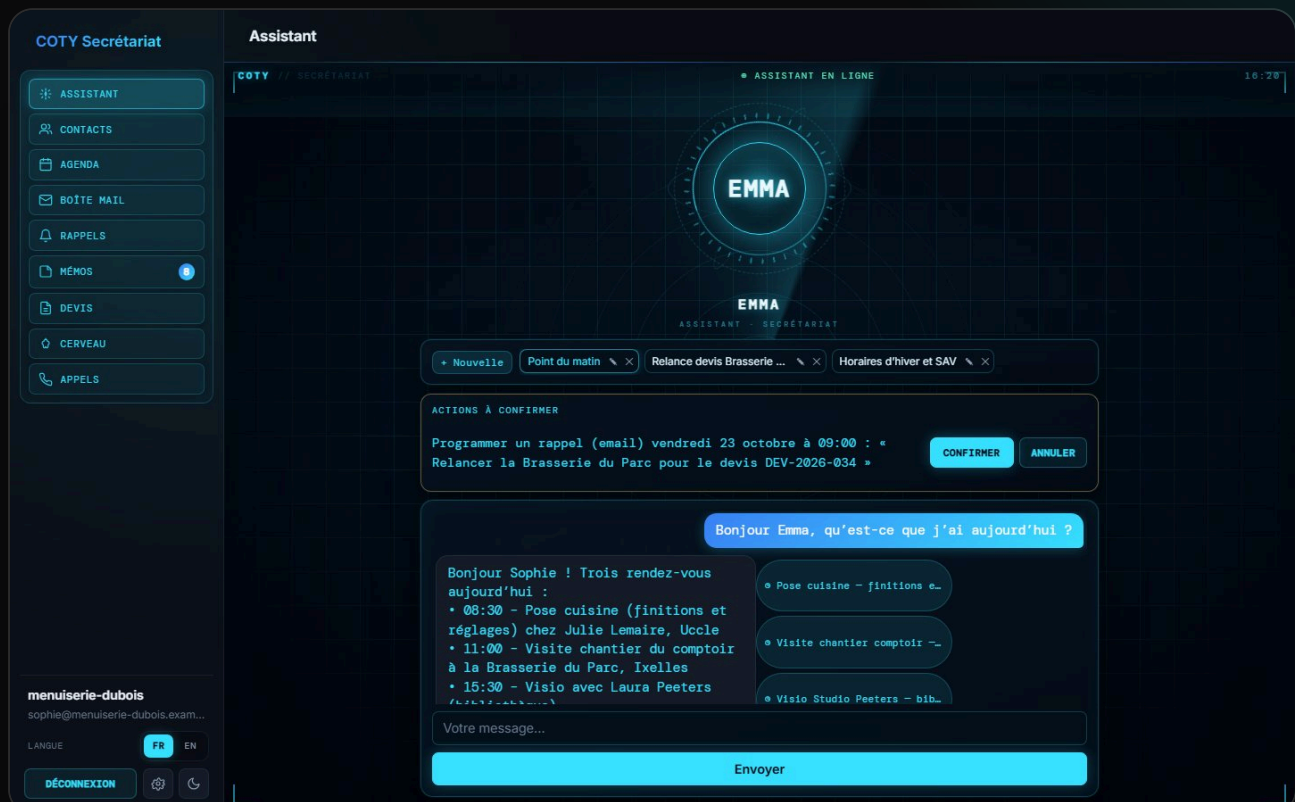


MODE D'EMPLOI UTILISATEUR

COTY Secrétariat

Votre secrétaire IA : elle trie vos e-mails, tient votre agenda, prépare vos devis et répond au téléphone — et vous demande toujours votre accord avant d'agir.



Sommaire

01 Présentation

Ce que fait COTY Secrétariat, et ce qu'il ne fait jamais sans vous

02 Créer son compte et se connecter

Adresse personnelle, double authentification, déconnexion

03 Découvrir l'interface

Menu, réglages, thème clair ou sombre, langue

04 L'assistante

Conversations, sujets, actions à confirmer, notes rapides

05 Contacts

06 Agenda

07 Boîte mail

Lire, trier, répondre, transférer, brouillons

08 Rappels

09 Mémos

10 Devis

11 Cerveau

La mémoire de votre entreprise

12 Appels et accueil téléphonique

13 Réglages

Assistante, notifications, boîte mail, entreprise, téléphonie

14 Sécurité et confidentialité

15 Questions fréquentes et dépannage

16 Support

CHAPITRE 01

Présentation

COTY Secrétariat est une secrétaire virtuelle pour les petites entreprises. Vous lui parlez comme à une collaboratrice : elle consulte vos e-mails, votre agenda, vos contacts et vos devis, puis prépare le travail. Vous gardez la main sur tout ce qui part vers l'extérieur.

Ce qu'elle fait pour vous

DOMAINE	EXEMPLES
Boîte mail	Résumer les messages non traités, préparer une réponse, transférer, archiver.
Agenda	Vous dire ce qui vous attend, proposer un créneau, poser un rendez-vous.
Contacts	Retrouver un numéro, créer ou compléter une fiche client.
Devis	Préparer un devis avec la TVA belge, l'envoyer en PDF, suivre son statut.
Rappels et mémos	Programmer un rappel par e-mail ou SMS, noter un message téléphonique, créer une tâche.
Téléphone	Décrocher, renseigner l'appelant, prendre un message, proposer un rendez-vous.
Cerveau	Retenir vos horaires, tarifs et habitudes de travail pour mieux répondre.

LA CONFIANCE D'ABORD

Par défaut, tout ce qui **envoie** ou **supprime** quelque chose (un e-mail, un devis, un rendez-vous confirmé) attend votre feu vert dans le panneau « Actions à confirmer ». Les données de chaque entreprise sont isolées : personne d'autre n'y a accès.

Ce qu'il vous faut

- Un navigateur récent (Chrome, Edge, Firefox ou Safari) sur ordinateur, tablette ou smartphone.
- Une application d'authentification sur votre téléphone (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy...).
- Votre boîte mail professionnelle (Gmail, Outlook / Microsoft 365, OVH ou autre hébergeur).

CHAPITRE 02

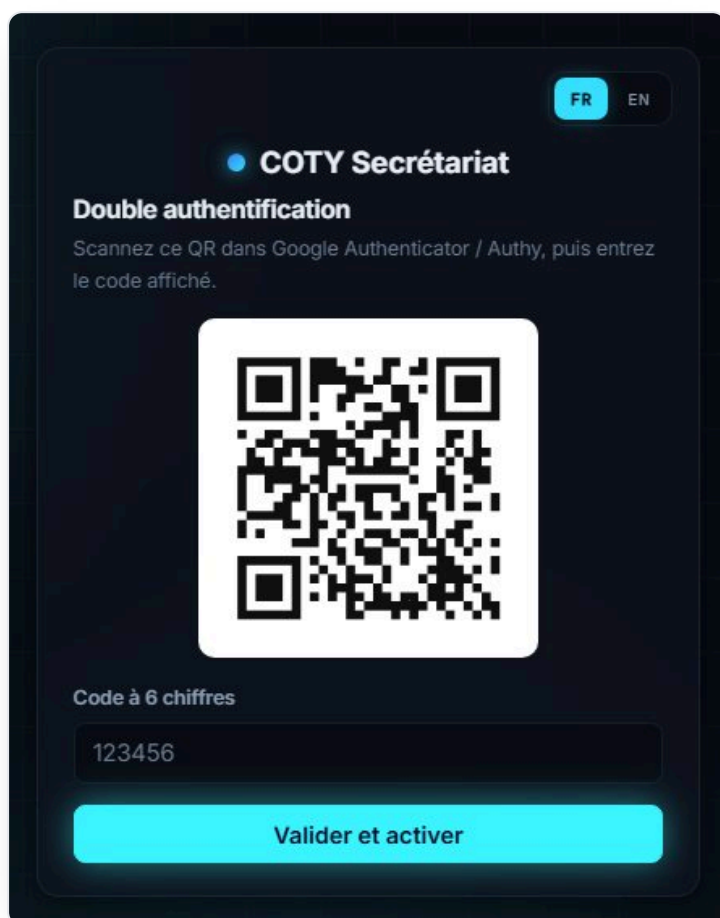
Créer son compte et se connecter

Chaque entreprise dispose de sa propre adresse, par exemple

`pme.coty.agency/menuiserie-dubois`. La connexion est protégée par un mot de passe et un code à 6 chiffres qui change toutes les 30 secondes.

Créer votre compte

- 1 Ouvrez la page de connexion et choisissez l'onglet **Créer un compte**.
- 2 Saisissez le **nom de votre entreprise** : il devient votre adresse personnelle (affichée juste en dessous).
- 3 Indiquez votre **e-mail** et un **mot de passe** d'au moins 10 caractères, avec au moins une lettre et un chiffre.
- 4 Un QR code s'affiche : scannez-le avec votre application d'authentification.
- 5 Recopiez le code à 6 chiffres affiché par l'application, puis validez. Votre compte est prêt.



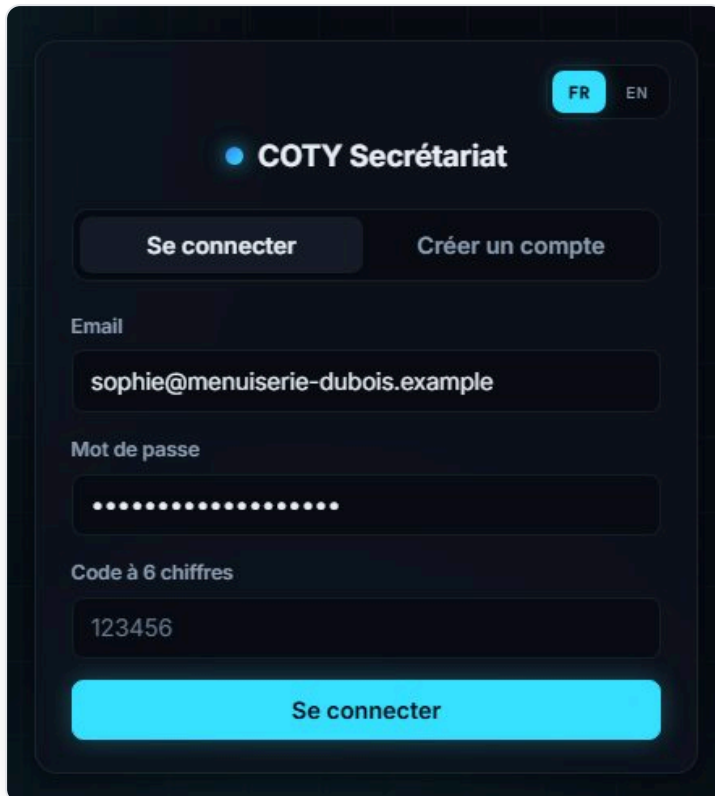
Double authentication. Scannez le QR code une seule fois ; l'application génère ensuite vos codes.

IMPORTANT

Gardez votre téléphone (ou une sauvegarde de votre application d'authentification) en lieu sûr. Si vous le perdez, contactez le support pour réinitialiser votre double authentification.

Vous connecter

- 1 Onglet **Se connecter** : saisissez votre e-mail et votre mot de passe.
- 2 Ouvrez votre application d'authentification et recopiez le **code à 6 chiffres**.
- 3 Cliquez sur **Se connecter** : vous arrivez sur la page de l'assistante.



Écran de connexion. E-mail, mot de passe et code de sécurité.

