comment l'Assistant.e Intelligent.e
remet l'Intelligence Artificielle à sa place
(Et avec le sourire s'il vous plait !)**

	Actions/Tâches	IA ('l'Intello' robotisée)	AI (l'Assistant.e qui a du répondant)
1	Prendre un rendez-vous.	Automatise la prise de rendez-vous selon des règles.	Comprend les enjeux, les priorités, les sensibilités humaines.
2	Rédiger le compte rendu d'une réunion.	Génère un texte structuré à partir d'un enregistrement.	Sélectionne ce qui compte vraiment, nuance, hiérarchise, contextualise.
3	Décoder les moues dubitatives des participant.es lors de cette même réunion.	Ne perçoit pas les signaux faibles non verbaux.	Analyse l'atmosphère, ajuste, intervient avec tact et intelligence relationnelle. Sait comment agir, avec qui et quand.
4	Comprendre les non-dits d'un manager.	Analyse des mots, pas des silences.	Décrypte les intentions, lit les silences, adapte la stratégie et en tire des actions adaptées.
5	Organiser une réunion, un événement.	Gère la logistique. Génère un ordre du jour, résume les documents, propose des points de discussion.	Sent les enjeux cachés, prépare son manager aux sensibilités des participant.es, gère l'humain, les tensions, les subtilités relationnelles avec finesse et, parfois, évite une réunion inutile.
6	Anticiper le calendrier politique interne.	Suit des règles.	Comprend les jeux de pouvoir et d'influence. Anticipe diplomatiquement les conflits et planifie en conséquence.
7	Filtrer et reformuler une demande.	Transmet littéralement.	Priorise, atténue, négocie pour alléger la charge mentale du manager.
8	Neutraliser une crise interne par une intervention empathique.	Propose un script.	Gère l'émotion réelle, dédramatise, apaise, rassure.
9	Créer du lien avec un partenaire régulier.	Ne perçoit pas l'histoire relationnelle.	Cultive la confiance et la mémoire émotionnelle (cadeau, mot, attention personnalisée) et comprend l'impact symbolique.
10	Déléguer à la bonne personne.	Voit des données strictes.	Évalue les compétences, la disponibilité, le moral, l'envie de faire ou de ne pas faire.
11	Gérer la sensible et impérative confidentialité pour une personne en situation de handicap.	Risque de fuite ou d'erreur de contexte.	Discrétion, loyauté, sens moral (rumeurs anéanties, dossiers RH sous contrôle, discussions qui restent privées). Éthique, valeurs et moralité bien présentes.
12	Réagir à une situation imprévue : annulation de dernière minute, impondérable météo,	Propose des options.	Fait face. Décide, rassure, coordonne. Possède le sens du discernement.

	Actions/Tâches	IA ('l'Intello' robotisée)	AI (l'Assistant.e qui a du répondant)
	urgence personnelle d'un manager et/ou d'un membre de l'équipe...		
13	Défendre une décision tactique du manager.	Pas d'intuition politique.	Pilote par sa légitimité : sait quand, comment et auprès de qui agir.
14	Adapter le ton d'un message.	Peut se tromper de registre.	Ajuste selon la personnalité du destinataire et l'historique (humour mesuré, fermeté bienveillante...).
15	Repérer des signaux faibles en réunion.	Détecte des modèles.	Interprète (fatigue, malaise, désintérêt). Intervient humainement et fait le nécessaire.
16	Constituer et entretenir un réseau de contacts de confiance sur la durée.	Organise les contacts.	Maintient la relation par des gestes humains, attentionnés et réguliers.
17	Protéger l'image et la parole du manager.	Pas de responsabilité morale.	Porte la responsabilité morale et le sens de la réputation sur le long terme. Gère les communications délicates avec discernement.
18	Préparer un dossier en anticipant les objections du N+1.	Analyse logique.	Anticipe les réactions humaines et propose des solutions politiquement acceptables.
19	Faire le tri des priorités quand tout est urgent.	Classe selon des règles.	Hiérarchise selon les enjeux humains, financiers, relationnels et contextuels.
20	Identifier un rendez-vous délicat, tendu, complexe et ajuster le planning.	Ne ressent pas l'ambiance.	Ressent l'atmosphère. Protège le manager en modulant le tempo social. Prend l'initiative de reporter le rendez-vous suivant pour laisser le manager, sous pression et déstabilisé, reprendre calmement sa maîtrise.
21	Gérer un client mécontent.	Fournit un script.	Apaise avec une réelle empathie et de la nuance relationnelle. Préserve l'avenir avec tact et empathie.
22	Gérer une crise de dernière minute.	Propose des solutions.	Concilie personnes et contraintes. Joue le rôle d'intermédiaire. Négocie, rassure, arbitre en temps réel.
23	Maintenir la confidentialité au quotidien.	Risque de fuite. Tout est dans le Cloud.	Garantit une loyauté relationnelle et une discrétion émotionnelle durable. <i>À cet égard je me plais à rappeler que votre fonction est issue de deux mots très puissants : SECRET et TAIRE</i>
24	Réorganiser un planning sans froisser personne.	Optimise les créneaux.	Gère les égos, les contraintes personnelles, les tensions latentes.
25	Dépister et cultiver les talents dans l'équipe.	Analyse des données.	Observe, écoute, détecte les potentiels et prédispositions cachés via ses échanges informels et ses fines observations. Subtilement, en informe le manager.

