LexpertIA

GUIDE GRATUIT · TPE ET PME

L'IA qui rapporte

Le guide pratique des dirigeants de TPE et PME. Où commencer, quoi automatiser, et comment mesurer ce que ça rapporte vraiment.

Par Valentino Marra

Octobre 2026

lexpertia.fr

Sommaire

Le mot de l'auteur

L'essentiel en cinq points

1 À qui s'adresse ce guide

2 Ce que l'IA fait bien, ce qu'elle rate, et quand s'en passer

3 Où votre entreprise perd de l'argent

4 Onze cas d'usage concrets

5 Choisir son premier chantier

6 Données et règles d'usage

7 Faire adopter par l'équipe

8 Mesurer ce que ça rapporte

9 Les erreurs qui coûtent cher

Annexe : la fiche de calcul

À propos de LexpertIA

Pour commencer

Chaque titre est cliquable. Le guide se lit aussi en ligne, sur **lexpertia.fr/guide-ia-pme**.

Le mot de l'auteur

Je m'appelle Valentino Marra. Plus de trente ans d'entrepreneuriat, 25 ans dans la tech, plus de quinze ans sur ces technologies. Depuis 3 ans, avec l'arrivée massive des IA génératives (ChatGPT, Claude, Gemini et autres), je vois des dirigeants tester l'IA, s'enthousiasmer devant une démonstration, puis ne rien en tirer de mesurable.

J'ai écrit ce guide pour vous aider à faire l'inverse : partir d'un problème qui vous coûte de l'argent, le chiffrer, choisir un premier chantier, et vérifier ce qu'il rapporte. Quand j'écris "je" dans ces pages, c'est moi qui parle, à partir de ce que j'ai vu et fait.

> **56 %**
>
> **des PDG disent n'avoir tiré aucun bénéfice financier significatif de l'IA à ce jour. Seuls 12 % y gagnent à la fois en coûts et en chiffre d'affaires.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** Ce sont surtout de grandes entreprises, avec des équipes et des budgets dédiés. Si elles peinent à transformer l'IA en argent, l'outil n'est pas en cause : c'est la méthode qui manque.
>
> Source : PwC, 29e Global CEO Survey, janvier 2026. 4 454 PDG dans 95 pays.

Dans ce guide, ne cherchez ni recette miracle ni promesse magique. Vous y trouverez du bon sens, de la clarté, une méthode, des chiffres, et surtout ce qui manque le plus souvent aux projets d'IA : de la rigueur.

L'essentiel en cinq points

- **Commencez par le problème, pas par l'outil.** Avant de dépenser un euro, mesurez combien ce problème vous coûte.
- **Chiffrez vos quatre fuites.** Réactivité, devis dormants, temps humain, trésorerie : c'est là que l'IA rapporte dans une PME.
- **Lancez un seul chantier.** Le plus rentable pour l'effort le plus faible, et seulement si l'entreprise est prête.
- **Gardez la main.** Au début, l'IA prépare et l'humain valide. Fixez des règles d'usage simples et applicables.
- **Mesurez avant et après.** Du temps gagné n'est de l'argent que s'il est réaffecté. Gardez ce qui rapporte, arrêtez le reste.

1. À qui s'adresse ce guide

Vous dirigez une entreprise de quelques salariés à une centaine. Vous avez sans doute déjà essayé ChatGPT, Claude, Gemini ou Copilot, et trouvé ça bluffant pour faire une recherche, rédiger un mail ou résumer un document. Pourtant, six mois plus tard, rien n'a vraiment changé dans la façon dont tourne votre entreprise.

> **18 %**
>
> **des entreprises françaises d'au moins 10 salariés utilisent l'IA en 2025, contre 10 % en 2024. C'est 15 % chez les 10 à 49 salariés, et 31 % chez les 50 à 249.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** L'usage a presque doublé en un an, mais plus de quatre PME sur cinq n'ont pas encore commencé. Vous n'êtes pas en retard : vous êtes à temps pour bien faire.
>
> Source : Insee Première n° 2120, juillet 2026. Enquête TIC entreprises 2025.

Ce guide n'est ni un catalogue d'outils, qui serait périmé dans six mois, ni un cours technique, ni une promesse de gains. C'est un manuel de décision. Il vous aide à répondre à cinq questions :

- Est-ce que j'en ai vraiment besoin ?
- Quel problème dois-je traiter en premier ?
- Combien cela peut-il rapporter, et combien cela coûte ?
- Quels risques suis-je prêt à prendre ?
- Comment savoir si ça fonctionne ?