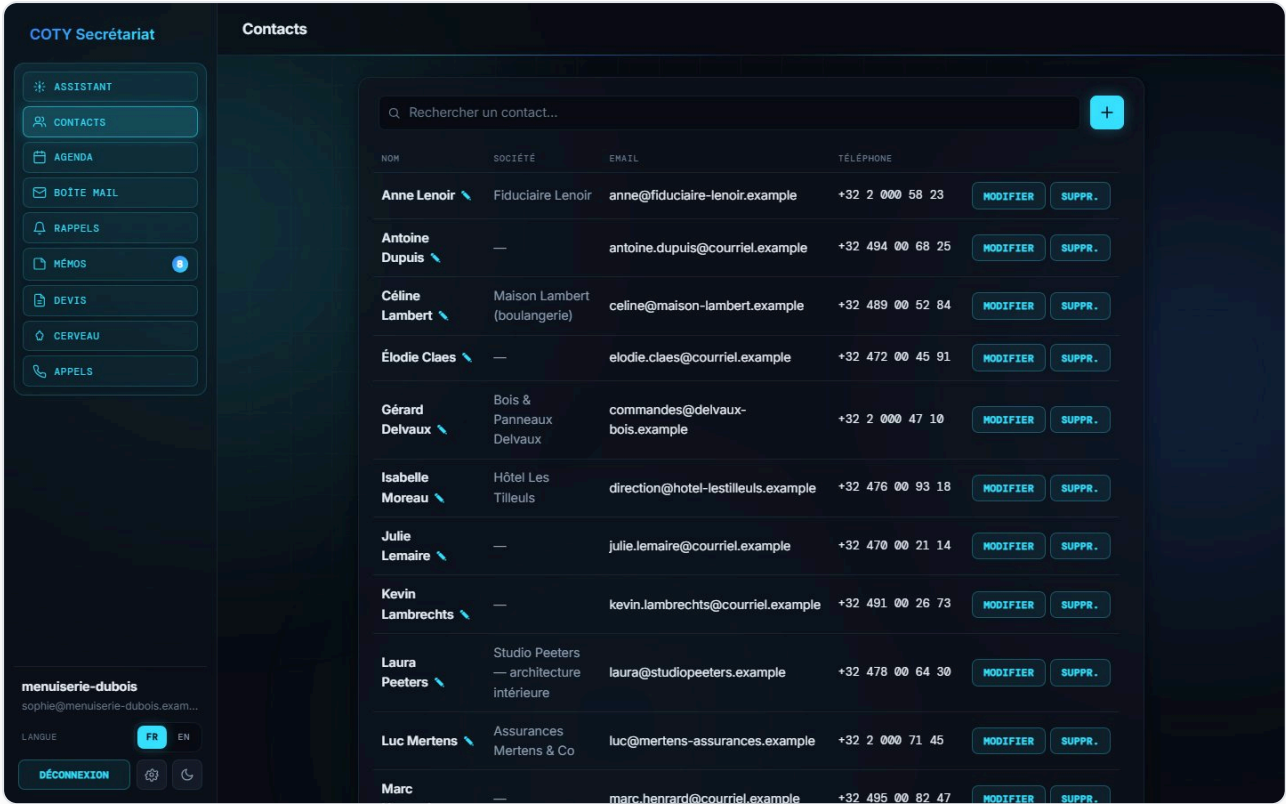
Vous déconnecter

En bas du menu de gauche, cliquez sur **Déconnexion**. Pensez-y sur un ordinateur partagé.

CHAPITRE 03

Découvrir l'interface

L'écran se compose d'un menu à gauche et de la zone de travail à droite.



Vue d'ensemble. Le menu reste visible sur toutes les pages.

Le menu

ENTRÉE	À QUOI ELLE SERT
Assistant	Discuter avec votre assistante et valider ses actions.
Contacts	Votre carnet d'adresses clients et fournisseurs.
Agenda	Vos rendez-vous, par jour, semaine ou mois.
Boîte mail	Vos e-mails, à traiter ou déjà traités, et vos brouillons.
Rappels	Les messages programmés par e-mail, SMS ou WhatsApp.
Mémos	Messages pris pour vous et tâches à faire.
Devis	Création, envoi et suivi de vos devis.
Cerveau	Les connaissances de votre entreprise (horaires, tarifs, procédures).
Appels	Le journal des appels reçus par l'accueil téléphonique.

Le pied du menu

- Le **nom de votre espace** et l'e-mail du compte connecté.
- La **roue crantée** ouvre le menu des réglages : Paramètres de l'agent, Notifications & rappels, Boîte mail, Mon entreprise (devis), Téléphonie, ou Tous les réglages.
- Le bouton **soleil / lune** bascule entre thème sombre et thème clair ; votre choix est mémorisé.
- Le sélecteur **FR | EN** change la langue de l'interface instantanément ; il est lui aussi mémorisé.
- Le lien **Déconnexion** .

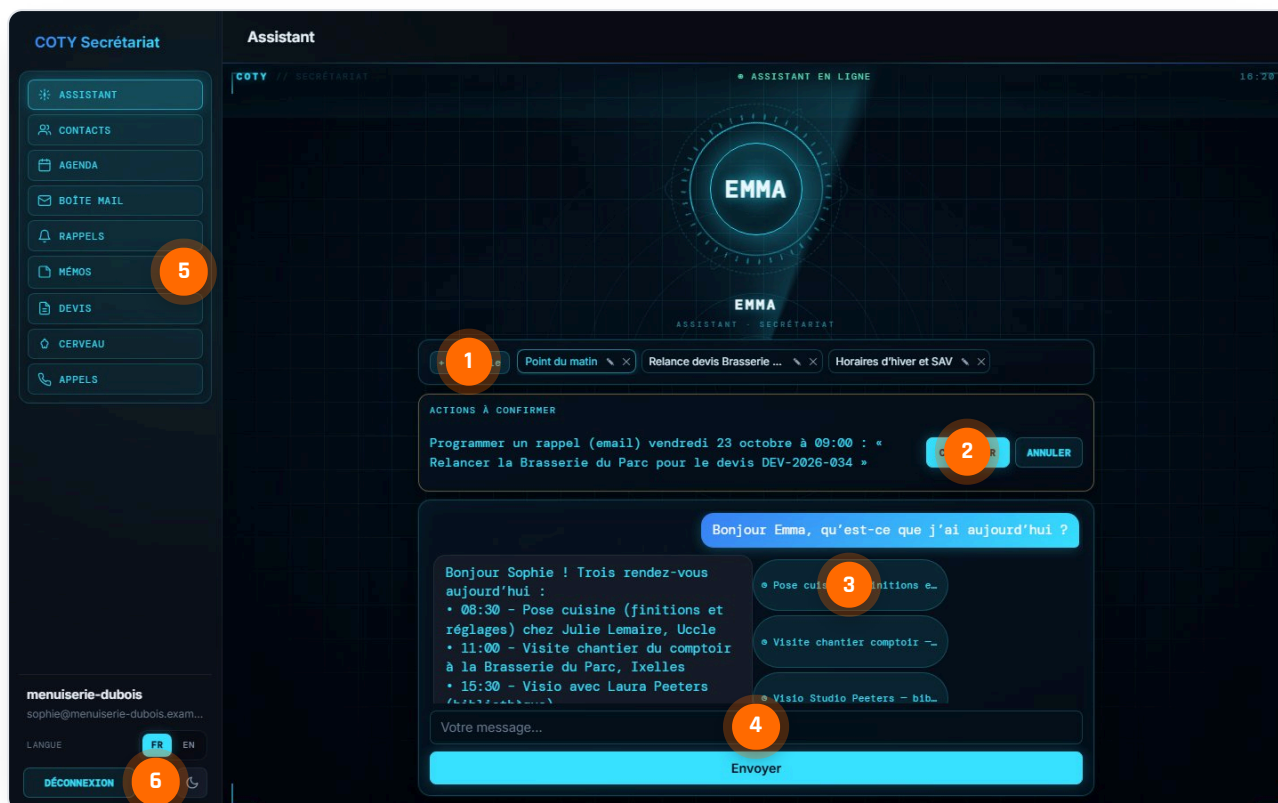
ASTUCE

Le compteur rouge à côté de **Mémos** indique le nombre de mémos encore ouverts : un coup d'œil suffit pour savoir s'il reste quelque chose à traiter.

CHAPITRE 04

L'assistante

C'est le cœur de COTY Secrétariat. Écrivez à votre assistante comme vous écririez à une collègue : elle comprend le français courant, va chercher l'information dans vos outils et vous répond en quelques secondes.



La page Assistant.

- 1 **Conversations** : nouvelle conversation, reprise, renommage, suppression.
- 2 **Actions à confirmer** : rien ne part sans votre clic.
- 3 **Sujets cités** : un clic ouvre le résumé de l'élément.
- 4 **Votre message** : écrivez comme à une collègue.
- 5 **Compteur de mémos** encore ouverts.
- 6 **Réglages** (roue crantée) et thème clair / sombre.

Poser une question ou donner une consigne

Tapez votre message dans le champ **Votre message...** puis appuyez sur **Entrée**. Quelques exemples :

VOUS ÉCRIVEZ	ELLE FAIT
« Qu'est-ce que j'ai demain ? »	Liste vos rendez-vous du lendemain.

« Résume mes mails non traités »	Résume les e-mails en attente, du plus important au moins important.
« Quels devis sont en attente ? »	Liste les devis envoyés sans réponse, avec leur montant.
« Qui a appelé aujourd'hui ? »	Résume les appels du jour et les messages laissés.
« Planifie un rendez-vous avec M. Renard jeudi à 10 h »	Prépare le rendez-vous et vous demande confirmation.
« Rappelle-moi d'appeler le comptable vendredi à 9 h »	Prépare un rappel et vous demande confirmation.

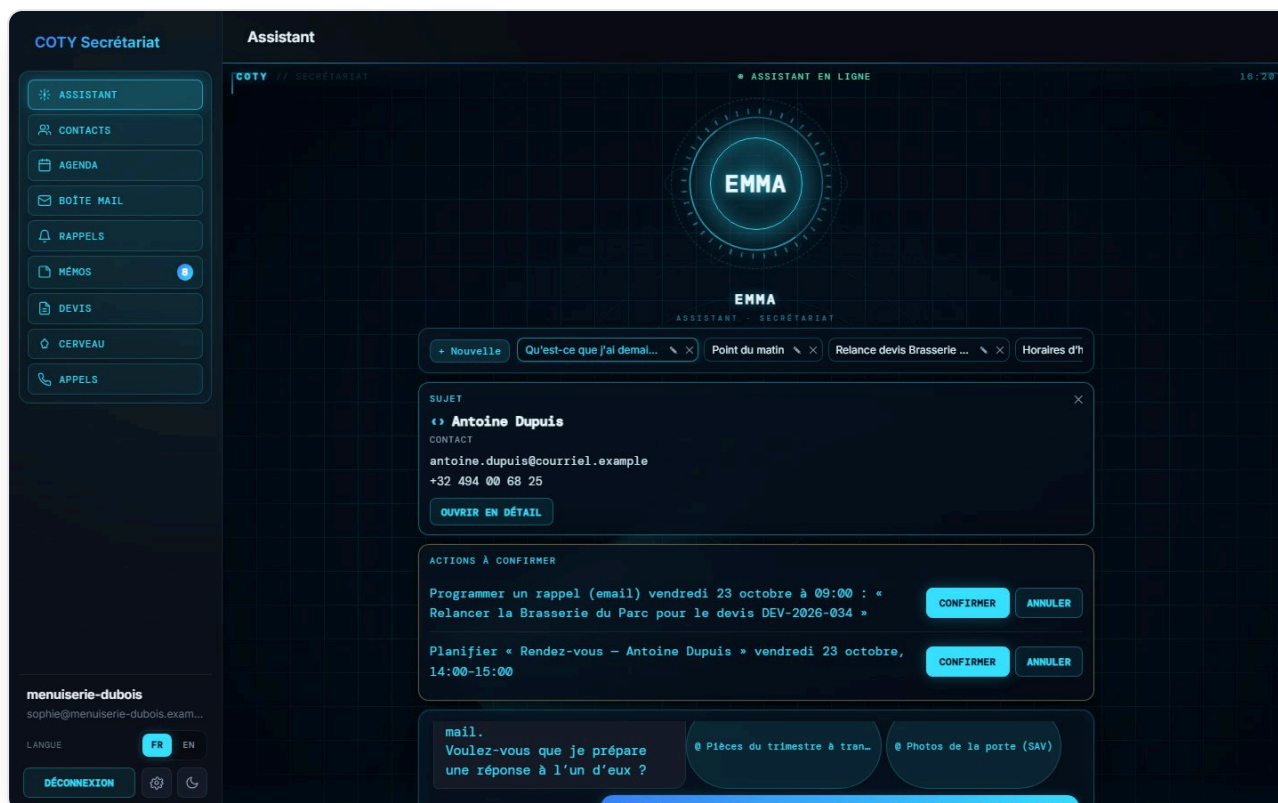
Les sujets cités

Sous chaque réponse, de petites étiquettes rappellent les éléments utilisés : un contact, un e-mail, un devis, un rendez-vous, un mémo ou une fiche du cerveau. Cliquez sur une étiquette pour afficher son résumé dans le panneau **Sujet**, puis sur **Ouvrir en détail** pour aller directement à l'élément.