	Actions/Tâches	IA ('l'Intello' robotisée)	AI (l'Assistant.e qui a du répondant)
26	Gérer un conflit larvé entre deux membres de l'équipe.	Propose des solutions génériques.	Connaît l'historique, les susceptibilités, les leviers d'apaisement. Désamorçe.
27	Rassurer un manager stressé avant une importante et délicate prise de parole.	Propose des techniques de respiration.	S'adapte au manager : sait quand parler, quand se taire, quand encourager, quand cadrer. Prépare tout ce qui peut le rassurer y compris les infimes détails.
28	Détecter qu'un collaborateur va "craquer" avant même qu'il ne le dise.	Analyse seulement des mots.	Capte les micro-signaux émotionnels et agit en prévention.
29	Ajuster une présentation PowerPoint pour qu'elle "passe" auprès d'un comité exigeant.	Optimise la mise en forme.	Adapte le ton, les exemples, les messages sensibles selon les personnalités et les enjeux.
30	Préparer un dirigeant à une réunion sensible.	Fournit des données.	Fournit du contexte humain, des alertes politiques, des angles d'approche.
31	Savoir qu'un fournisseur est fiable "à l'instinct".	Analyse des chiffres.	Analyse le comportement, le ton, la constance relationnelle.
32	Accueillir un important visiteur et créer une atmosphère positive.	Génère un script d'accueil.	Crée une relation authentique, chaleureuse, adaptée à la personnalité et à la fonction du visiteur.
33	Rédiger un message délicat	Propose une formulation claire, diplomatique et structurée.	Analyse l'intention, le contexte, les enjeux, les conséquences humaines. Connaît les personnalités, adapte le ton selon le destinataire et décide, finalement, s'il vaut mieux écrire, appeler ou aller parler en face-à-face. En cas d'écrit l'adapte au style du manager, de l'entreprise...
34	Répondre à un mail urticant	Analyse le contenu et prépare une réponse.	Sait, instinctivement, qu'une réponse à un mail urticant doit être rédigée sous forme de brouillon et ne jamais être envoyée "à chaud". Attend que la pression redescende.
35	Savoir quand protéger le manager... même de lui-même.	Suit les instructions.	Prend des décisions tactiques pour éviter un faux pas ou un conflit. Préserve l'avenir.
36	Gérer un changement d'agenda complexe avec diplomatie.	Réorganise.	Protège les relations, explique, apaise, négocie.
37	Sentir qu'un projet va déraiper avant les premiers signaux visibles.	Analyse des données.	Capte les délicats comportements, les retards, les tensions implicites. Alerte, fait part de son ressenti, explique et apporte des éléments factuels.
38	Créer un climat de confiance durable avec l'équipe.	Propose des activités.	Comprend les besoins, les personnalités, les attentes... Cultive la relation au quotidien, par des gestes humains très appréciés.

