



Message Délicat

*Le mot juste pour les messages
qu'on redoute d'envoyer.*

10 prompts pour refuser, relancer, demander, apaiser
et annoncer, sans vexer, depuis un simple téléphone.

Gratuit pour la communauté SYSTINFO



BON À SAVOIR

Le ton, pas les mots.

Un message difficile tient rarement au vocabulaire, il tient au ton et à la structure. En 2026, une IA (ChatGPT, Claude, Gemini, Le Chat) vous aide à trouver le bon ton, mais c'est vous qui décidez l'intention. Elle propose, vous signez. Trois réflexes avant d'écrire un message qui compte.

- **Dites l'intention d'abord**

Décidez ce que le message doit obtenir : un non, des excuses, une réponse. L'IA sert cette intention, elle ne la devine pas.

- **Le ton se règle**

Précisez chaleureux, ferme ou désolé. Sans consigne de ton, l'IA reste tiède et passe à côté de l'essentiel.

- **Relisez, c'est vous qui signez**

L'IA propose, vous ajustez un mot, un prénom. Le message part en votre nom, gardez la main dessus.

Le bon réflexe : dites l'intention et le ton, l'IA trouve les mots.

systinfo.org · systinfo.ai · blog.systinfo.ai



LA MÉTHODE

Six repères, dix messages.

Un message délicat se règle avec six repères : le contexte, l'objectif, le style, le ton, l'audience et la réponse attendue. Ces 10 prompts couvrent cinq situations qui reviennent tout le temps : refuser, relancer, demander, apaiser, annoncer.

Chaque prompt suit la même recette COSTAR : Contexte, Objectif, Style, Ton, Audience, Réponse. Copiez la structure, changez les crochets.

01 Refuser

· 2 prompts

02 Relancer

· 2 prompts

03 Demander

· 2 prompts

04 Apaiser

· 2 prompts

05 Annoncer

· 2 prompts



Le Refus Poli

PROMPT À COPIER

Contexte : on me demande [demande] et je dois refuser.

Objectif : dire non clairement sans vexer la personne.

Style : court, une raison simple, une porte laissée ouverte.

Ton : chaleureux et ferme.

Audience : [collègue, client, ami] qui attend vite.

Réponse : un message prêt à envoyer, moins de huit lignes.

Ce que vous obtenez

Un non clair qui préserve la relation. Bien tourné, un refus se comprend sans laisser de rancune.



La Limite Posée

PROMPT À COPIER

Contexte : on me confie [tâche en plus], je suis déjà pris.

Objectif : poser une limite sans avoir l'air de me défilier.

Style : reconnais la demande, dis non, propose une piste.

Ton : posé, respectueux, sûr de moi.

Audience : [responsable, collègue] qui compte sur moi.

Réponse : un message bref, avec une contre-proposition.

Ce que vous obtenez

Une limite tenue sans conflit. Une alternative proposée montre que vous aidez, autrement.



La Relance Sans Harceler

PROMPT À COPIER

Contexte : j'ai écrit à [personne] le [date], sans réponse.

Objectif : obtenir une réponse sans avoir l'air d'insister.

Style : rappelle le contexte en une ligne, pose une question.

Ton : léger, courtois, jamais reprochant.

Audience : [client, partenaire] occupé, qui a oublié.

Réponse : cinq lignes, avec une date de réponse souhaitée.

Ce que vous obtenez

Une relance qu'on lit sans agacement. Un rappel léger réveille un échange oublié, pas une tension.



Le Rappel D'échéance

PROMPT À COPIER

Contexte : [personne] devait me livrer [quoi] pour [date].

Objectif : obtenir la chose due sans créer de tension.

Style : factuel, rappelle l'accord, demande une date.

Ton : ferme mais aimable.

Audience : [prestataire, collègue] en retard.

Réponse : un message court, une question sur la nouvelle date.

Ce que vous obtenez

Un rappel qui fait avancer, pas fuir. Une question fermée oblige à donner une date, pas une excuse.



La Faveur Bien Formulée

PROMPT À COPIER

Contexte : j'ai besoin d'un [coup de main] de [personne].

Objectif : demander sans gêner, en facilitant le oui.

Style : explique le pourquoi, laisse une sortie facile.

Ton : humble, reconnaissant, direct.

Audience : [contact] qui n'est pas obligé d'accepter.

Réponse : un message simple, avec un merci d'avance.

Ce que vous obtenez

Une demande facile à accepter. Laisser une sortie facile rend le oui plus libre, donc plus fréquent.



La Demande D'augmentation

PROMPT À COPIER

Contexte : je veux demander [augmentation] à [responsable].

Objectif : présenter des arguments, pas des émotions.

Style : rappelle mes résultats, chiffre, propose un échange.

Ton : confiant, factuel, ouvert au dialogue.

Audience : [manager] soucieux des résultats et du budget.

Réponse : demander un rendez-vous, avec trois arguments.

Ce que vous obtenez

Une demande qu'on prend au sérieux. Des faits chiffrés pèsent plus lourd qu'un ressenti.



Les Excuses Sincères

PROMPT À COPIER

Contexte : j'ai commis [erreur] qui a gêné [personne].

Objectif : m'excuser vraiment et proposer une réparation.

Style : reconnais le fait, propose une solution nette.

Ton : sincère, responsable, sans me rabaisser.

Audience : [personne lésée] qui veut être entendue.

Réponse : un message court : un fait, un regret, une action.

Ce que vous obtenez

Des excuses qui réparent au lieu d'agacer. Reconnaître le fait vaut mieux que dix explications.



La Réponse À Un Mécontent

PROMPT À COPIER

Contexte : [client] m'écrit fâché au sujet de [problème].

Objectif : apaiser d'abord, régler ensuite.

Style : accuse réception du ressenti, propose une étape.

Ton : calme, empathique, professionnel.

Audience : [client] en colère qui veut être pris au sérieux.

Réponse : reconnaître, s'excuser si besoin, proposer la suite.

Ce que vous obtenez

Une réponse qui éteint le feu. Un ressenti entendu calme plus vite qu'une justification.



La Mauvaise Nouvelle

PROMPT À COPIER

Contexte : je dois annoncer [nouvelle difficile] à [qui].

Objectif : dire clairement, sans brutalité ni faux espoir.

Style : va au fait tôt, explique la raison, dis la suite.

Ton : humain, honnête, respectueux.

Audience : [destinataire] qui sera déçu ou inquiet.

Réponse : la nouvelle, la raison, la prochaine étape.

Ce que vous obtenez

Une nouvelle dure mais dite avec respect. La clarté fait moins mal que le flou qui traîne.



Le Message De Remerciement

PROMPT À COPIER

Contexte : [personne] m'a aidé pour [quoi], je veux remercier.

Objectif : une gratitude précise, pas une formule creuse.

Style : dis ce que son geste a changé pour moi.

Ton : chaleureux, personnel, sincère.

Audience : [personne] qui n'attend pas de merci.

Réponse : un message court, un fait précis, un merci qui touche.

Ce que vous obtenez

Un merci qui se retient. Un fait précis prouve la sincérité mieux que mille compliments.



MERCI · BEAUX MESSAGES



Une phrase, un grand merci.

Ces fiches vous sont offertes, sans publicité. Notre seule récompense est votre reconnaissance.

Offrez-nous 30 secondes

Prenez un instant pour nous dire merci sur l'un de nos réseaux.
Un mot public, même court, nous encourage à continuer de vous accompagner, conseil après conseil.

Scannez pour nous rejoindre et nous remercier



WhatsApp



Mattermost



LinkedIn



Facebook