Les actions à confirmer

Quand l'assistante veut **créer, envoyer ou supprimer** quelque chose, elle ne le fait pas tout de suite : l'action apparaît dans le panneau **Actions à confirmer**, avec une description claire.

- **Confirmer** exécute l'action immédiatement (le rendez-vous est posé, le rappel programmé...).
- **Annuler** l'abandonne : rien n'est fait.



Une action en attente. Rien ne part tant que vous n'avez pas cliqué sur « Confirmer ».

MODE AUTONOME

Si vous préférez que l'assistante agisse sans demander, activez le **mode autonome** dans **Réglages → Paramètres de l'agent**. Nous recommandons de garder le mode « validation » les premières semaines.

Les conversations

- **+ Nouvelle** ouvre une conversation vierge (pratique pour changer de sujet).
- Cliquez sur une conversation de la liste pour la reprendre là où vous l'aviez laissée.
- Le crayon permet de la **renommer**, la corbeille de la **supprimer**.

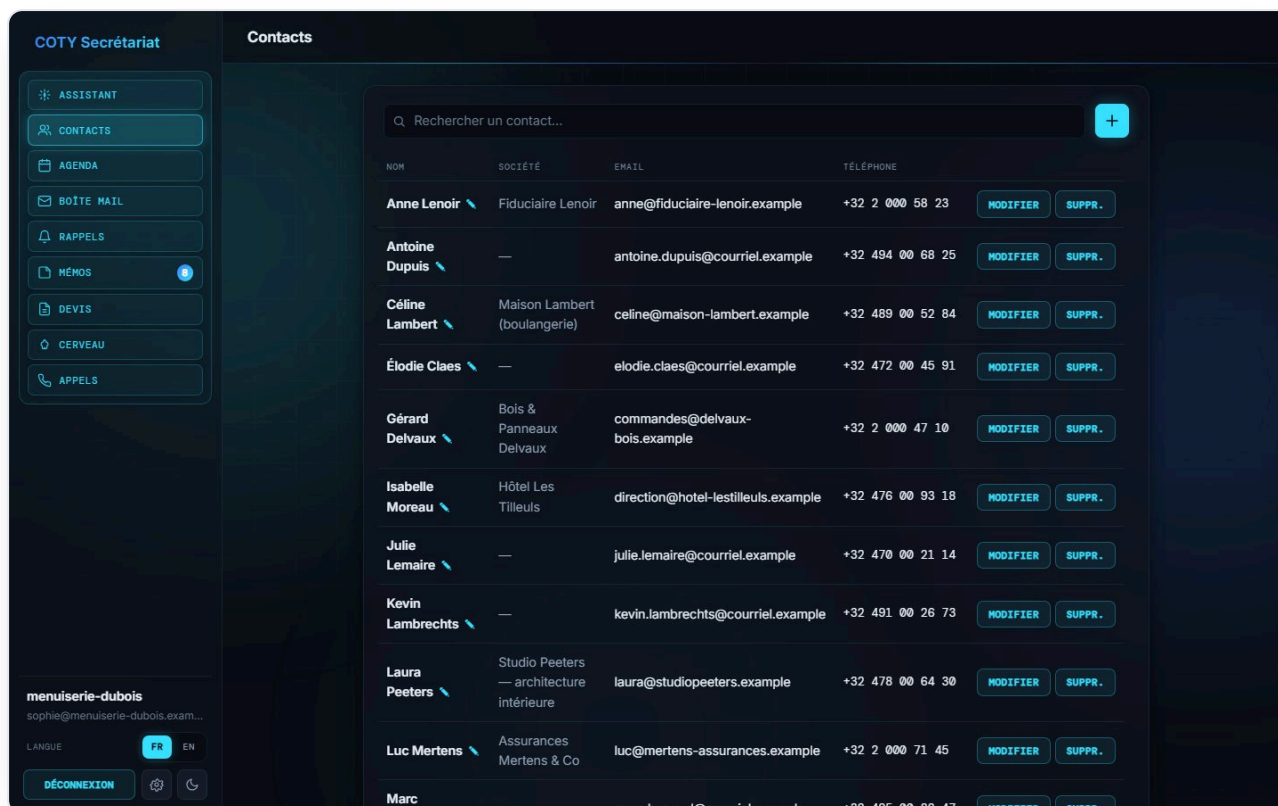
Les notes rapides

Sous la conversation, la carte **Notes rapides** sert de pense-bête : une ligne, **Entrée**, c'est noté. Ces notes restent privées à votre espace.

CHAPITRE 05

Contacts

Votre carnet d'adresses. L'assistante s'en sert pour retrouver un client, préremplir un devis ou rattacher un message téléphonique.



La liste des contacts. Nom, société, e-mail et téléphone.

Rechercher

Tapez quelques lettres dans **Rechercher un contact...** : la liste se filtre sur le nom, la société, l'e-mail ou le téléphone.

Ajouter ou modifier un contact

- 1 Cliquez sur le bouton **+** en haut à droite (ou sur une ligne existante pour la modifier).
- 2 Renseignez le **nom** (obligatoire), la société, l'e-mail, le téléphone et des notes libres.
- 3 Cliquez sur **Ajouter** (ou **Enregistrer** pour une modification).



Nouveau contact ✕

Nom
Bernard Wouters

Société
Garage Wouters

Email
bernard@garage-wouters.example

Téléphone
+32 470 00 99 11

Notes

Ajouter Annuler

Fiche contact. Seul le nom est obligatoire.

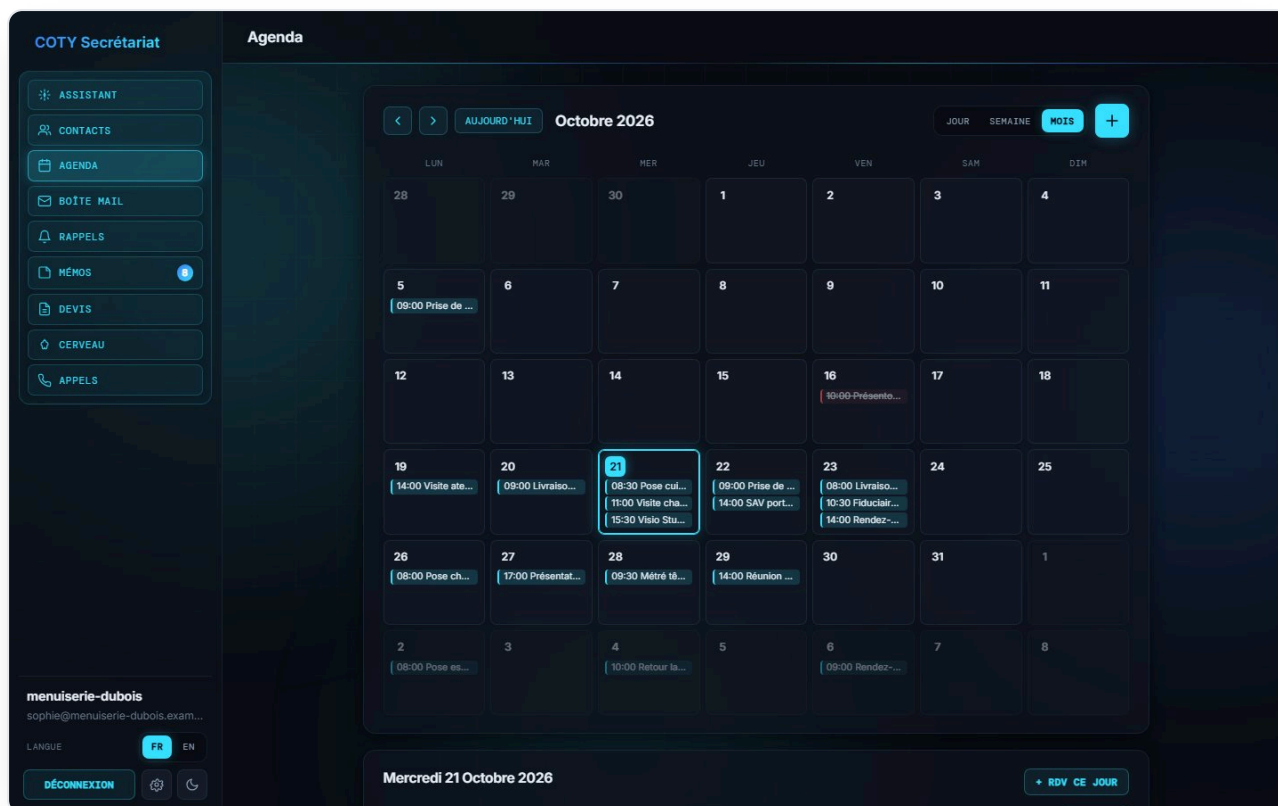
ASTUCE

Écrivez simplement à l'assistante « Ajoute Julie Martin, Boulangerie du Parc, 0478 12 34 56 » : elle prépare la fiche et vous demande de confirmer.

CHAPITRE 06

Agenda

Tous vos rendez-vous, ceux que vous posez vous-même comme ceux que l'assistante propose.



Vue mois. Cliquez sur un jour pour afficher son détail à droite.

Naviguer

- Choisissez la vue **Jour**, **Semaine** ou **Mois**.
- Les flèches < > avancent ou reculent ; **Aujourd'hui** revient à la date du jour.
- Le panneau de droite détaille le jour sélectionné : heure, titre, lieu.