	Actions/Tâches	IA ('l'Intello' robotisée)	AI (l'Assistant.e qui a du répondant)
39	Savoir quand un manager a besoin d'un café, d'un silence ou d'un sourire.	Ne perçoit pas l'état émotionnel.	Regarde le manager marcher, agir. Comprend son état. Lit l'humeur, l'énergie, la lassitude, la fatigue, l'énerverment...
40	Préparer un dossier en tenant compte des sensibilités personnelles des décideurs.	Analyse des faits.	Intègre les susceptibilités, les alliances, les rivalités.
41	Gérer un imprévu majeur sans perdre son calme.	Propose des options.	Reste lucide, rassure, absorbe l'imprévu, coordonne, arbitre, fluidifie.
42	Faire en sorte que tout le monde se sente considéré.	Applique des règles.	Personnalise, écoute, ajuste, valorise.
43	Réaliser un tableau Excel	Crée automatiquement des tableaux, calculs, graphiques et propose 53 lignes.	Adapte le tableau aux besoins précis de l'utilisateur, colorie les essentiels attendus, anticipe les filtres ou les synthèses utiles, propose des mises en forme claires, compréhensibles et communicables. Sait à qui et quand ce tableau doit être envoyé et qui doit être en copie.
44	Préparer un dossier de candidatures en vue d'un recrutement	Trie froidement les CVs, extrait les informations, effectue une première sélection automatisée.	Comprend la dynamique de l'équipe et ses réels besoins. Analyse les profils au-delà des mots-clés, rédige une synthèse de chaque candidat.e. Lui demande des informations complémentaires qu'il/elle juge nécessaires et pouvant faciliter le recrutement.
45	Relancer un impayé	Envoie automatiquement des emails ou notifications	Prend en compte l'historique du client, choisit le ton approprié selon le contexte, adapte le message pour maximiser le recouvrement tout en préservant la relation avec diplomatie.
46	Répondre à un appel d'offres	Génère un brouillon basé sur les informations existantes.	Transforme ce brouillon en une version finale aboutie, soignée et irréprochable : contenu sur mesure ajusté aux exigences exactes, mise en valeur des forces de l'entreprise, argumentation percutante, mise en page impeccable, coordination des documents annexes, relances des interlocuteurs et timing parfait pour ne pas rater l'impérieuse date butoir.
47	Savoir écouter	Analyse, sans empathie, les données textuelles ou vocales.	Pratique l'écoute active, comprend les besoins implicites, reformule, pose les bonnes questions, démêle les réponses embrouillées, capte les non-dits et agit en conséquence.

	Actions/Tâches	IA ('l'Intello' robotisée)	AI (l'Assistant.e qui a du répondant)
48	Trouver une information	Recherche, analyse et synthétise rapidement les données qu'elle trouve.	Sait où vraiment chercher, à qui poser la bonne question et obtenir l'information officielle qui ne figure dans aucun document.
49	Gérer un agenda chargé	Optimiser un planning, proposer des créneaux, détecter des conflits d'horaires.	Anticipe les vraies priorités, protège le temps de son manager, déplace une réunion sans froisser personne et trouve le compromis acceptable pour tous.
50	Faire comprendre à un manager et/ou un-e collaborateur-trice qu'il/elle a tort	Analyse des informations, signale une incohérence, propose une argumentation logique et reformule des objections	Lit le contexte humain et politique, prend en considération les susceptibilités de chacun-e, choisit le bon moment, le bon ton et le bon canal pour le dire. Privilégie la relation de confiance, l'humour ou la diplomatie pour faire passer le message sans braquer la personne. Ajuste le discours en temps réel selon les réactions et préserve la relation professionnelle.

J'y ajoute ce cinquante-et-unième exemple qui sort du cadre strictement professionnel... Quoique !

51	Comprendre le fort impact d'un "détail insignifiant".	Ne comprend pas.	Saisit les valeurs émotionnelle et relationnelle des gestes, des regards, des petites attentions.
	Exemple : prendre soin de la plante chouchoutée par le manager pendant ses congés.	Ne perçoit pas la symbolique.	Capte l'importance et y répond avec application, bienveillance et soin.

**Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat
Filière Gestion – Administration**

141 avenue de Wagram, 75017 PARIS, contact@ffmas.org