La méthode vaut pour toutes les tailles, mais les calculs prennent tout leur sens à partir de 5 à 10 salariés, quand le volume d'appels, de devis et de ressaisie commence à peser. Vous n'aurez pas besoin de savoir coder. La fiche de calcul en annexe s'imprime et se remplit au stylo. Les autres outils sont dans le **Kit de décision IA**, gratuit lui aussi.

Tout au long du guide, nous suivrons une entreprise fictive : Menuiseries Bastide, 22 salariés dans le Var, qui fabrique et pose des menuiseries et de l'agencement sur mesure. Ses chiffres sont inventés pour illustrer la méthode. Ses problèmes, eux, se retrouvent dans presque toutes les PME.

2. Ce que l'IA fait bien, ce qu'elle rate, et quand s'en passer

Ce qu'elle fait bien

Les outils d'IA actuels sont très bons dès qu'il s'agit de lire, de comprendre et de produire du texte, de la parole, des images et des vidéos :

- lire et trier un grand volume de mails, de demandes ou de documents ;
- résumer une réunion, un contrat, un échange avec un client ;
- rédiger un premier jet : réponse à un client, devis, présentation commerciale, fiche produit ;
- répondre au téléphone sur un périmètre défini : renseignements, prise de rendez-vous, prise de commande, filtrage ;
- extraire les informations d'un document pour les ranger dans un logiciel ;
- retrouver une information dans la documentation interne de l'entreprise ;
- créer des visuels pour le marketing et la communication : images, présentations animées, vidéos courtes ;
- écrire du code. Pour un outil important, respectez les bonnes pratiques ou confiez-le à un professionnel : des erreurs de débutant peuvent coûter très cher.

Ce qu’il vaut mieux ne pas lui laisser décider seule

La question n’est plus de savoir ce que l’IA est capable de faire. Des agents autonomes savent déjà coder, prospecter ou rédiger en prenant leurs propres décisions. Mais sans vérification, le résultat est le livrable de l’agent, pas le vôtre : juste sur le papier, parfois à côté de votre client et de votre contexte. Trois choses restent entre vos mains :

- **Arbitrer.** L’IA propose des options. Le choix engage votre entreprise et votre responsabilité.
- **Estimer.** L’IA calcule très bien, souvent mieux que nous, surtout quand elle s’appuie sur un tableur ou un outil de calcul. Mais le prix à proposer, le délai à promettre ou la charge d’une tâche demandent du jugement : votre connaissance du client, du métier et de vos marges. L’IA peut proposer une estimation, mais c’est vous qui vous engagez.
- **Tenir compte de ce qui n’est écrit nulle part.** Connectée à votre CRM, à vos documents ou à une mémoire partagée, l’IA connaît très bien votre contexte, parfois mieux qu’un nouveau salarié. Mais elle ne sait que ce qui a été enregistré : un accord passé à l’oral, une tension avec un client ou une intuition de terrain lui échappent. Plus votre contexte est organisé, plus elle est pertinente.

Une démonstration montre le cas idéal. Votre quotidien est fait de demandes mal formulées, d'exceptions et de logiciels qui ne se parlent pas. Passer de la démo à un outil qui tourne tous les jours demande de prévoir les cas limites, la reprise par un humain et le suivi des résultats. C'est ce travail qui sépare un gadget d'un outil rentable. La règle : au début, l'IA prépare et l'humain valide.