COTY Secrétariat

Agenda

19 – 25 Octobre 2026

JOUR **SEMAINE** MOIS +

LUN 19	MAR 20	MER 21	JEU 22	VEN 23	SAM 24	DIM 25
14:00 Visite atelier Vandamme (laquage)	09:00 Livraison dressing — Élodie Claes	08:30 Pose cuisine — finitions et réglages 11:00 Visite chantier comptoir — Brasserie du Parc 15:30 Visio Studio Peeters — bibliothèque	09:00 Prise de mesures escalier — Nadia Bouzid 14:00 SAV porte d'entrée — Marc Henard	09:00 Livraison panneaux chêne — Delvaux 10:30 Fiduciaire — clôture du trimestre 14:00 Rendez-vous — Antoine Dupuis	—	—

Mercredi 21 Octobre 2026 + RDV CE JOUR

08:30 - 10:00 Pose cuisine — finitions et réglages planifié
Uccle (chez la cliente) **ANNULER**

11:00 - 12:00 Visite chantier comptoir — Brasserie du Parc planifié
Ixelles **ANNULER**

15:30 - 16:15 Visio Studio Peeters — bibliothèque planifié
Visio **ANNULER**

menuiserie-dubois
sophie@menuiserie-dubois.exam...
LANGUE **FR** EN
DÉCONNEXION

Vue semaine. Idéale pour préparer la semaine le lundi matin.

Ajouter un rendez-vous

- 1 Cliquez sur **+** (ou sur le « + » d'un jour précis).
- 2 Indiquez le **titre**, le **début**, la **fin** et, si besoin, le **lieu**.
- 3 Cliquez sur **Ajouter**.

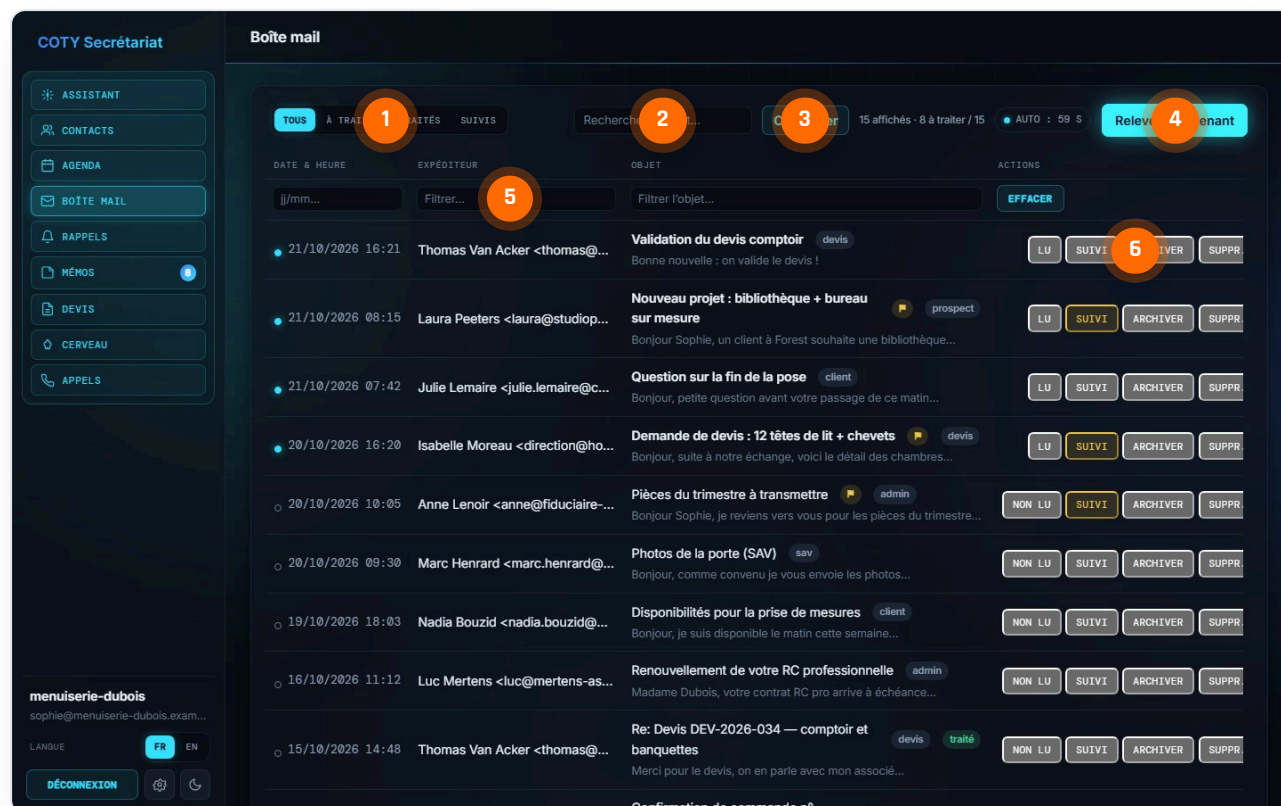
Rendez-vous proposés

Un rendez-vous pris au téléphone par l'assistante apparaît avec le statut **proposé** : il reste à valider. Pour annuler un rendez-vous, ouvrez le jour concerné et cliquez sur **Annuler**.

CHAPITRE 07

Boîte mail

COTY Secrétariat relève votre boîte professionnelle toutes les 60 secondes. Vous y suivez ce qui est **à traiter** et ce qui est **traité**, sans quitter l'application.



La boîte mail.

- 1 Filtres : tous, à traiter, traités, suivis.
- 2 Recherche dans tous les champs.
- 3 Composer un nouveau message.
- 4 Relève automatique (compte à rebours) ou immédiate.
- 5 Filtres par colonne : date, expéditeur, objet.
- 6 Actions rapides sur chaque message.

Trier et retrouver un e-mail

- Les filtres **Tous**, **À traiter**, **Traités** et **Suivis** affichent le bon lot de messages, avec leur nombre.
- **Rechercher partout...** cherche dans la date, l'expéditeur, l'objet et l'aperçu du message.
- Les champs sous les titres de colonnes filtrent par **date** (ex. **21/10**), **expéditeur** ou **objet**.
- Le compte à rebours indique la prochaine relève ; **Relever maintenant** relève immédiatement.

Les actions sur chaque ligne

ACTION	EFFET
Lu / Non lu	Change l'état de lecture.
Suivi	Marque le message d'un drapeau pour le retrouver dans « Suivis ».
Archiver	Retire le message de la liste, sans le supprimer.
Suppr.	Met le message à la corbeille, après confirmation.

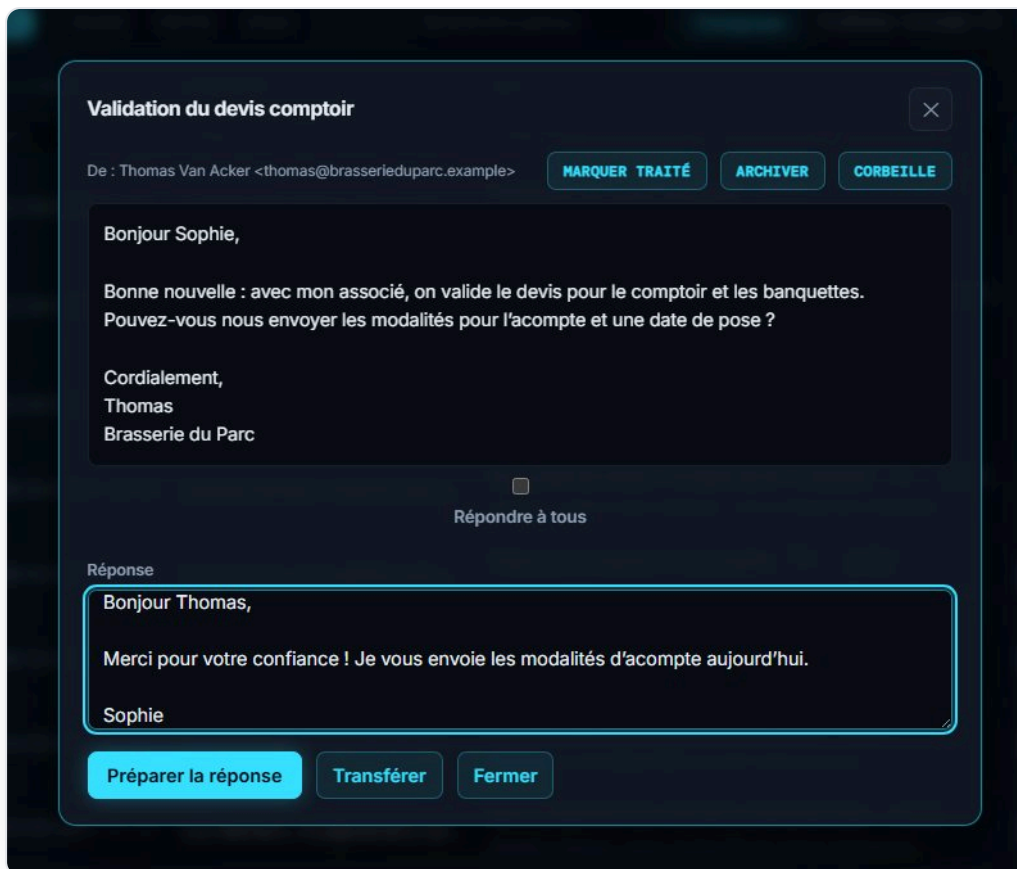
Lire, répondre et transférer

Cliquez sur un message pour l'ouvrir : il est automatiquement marqué comme lu.

- 1 Écrivez votre texte dans **Réponse**. Cochez **Répondre à tous** pour inclure les personnes en copie.
- 2 Cliquez sur **Préparer la réponse** : la réponse est enregistrée comme **brouillon**.
- 3 Pour transférer, cliquez sur **Transférer**, indiquez le destinataire et une note éventuelle, puis **Créer le brouillon de transfert**.
- 4 **Marquer traité** classe le message une fois l'affaire réglée ; **Archiver** et **Corbeille** sont aussi disponibles ici.

RIEN NE PART SANS VOUS

Réponses, transferts et nouveaux messages passent toujours par la section **Brouillons**, sous la liste : relisez, puis cliquez sur **Envoyer**.



Lecture d'un e-mail. Réponse, transfert et classement au même endroit.

Écrire un nouveau message

Composer ouvre la fenêtre **Nouveau message** (À, Cc, Cci, objet, message). **Créer le brouillon** l'enregistre comme **brouillon** : retrouvez-le dans la section **Brouillons** sous la liste et cliquez sur **Envoyer** quand il est prêt.

COTY Secrétariat

ASSISTANT

CONTACTS

AGENDA

BOÎTE MAIL

RAPPELS

MÊMOS

DEVIS

CERVEAU

APPELS

menuiserie-dubois

sophie@menuiserie-dubois.exam...

LANGUE

FR

EN

DÉCONNEXION

Boîte mail

TOUS

À TRAITER

TRAITÉS

SUIVIS

Rechercher partout...