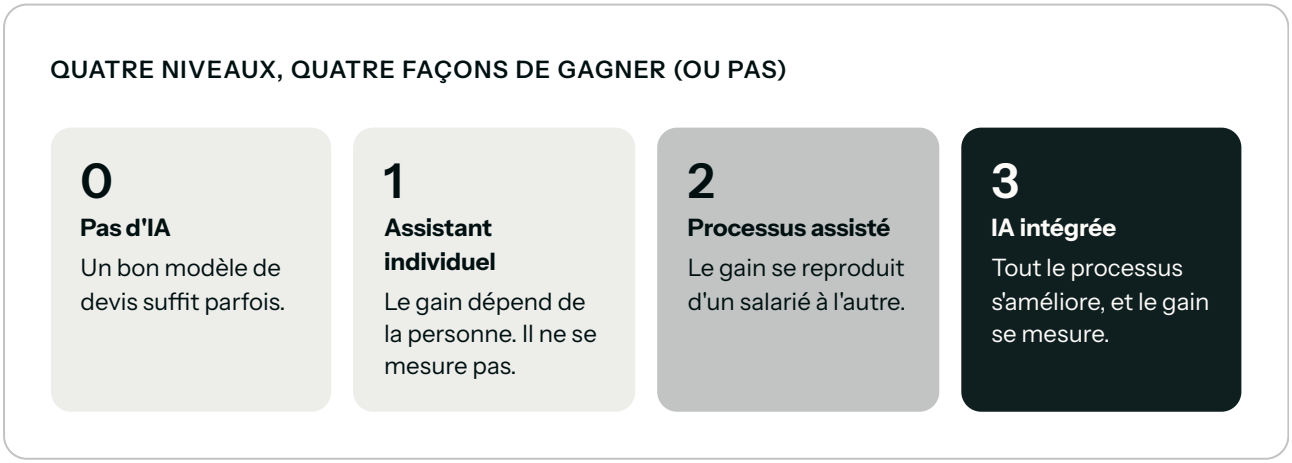
L'IA peut préparer beaucoup de choses pour vous. Le jugement, et la responsabilité qui va avec, restent les vôtres.

Utiliser ChatGPT, Claude ou une autre IA, ce n'est pas encore transformer son entreprise

Il y a plusieurs façons de mettre de l'IA dans une entreprise, et elles ne rapportent pas la même chose. Prenons la préparation d'un devis chez Menuiseries Bastide.

- **Niveau 0, pas d'IA :** un modèle de devis bien fait et une grille de prix à jour dans le logiciel de gestion. Parfois, cela suffit.
- **Niveau 1, l'assistant individuel :** un commercial utilise ChatGPT pour rédiger son devis plus vite. Le gain est réel, mais il dépend de la personne et ne se mesure pas. Et s'il utilise son compte personnel, les informations du client sortent de l'entreprise sans aucun cadre. Un compte entreprise réduit fortement ce risque, s'il est bien configuré et encadré par un contrat et des règles d'usage (voir chapitre 6).
- **Niveau 2, le processus assisté :** l'IA récupère les informations de la demande et prépare le devis à partir des tarifs et des modèles de l'entreprise. Le gain se reproduit d'un commercial à l'autre.
- **Niveau 3, l'IA intégrée au fonctionnement :** le devis est préparé, validé, enregistré dans le CRM, puis suivi jusqu'à la relance. Tout le processus commercial s'améliore, et le gain se mesure.

> **80 % / 37 %**
>
> **80 % des répondants disent que l'IA a amélioré leur productivité personnelle. Seuls 37 % voient un effet sur le résultat de leur entreprise.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** Le temps gagné par chacun ne remonte pas tout seul dans le compte de résultat. C'est exactement l'écart entre le niveau 1 et le niveau 3.
>
> Source : McKinsey, The State of AI, août 2026. 1 719 répondants dans 97 pays, enquête de mai et juin 2026.



Fournir des comptes entreprise à ses équipes, c'est un niveau 1 bien fait. C'est un bon début, ça limite le risque, mais ce n'est pas là que se trouvent les gains les plus importants.

Quand il vaut mieux se passer d'IA

La meilleure décision IA est parfois de ne pas en faire :

- **Vous ressaisissez les mêmes informations entre deux logiciels :** vérifiez d'abord si une automatisation classique, sans IA, suffit. On vous vend souvent une automatisation pour de l'IA, or ce n'est pas la même chose. Non, une automatisation n'est pas forcément de l'IA.
- **Vous voulez automatiser un processus que personne ne sait expliquer :** décrivez d'abord le processus. Automatiser un processus bancal, c'est graver dans le marbre quelque chose qui ne fonctionne pas.
- **Vous voulez un assistant qui répond à partir de documents dont la moitié sont périmés :** remettez d'abord de l'ordre.
- **Vous voulez automatiser des décisions aux conséquences juridiques lourdes :** gardez un contrôle humain et vérifiez la conformité. L'IA peut vous faire gagner énormément de temps sur la lecture et la rédaction de document juridique mais ne remplace pas un juriste ou un avocat.
- **Vous gagnez 30 minutes par mois avec un outil à 200 € par mois :** refaites le calcul.
- **Vous voulez un agent IA parce que votre concurrent en a un :** identifiez d'abord le problème à régler. Suivre le mouvement par peur de rater le train (le FOMO, fear of missing out) coûte souvent du temps, de l'énergie et de l'argent, pour un outil qui ne règle rien.