Composer

15 affichés · 8 à traiter / 15

AUTO : 53 s

Relever maintenant

DATE & HEURE	EXPÉDITEUR	OBJET	ACTIONS
jj/mm/...	Filter...	Filter l'objet...	EFFACER
21/10/2026 16:21	Thomas Van Acker <thomas@...	Validation du devis comptoir devis Bonne nouvelle : on valide le devis !	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
21/10/2026 08:15	Laura Peeters <laura@studiop...	Nouveau projet : bibliothèque + bureau sur mesure prospect Bonjour Sophie, un client à Forest souhaite une bibliothèque...	LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
21/10/2026 07:42	Julie Lemaire <julie.lemaire@c...	Question sur la fin de la pose client Bonjour, petite question avant votre passage de ce matin...	LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
20/10/2026 16:20	Isabelle Moreau <direction@ho...	Demande de devis : 12 têtes de lit + chevets devis Bonjour, suite à notre échange, voici le détail des chambres...	LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
20/10/2026 10:05	Anne Lenoir <anne@fiduciaire-...	Pièces du trimestre à transmettre admin Bonjour Sophie, je reviens vers vous pour les pièces du trimestre...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
20/10/2026 09:30	Marc Henrard <marc.henrard@...	Photos de la porte (SAV) sav Bonjour, comme convenu je vous envoie les photos...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
19/10/2026 18:03	Nadia Bouzid <nadia.bouzid@...	Disponibilités pour la prise de mesures client Bonjour, je suis disponible le matin cette semaine...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
16/10/2026 11:12	Luc Mertens <luc@mertens-as...	Renouvellement de votre RC professionnelle admin Madame Dubois, votre contrat RC pro arrive à échéance...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
15/10/2026 14:48	Thomas Van Acker <thomas@...	Re: Devis DEV-2026-034 — comptoir et banquettes devis traité Merci pour le devis, on en parle avec mon associé...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
15/10/2026 09:02	Gérard Delvaux <commandes...	Confirmation de commande n° 58213 — livraison jeudi fournisseur traité Bonjour, nous confirmons votre commande de panneaux chêne...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
14/10/2026 20:31	Élodie Claes <elodie.claes@co...	Merci pour le dressing ! client traité Bonjour, un grand merci à toute l'équipe...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
13/10/2026 08:50	Pieter Vandamme <pieter@atel...	Teintes RAL validées ? fournisseur traité Bonjour Sophie, pouvez-vous me confirmer les teintes...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
12/10/2026 12:17	Kevin Lambrechts <kevin.lamb...	Re: Escalier chêne — acompte versé client traité Bonjour, l'acompte de 30 % a été versé ce matin...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
09/10/2026 15:00	Salon Habitat & Bois <info@sal...	Vos badges exposant — édition 2027 info traité Votre stand est confirmé (hall 3)...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR
08/10/2026 10:40	Sarah Willems <sarah@lespetit...	Mobilier pour la nouvelle section prospect traité Bonjour, nous ouvrons une section bébés en janvier...	NON LU SUIVI ARCHIVER SUPPR

Brouillons (4)

Visio bibliothèque — jeudi envoyé

À : laura@studiopeters.example

Bonjour Laura, Jeudi 10 h en visio, cela vous convient-il ? Sophie

Re: Validation du devis comptoir brouillon

À : thomas@brasserieduparc.example

Bonjour Thomas, Merci pour votre confiance ! Je vous envoie les modalités d'acompte aujourd'hui. Sophie

ENVOYER

Re: Pièces du trimestre à transmettre brouillon

À : anne@fiduciaire-lenoir.example

Bonjour Anne, Voici les pièces du trimestre : factures Delvaux, notes de frais et relevés. Je vous apporte les originaux lors de notre rendez-vous. Belle jour...

ENVOYER

Prise de mesures — confirmation du créneau brouillon

À : nadia.bouzid@courriel.example

Bonjour Madame Bouzid, Nous vous confirmons la prise de mesures de votre escalier jeudi 22 octobre à 9 h. Comptez environ une heure. Bien à vous, L'éq...

ENVOYER

Les brouillons : relisez, puis envoyez.

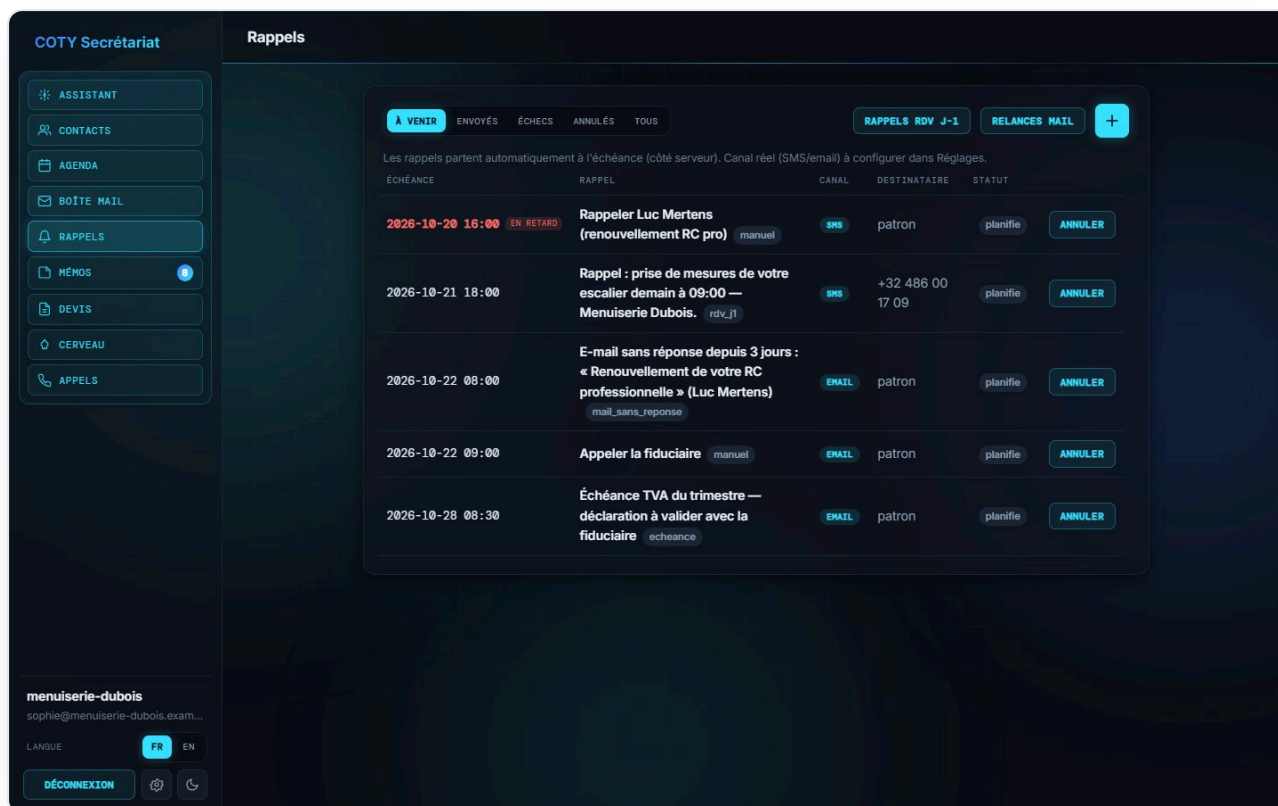
BOÎTE DÉCONNECTÉE

Si un bandeau « Boîte déconnectée » apparaît (mot de passe changé, autorisation expirée), cliquez sur **Reconnecter** et suivez les étapes de votre fournisseur. Aucun message n'est perdu.

CHAPITRE 08

Rappels

Un rappel est un message programmé qui part tout seul à l'heure prévue, par e-mail, SMS ou WhatsApp — pour vous ou pour un client.



Les rappels, triés par échéance. Les rappels en retard sont signalés.

Créer un rappel

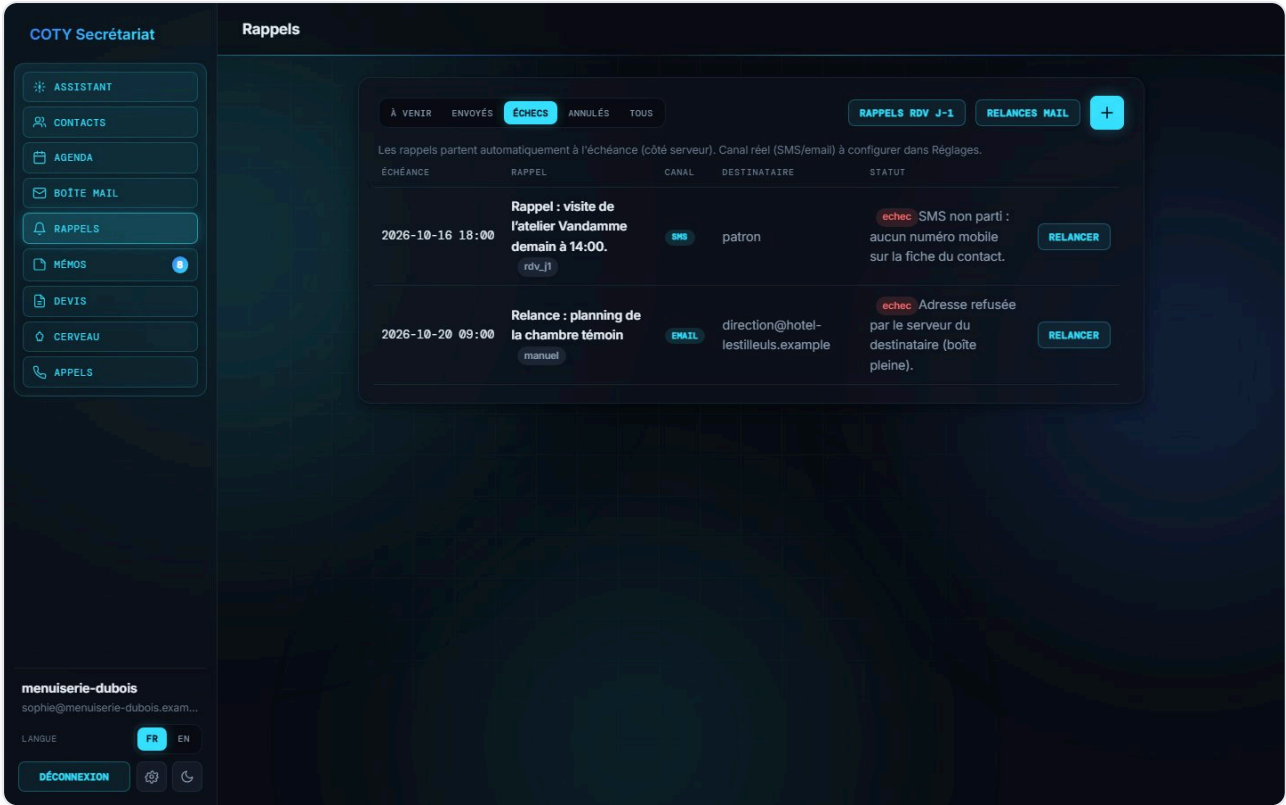
- 1 Cliquez sur **+**.
- 2 Écrivez le **message**, choisissez le **canal** (e-mail, SMS, WhatsApp) et l'**échéance**.
- 3 Laissez le **destinataire** vide pour vous l'envoyer à vous ; sinon indiquez un e-mail ou un numéro.
- 4 Cliquez sur **Programmer**.

Les rappels automatiques

- **Rappels RDV J-1** programme un rappel la veille de chaque rendez-vous à venir lié à un contact.
- **Relances mail** vous envoie un rappel pour chaque e-mail resté non traité depuis 3 jours.

Suivre l'envoi

Les filtres **À venir**, **Envoyés**, **Échecs**, **Annulés** et **Tous** classent les rappels. Un rappel à venir peut être **annulé** ; un rappel en échec affiche la raison (numéro invalide, par exemple) et peut être **relancé** d'un clic.

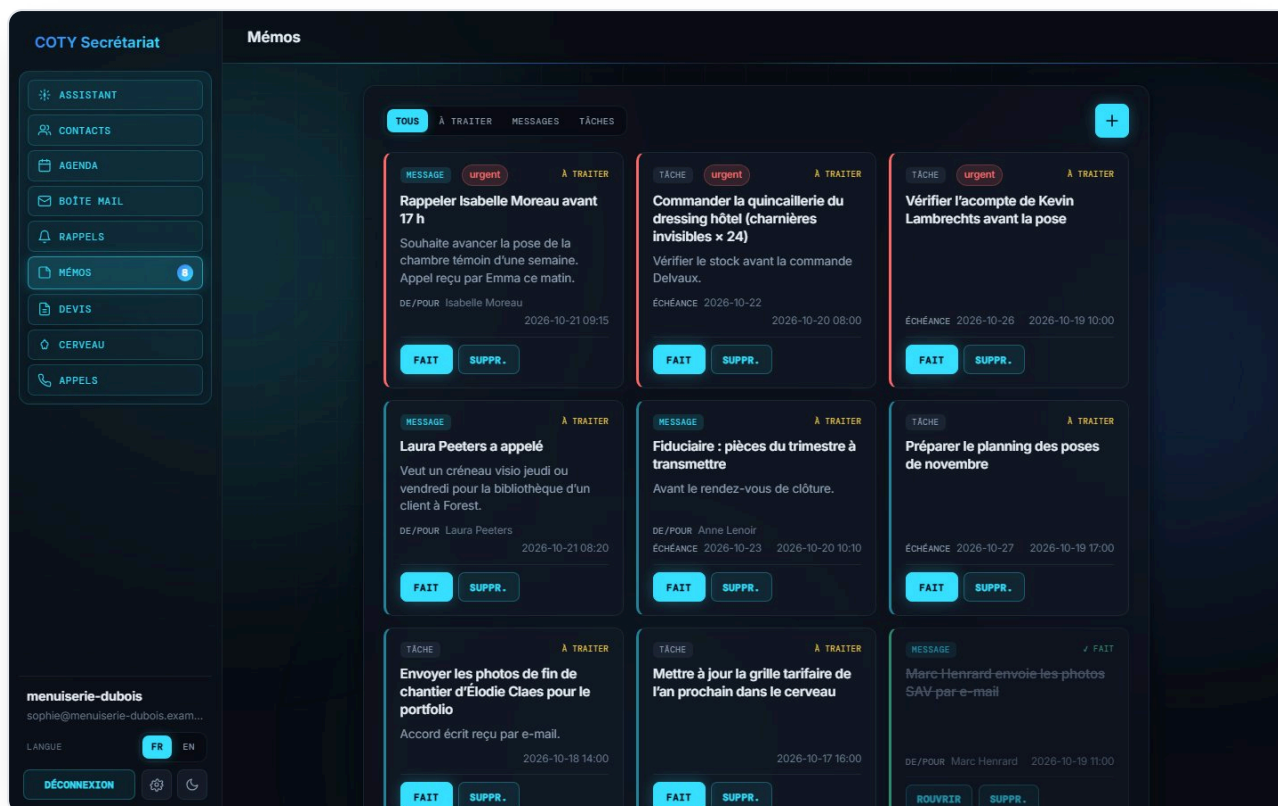


Onglet **Échecs** : la raison est affichée, **Relancer** renvoie le rappel.

CHAPITRE 09

Mémos

Le tableau des choses à ne pas oublier : les **messages** pris pour vous (au téléphone notamment) et les **tâches** à faire.



Les mémos. Messages en cyan, tâches en gris, urgences mises en avant.

Créer un mémo

- 1 Cliquez sur **+** et choisissez le type : **Tâche** ou **Message** pour le patron.
- 2 Choisissez la **priorité** (normale ou urgente) et écrivez l'**objet**.
- 3 Pour un message : choisissez le contact concerné ou tapez le nom de l'appelant. Pour une tâche : ajoutez une échéance si besoin.
- 4 Cliquez sur **Ajouter**.

Traiter les mémos

Filtrez par **Tous**, **À traiter**, **Messages** ou **Tâches**. Cliquez sur **Fait** quand c'est réglé (le compteur du menu diminue) ; **Rouvrir** le remet en cours, **Suppr.** le supprime.

CHAPITRE 10

Devis

Créez des devis propres et conformes, avec la TVA belge, en quelques clics — ou demandez-les à l'assistante.

COTY Secrétariat

Devis

TOUS BROUILLONS ENVOYÉS ACCEPTÉS REFUSÉS

NUMÉRO	CLIENT	OBJET	TOTAL TTC	STATUT
DEV-2026-038	Sarah Willems Crèche Les Petits Pas	Mobilier section bébés — casiers et bancs	4 997,30 €	brouillon
DEV-2026-037	Isabelle Moreau Hôtel Les Tilleuls	Têtes de lit et chevets — 12 chambres	16 950,16 €	brouillon
DEV-2026-036	Antoine Dupuis	Bibliothèque sous escalier	5 421,37 €	envoyé
DEV-2026-035	Céline Lambert Maison Lambert (boulangerie)	Présentoirs vitrine boulangerie	4 026,88 €	refuse
DEV-2026-034	Thomas Van Acker Brasserie du Parc	Comptoir bar et banquettes	15 795,34 €	envoyé
DEV-2026-033	Julie Lemaire	Cuisine équipée chêne clair	14 087,93 €	accepté
DEV-2026-032	Kevin Lambrechts	Escalier quart tournant en chêne massif	9 413,33 €	accepté

menuiserie-dubois
sophie@menuiserie-dubois.exam...
LANGUE FR EN
DÉCONNEXION

Les devis, avec leur numéro, client, objet, total TTC et statut.

Créer un devis

- 1 Cliquez sur **+**. Le prochain numéro est attribué automatiquement.
- 2 Choisissez le **client** dans vos contacts ou saisissez son nom et son e-mail.
- 3 Indiquez l'**objet** (ex. « Dressing sur mesure »).
- 4 Ajoutez les **lignes** : désignation, quantité, prix unitaire HT, taux de TVA (21 % par défaut, modifiable ligne par ligne : 6 %, 12 %...) et remise éventuelle en %. **+ Ligne** en ajoute une.
- 5 Ajoutez vos **conditions** (validité, acompte...), vérifiez le total estimé, puis **Créer le devis**. Le devis est créé en **brouillon**.

Nouveau devis DEV-2026-039

Client

Bernard Wouters (Garage Wouters)

Objet

Comptoir d'accueil du garage

DÉSIGNATION	QTÉ	PU HT €	TVA %	REM. %	
Comptoir d'accueil chêne + rangements	1	2450	21	0	×
Pose	6	58	21	10	×

+ LIGNE

Total HT estimé : 2 763,20 €

Conditions

Ex. : devis valable 30 jours, acompte 30 %...

Créer le devis

Annuler

Le formulaire de devis. Le total HT se met à jour pendant la saisie.

Le cycle de vie d'un devis

STATUT	CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE
Brouillon	Modifier , Suppr. , prévisualiser, envoyer.
Envoyé	Le client a reçu le PDF par e-mail. Cliquez sur Accepté ou Refusé selon sa réponse.
Accepté	Le devis est signé : place à la réalisation.
Refusé	Archivé dans l'historique, pour vos statistiques.

- Aperçu

 affiche le devis tel que le client le verra.
- PDF

 télécharge le document.
- Envoyer

 l'expédie au client par e-mail, PDF joint, après votre confirmation.

Menuiserie Dubois

SRL
Rue des Ébénistes 12, 1070 Anderlecht
+32 2 000 12 34 · contact@menuiserie-dubois.example · www.menuiserie-dubois.example
BCE 0123.456.789 · TVA BE0123.456.789

DEVIS

DEV-2026-039

Date 21/10/2026
Valable jusqu'au 20/11/2026

ADRESSÉ À
Bernard Wouters
Garage Wouters
bernard@garage-wouters.example

Objet : Comptoir d'accueil du garage

DÉSIGNATION	QTÉ	PU HT	TVA	REMISE	MONTANT HT
Comptoir d'accueil chêne + rangements	1	2 450,00 €	21 %	—	2 450,00 €
Pose	6	58,00 €	21 %	10 %	313,20 €
Total HT					2 763,20 €
TVA 21 % (base 2 763,20 €)					580,27 €
Total TTC					3 343,47 €

- Devis valable 30 jours à compter de sa date d'émission.
- Acompte de 30 % à la commande, solde à la réception des travaux.
- TVA 6 % sous réserve de l'attestation du client (logement de plus de 10 ans).

Aperçu du devis. En-tête de votre entreprise, lignes, TVA par taux et mentions légales.

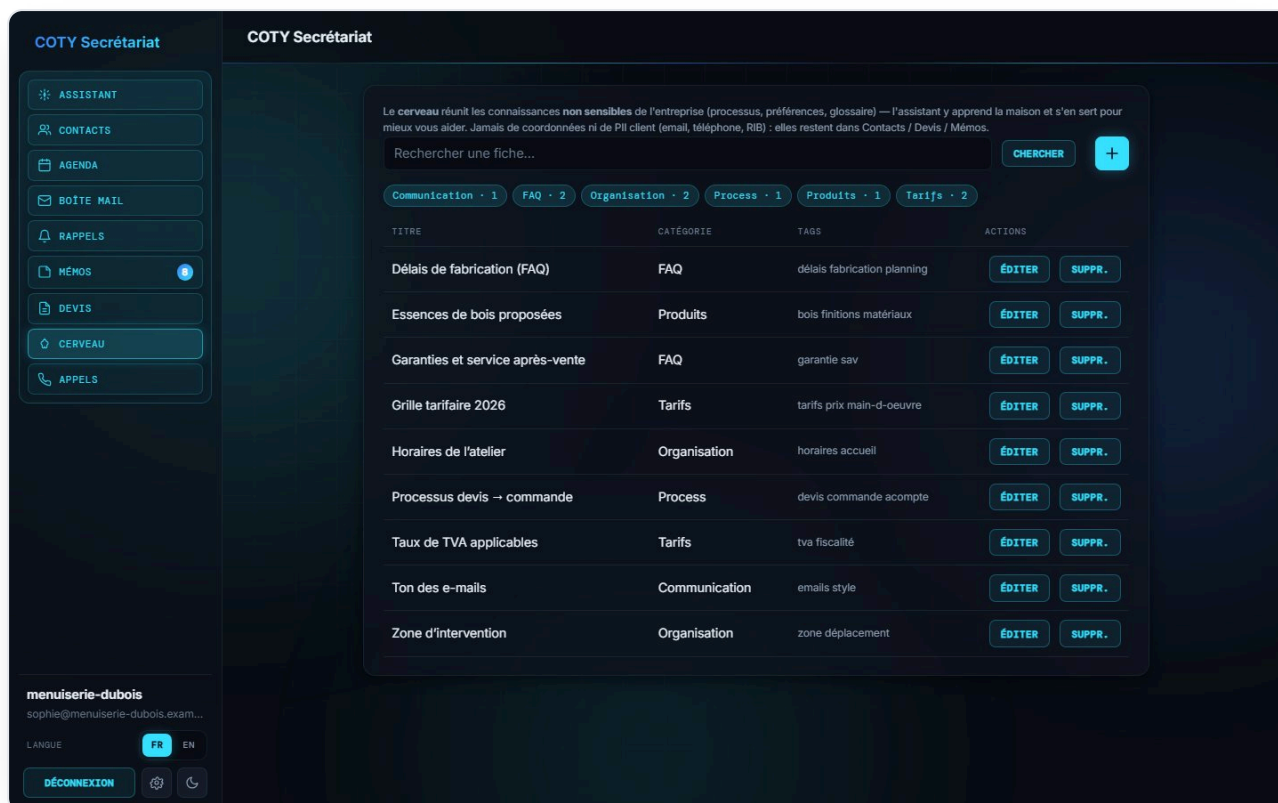
ASTUCE

Renseignez d'abord **Réglages → Mon entreprise** : votre raison sociale, numéro d'entreprise, TVA et IBAN apparaîtront automatiquement sur tous vos devis.

CHAPITRE 11

Cerveau

Le cerveau est la mémoire de votre entreprise : horaires, tarifs, procédures, habitudes. L'assistante le consulte pour répondre juste — y compris au téléphone — et l'enrichit quand elle apprend quelque chose de durable.



Les fiches du cerveau, classées par catégorie et étiquettes.

Ajouter une fiche

- 1 Cliquez sur **+**, donnez un **titre** et une **catégorie**.
- 2 Ajoutez des **étiquettes** (ex. **clients**, **tarifs**) pour la retrouver facilement.
- 3 Rédigez le **contenu**. Pour relier deux fiches, écrivez le titre de l'autre entre doubles crochets : **[[Horaires d'ouverture]]**.
- 4 Cliquez sur **Créer**.

AUCUNE DONNÉE SENSIBLE

Le cerveau refuse automatiquement les e-mails, numéros de téléphone, IBAN, numéros de TVA ou de carte bancaire. Ces informations ont leur place dans les contacts et les devis, où elles sont chiffrées.

CHAPITRE 12

Appels et accueil téléphonique

Quand l'accueil téléphonique est activé, l'assistante décroche, répond de vive voix, prend un message ou propose un rendez-vous. Chaque appel est résumé ici.

COTY Secrétariat

Appels

Journal des appels reçus. L'agent décroche et répond ; il prend un message ou propose un rendez-vous (à valider). Activation dans Réglages → Téléphonie.

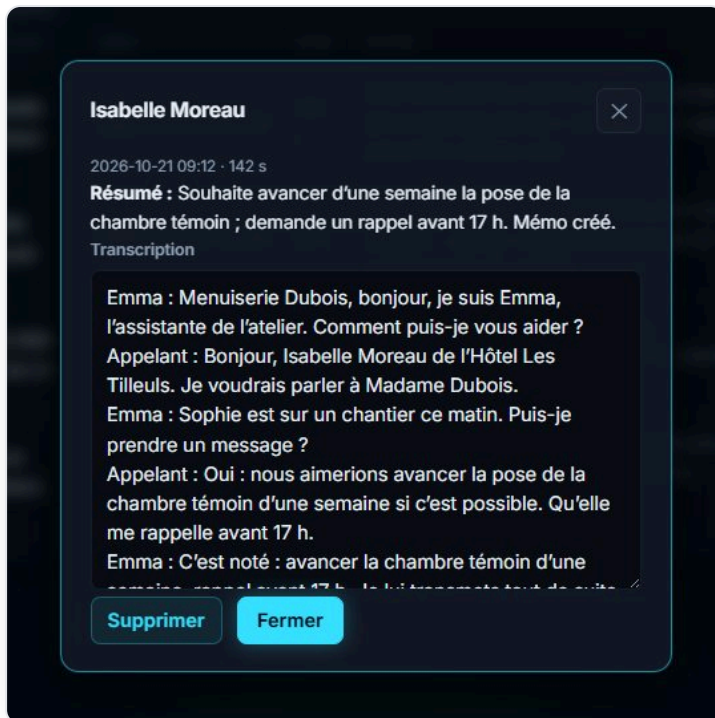
APPELANT	DÉBUT	DURÉE	RÉSUMÉ	
Isabelle Moreau	2026-10-21 09:12	142 s	Souhaite avancer d'une semaine la pose de la chambre témoin ; demande un rappel avant 17 h. Mémoré créé.	VOIR ARCHIVER SUPPR.
Nadia Bouzid	2026-10-20 16:40	96 s	Demande une prise de mesures pour son escalier ; rendez-vous proposé jeudi 22 octobre à 9 h (à valider).	VOIR ARCHIVER SUPPR.
+32 498 00 54 21	2026-10-20 11:05	48 s	Demande les horaires de l'atelier ; renseigné (lun-ven 7 h 30-16 h 30, samedi sur rendez-vous).	VOIR ARCHIVER SUPPR.
Laura Peeters	2026-10-19 14:22	75 s	Souhaite une visio jeudi ou vendredi pour une bibliothèque sur mesure (client à Forest).	VOIR ARCHIVER SUPPR.

menuiserie-dubois
sophie@menuiserie-dubois.exam...
LANGUE FR EN
DÉCONNEXION

Le journal des appels : appelant, date, durée et résumé.

Consulter un appel

Cliquez sur **Voir** pour lire le **résumé** rédigé par l'assistante et la **transcription** complète de l'échange. Vous pouvez ensuite l'**archiver** (onglet **Archivés**) ou le **supprimer**.



Détail d'un appel : résumé et transcription.

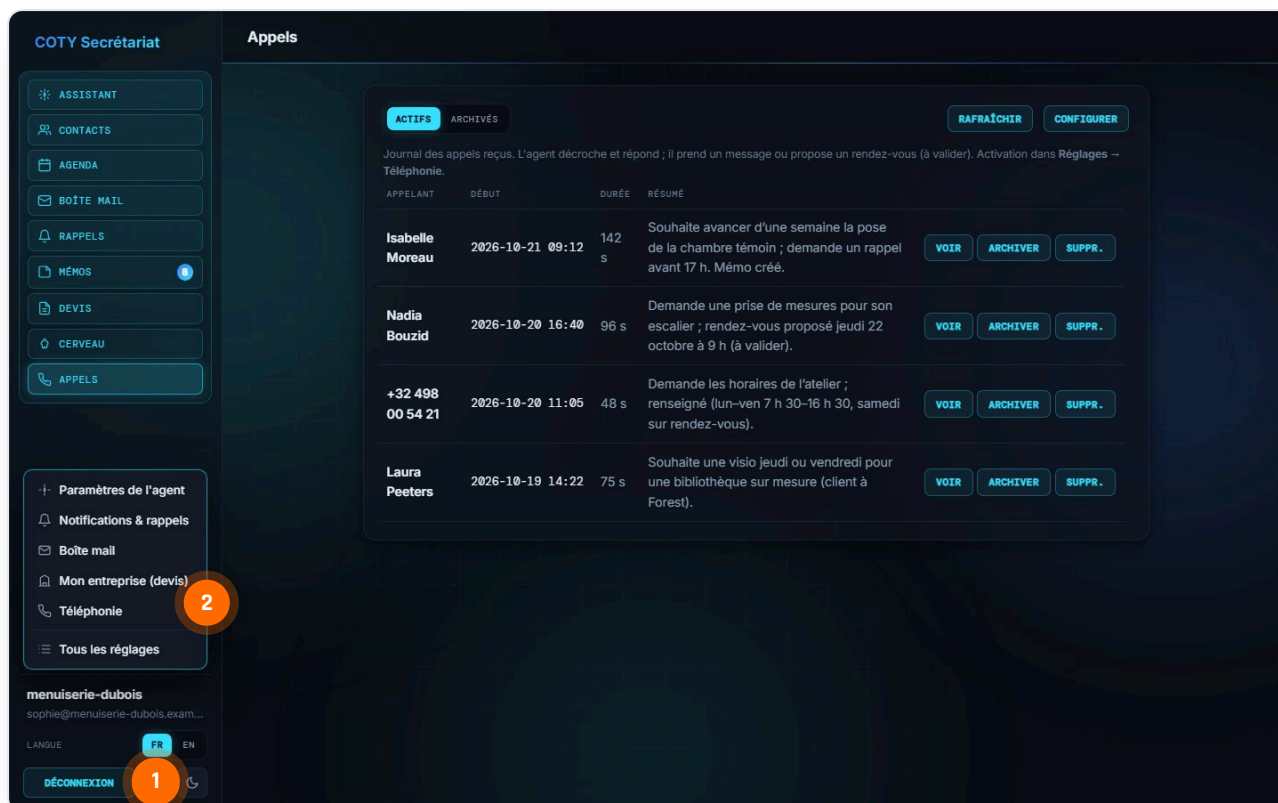
CE QUE L'ASSISTANTE FAIT AU TÉLÉPHONE – ET CE QU'ELLE NE FAIT PAS

Au téléphone, elle reste prudente : elle renseigne (horaires, services), prend un message et propose un rendez-vous à valider par vous. Elle n'envoie jamais d'e-mail ni de devis pendant un appel.

CHAPITRE 13

Réglages

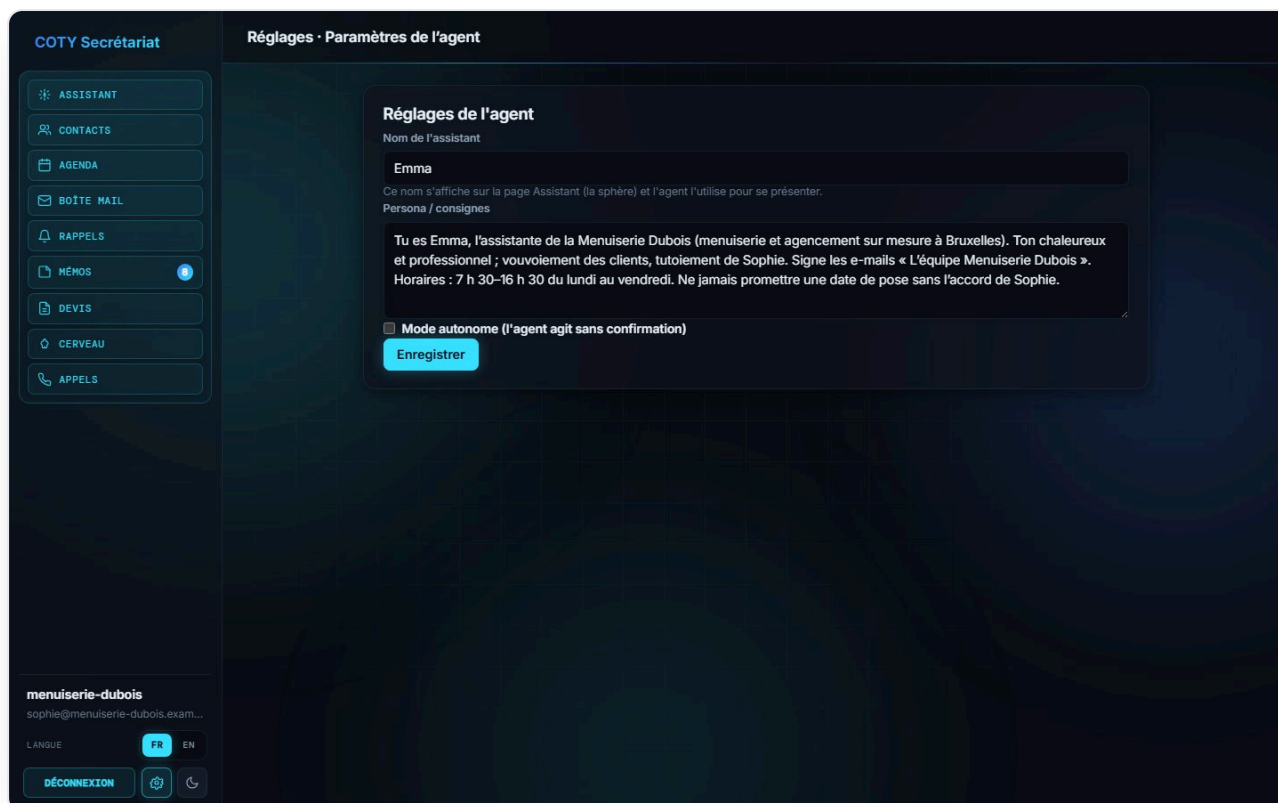
Les réglages s'ouvrent depuis la roue crantée en bas du menu : choisissez une section, ou **Tous les réglages**. Chaque section s'enregistre séparément avec son bouton **Enregistrer**.



Le menu des réglages : la roue crantée (1) ouvre la liste des sections (2).

Paramètres de l'agent

- **Nom de l'assistante** : affiché sur la page Assistant ; elle l'utilise pour se présenter.
- **Persona / consignes** : ton, signature, horaires, règles maison (« toujours vouvoyer », « signer L'équipe Dubois »...).
- **Mode autonome** : si coché, l'assistante agit sans demander de confirmation.



Réglages de l'assistante.

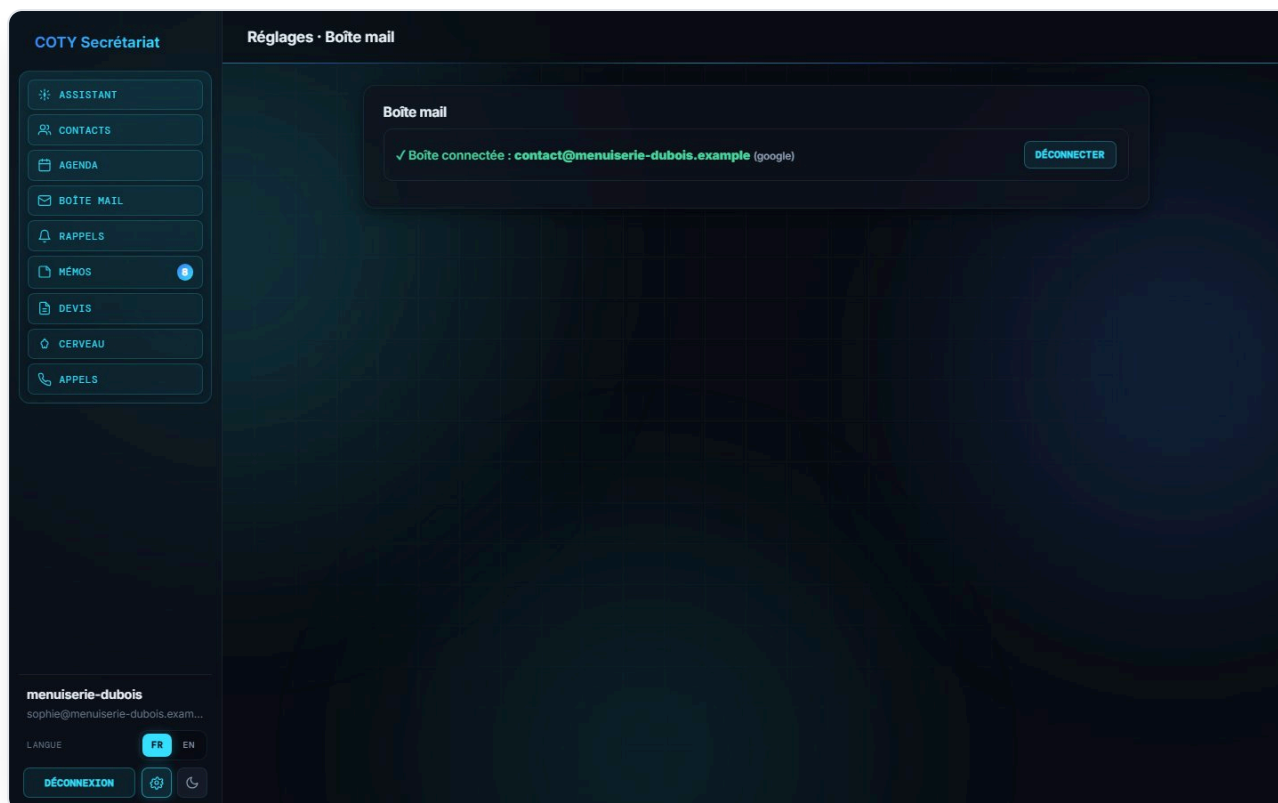
Notifications & rappels

Indiquez l'**e-mail** et le **téléphone du patron** : ce sont les destinataires par défaut des rappels et des relances. Les envois par SMS et WhatsApp utilisent un compte d'envoi configuré lors de la mise en service.

Boîte mail

Recommandé : cliquez sur **Connecter Gmail** ou **Connecter Outlook** et acceptez les autorisations demandées. Aucun mot de passe n'est stocké.

Autre hébergeur (OVH...) : choisissez le préreglage correspondant ; les serveurs se remplissent tout seuls. Saisissez votre adresse et votre mot de passe de messagerie, puis cliquez sur **Tester la connexion** — aucun e-mail n'est envoyé pendant le test.



Connexion de la boîte mail : en un clic (Gmail, Outlook) ou manuelle (IMAP/SMTP).

EMAIL

En configuration manuelle, Gmail exige un « mot de passe d'application » (validation en deux étapes activée). La connexion en un clic évite cette étape.

Mon entreprise (devis)

Raison sociale, forme juridique, adresse, e-mail, téléphone, site web, numéro d'entreprise (BCE), numéro de TVA, IBAN, taux de TVA par défaut et mentions légales. Le **régime** pilote la TVA des devis : **assujetti** (TVA appliquée) ou **franchise** (petite entreprise, TVA non applicable, mention légale ajoutée).

COTY Secrétariat

ASSISTANT

CONTACTS

AGENDA

BOÎTE MAIL

RAPPELS

MÉMOS

DEVIS

CERVEAU

APPELS

menuiserie-dubois

sophie@menuiserie-dubois.exam...

LANGUE

FR

EN

DÉCONNEXION

Réglages · Mon entreprise

Mon entreprise (en-tête des devis)

Ces informations apparaissent sur vos devis. Le régime pilote la TVA (assujetti = TVA appliquée ; franchise = petite entreprise, TVA non applicable).

Raison sociale

Menuiserie Dubois

Forme juridique

N° TVA

SRL

BE0123.456.789

BCE

IBAN

0123.456.789

BE71 0961 2345 6769

Adresse

Rue des Ébénistes 12

Code postal

Ville

1070

Anderlecht

Email

Téléphone

contact@menuiserie-dubois

+32 2 000 12 34

Site web

www.menuiserie-dubois.example

Régime TVA

Taux TVA par défaut (%)

Assujetti (TVA appliquée)

21

Mentions légales

(une par ligne, bas de page)

Devis valable 30 jours à compter de sa date d'émission.
Acompte de 30 % à la commande, solde à la réception des travaux.
TVA 6 % pour réponse de l'attente du client (placement de plus de 10 ans)

Enregistrer

Mon entreprise : ces informations forment l'en-tête de vos devis.

Téléphonie

MODE DE RÉCEPTION	COMPORTEMENT
L'agent répond	L'assistante décroche directement chaque appel.
Sonner d'abord, puis l'agent	Votre téléphone sonne pendant le nombre de secondes choisi ; sans réponse, l'assistante prend le relais.
Rediriger immédiatement	L'appel est transféré vers votre numéro, sans l'assistante.

- **Message d'accueil** : la phrase prononcée en début d'appel.
- **Enregistrer les appels** : à activer uniquement si vous informez vos appelants (obligation RGPD).
- Le numéro, la voix et les identifiants techniques sont renseignés par COTY Agency lors de la mise en service.

COTY Secrétariat

ASSISTANT

CONTACTS

AGENDA

BOÎTE MAIL

RAPPELS

MÉMOS

DEVIS

CERVEAU

APPELS

menuiserie-dubois

sophie@menuiserie-dubois.exam...

LANGUE

FR

 EN

DÉCONNEXION

Réglages · Téléphonie

Téléphonie (accueil vocal)

L'agent décroche les appels de votre numéro Twilio et répond par la voix. Au téléphone, il ne fait que du sûr : renseigner, prendre un message, proposer un rendez-vous (à valider) — jamais d'e-mail ni de devis. Secrets chiffrés, jamais réaffichés.

☒ Activer l'accueil téléphonique

Mode de réception

Sonner d'abord, puis l'agent

Numéro de redirection

Sonnerie (s)

+32 470 00 18 18

20

Message d'accueil

Bonjour, vous êtes bien à la Menuiserie Dubois. Je suis Emma, l'assistante de l'atelier. Comment puis-je vous aider ?

☐ Enregistrer les appels (prévoir l'information RGPD des appelants)

Numéro Twilio

Voix (id ElevenLabs)

+32 460 00 42 42

vide = voix par défaut

Twilio — Account SID

AC5d0e7c1f9a2b4d6e8f0a1c3e5b7d9f2a4c

Twilio — Auth Token

.... (déjà configuré)

Enregistrer

Dans la console Twilio, sur votre numéro → A call comes in → Webhook (HTTP POST) :

https://voix.coty.agency/api/telephony/voice/vt_8f3c21d9a7e44b6c

COPIER

Téléphonie : activation, mode de réception et message d'accueil.

© 2026 COTY Agency — données des captures fictives

31 / 35

CHAPITRE 14

Sécurité et confidentialité

- **Double authentification obligatoire** : un mot de passe ne suffit jamais pour entrer.
- **Données isolées** : chaque entreprise a son espace étanche ; un autre client ne peut ni voir ni deviner vos données.
- **Chiffrement** : les contacts, e-mails, devis et identifiants techniques sont chiffrés. Les mots de passe et clés ne sont jamais réaffichés.
- **Validation humaine** : en mode par défaut, rien n'est envoyé ni supprimé sans votre clic.
- **Cerveau sans données sensibles** : un garde-fou refuse les coordonnées et identifiants bancaires.
- **RGPD** : vous restez responsable de vos données clients ; COTY Agency agit en sous-traitant. L'enregistrement des appels nécessite d'informer les appelants.

BONNES PRATIQUES

Utilisez un mot de passe unique, déconnectez-vous sur un ordinateur partagé, et prévenez immédiatement le support en cas de perte de téléphone ou d'accès suspect.

CHAPITRE 15

Questions fréquentes et dépannage

Mon code à 6 chiffres est refusé.

Vérifiez que l'heure de votre téléphone est réglée automatiquement : les codes dépendent de l'heure exacte. Attendez le code suivant et réessayez.

J'ai perdu mon téléphone.

Contactez le support : après vérification de votre identité, nous réinitialisons votre double authentification et vous scannez un nouveau QR code.

Je ne reçois plus mes e-mails dans l'application.

Regardez si un bandeau « Boîte déconnectée » est affiché et cliquez sur « Reconnecter ». En configuration manuelle, relancez « Tester la connexion » dans Réglages → Boîte mail.

L'assistante ne fait pas ce que je demande.

Reformulez avec le qui, le quoi et le quand (« un rendez-vous avec M. Renard jeudi à 10 h à l'atelier »). Vérifiez aussi le panneau « Actions à confirmer » : l'action attend peut-être votre validation.

Un rappel est en échec.

Ouvrez le filtre « Échecs » pour lire la raison (adresse ou numéro invalide, par exemple), corrigez si besoin, puis cliquez sur « Relancer ».

Le PDF du devis n'a pas la bonne adresse.

Complétez Réglages → Mon entreprise, puis générez de nouveau le PDF.

Puis-je utiliser COTY Secrétariat sur mon téléphone ?

Oui, l'interface s'adapte aux petits écrans. Pour rédiger des devis, un ordinateur reste plus confortable.

Qui voit mes données ?

Vous seul et les personnes à qui vous donnez accès. COTY Agency n'y accède que pour le support, à votre demande.

CHAPITRE 16

Support



Une question, un souci, une idée d'amélioration ? Écrivez-nous :

- E-mail : contact@coty.agency
- Formulaire : coty.agency/contact.html
- Démo en ligne : coty.agency/demo-cotysecre

Nous répondons sous un jour ouvré. Pour aller plus vite, indiquez le nom de votre espace, ce que vous faisiez et, si possible, une capture d'écran — sans jamais nous envoyer de mot de passe ni de code de sécurité.



COTY Agency



Automatisation et IA sur mesure pour les PME.

coty.agency · contact@coty.agency

Les captures d'écran de ce guide proviennent de la démo publique et ne contiennent que des données fictives.