> **71 %**
>
> **des entreprises qui n'utilisent pas l'IA disent ne pas en voir l'utilité. Juste derrière, 54 % citent le manque d'expertise.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** Ne pas faire d'IA peut être une bonne décision. À condition de la prendre chiffres en main, et pas faute de savoir où regarder.
>
> Source : Insee Première n° 2120, juillet 2026. Freins cités par les entreprises de 10 salariés ou plus n'utilisant pas l'IA.

Une bonne automatisation sans IA vaut mieux qu'une mauvaise automatisation avec IA.

3. Où votre entreprise perd de l'argent

Avant de choisir un outil, il faut savoir ce que coûte le problème qu'il doit régler. Sans ce chiffre, impossible de savoir si un abonnement à 200 € par mois est une bonne affaire ou de l'argent jeté.

Dans une PME, les pertes que l'IA peut réduire se rangent presque toujours dans quatre familles. Nous les appelons des fuites : de l'argent qui sort sans que personne ne le voie, parce qu'il ne figure sur aucune facture.

Pour chaque fuite, vous trouverez une méthode de calcul simple. Les pourcentages donnés en exemple sont des hypothèses de simulation, pas des résultats garantis. Prenez des estimations prudentes et notez d'où vient chaque chiffre. La fiche 1, en annexe, reprend ces calculs avec des cases à remplir.

Fuite 1 : la réactivité

Un prospect qui n'obtient pas de réponse rapide passe au concurrent suivant.

Deux formes de lenteur coûtent cher.

La première, c'est la réponse au premier contact : les appels manqués pendant que l'équipe est en rendez-vous ou sur un chantier, les mails qui attendent deux jours, les formulaires que personne ne surveille, des demandes qui ne reçoivent aucune réponse ou des réponses tardives.

La seconde, c'est la réactivité commerciale : le temps qu'il faut pour établir un devis, rédiger une offre, préparer une présentation et l'envoyer. Un devis qui part au bout d'une semaine arrive souvent après celui du concurrent.

Sur ce second point, l'IA change beaucoup de choses. Pour ma dernière offre commerciale, un devis et sa présentation, la rédaction et la mise en forme m'ont pris 2 heures avec Claude, surtout de relecture et d'ajustements, contre parfois plus d’une journée entière selon la complexité du projet. Le fond restait le mien, enrichi par les suggestions de l'IA, et la forme était meilleure, fidèle à ma charte graphique.

Comment calculer :

- comptez les demandes perdues faute de réponse rapide, par semaine ou par mois ;
- multipliez par le nombre de semaines ou de mois d'activité dans l'année ;
- multipliez par votre taux de signature habituel ;
- multipliez par la marge moyenne d'une affaire (la marge, pas le chiffre d'affaires).

Menuiseries Bastide : l'atelier manque environ 8 appels par semaine. Un sur quatre est une nouvelle demande, soit 2 par semaine. On suppose que la moitié de ces prospects ne rappellent jamais : 1 demande perdue par semaine, 45 sur l'année. Avec un taux de signature de 20 % et une marge moyenne de 2 100 € par chantier, la fuite est estimée à 18 900 € de marge par an. À cela s'ajoute une lenteur sur les devis : les commerciaux passent 3 heures par devis et mettent en moyenne 6 jours à les envoyer, laissant filer d'autres chantiers.

Fuite 2 : les devis dormants

Beaucoup de devis partent et ne reçoivent jamais de réponse. Personne ne relance, faute de temps ou par peur de déranger. D'autres ne sont jamais faits, parce que la demande semblait trop petite.

Comment calculer :

- comptez les devis envoyés sur un an, restés sans réponse et sans relance ;
- multipliez par la part que vous pensez récupérer avec une relance organisée (nous prenons 10 % dans nos exemples, à ajuster selon votre activité) ;
- multipliez par la marge moyenne d'une affaire.

Menuiseries Bastide : 120 devis par an, soit 10 par mois, dont 48 restent sans réponse ni relance. En récupérer 10 %, soit environ 5 chantiers, représente environ 10 000 € de marge.

Fuite 3 : le temps humain

C'est la fuite la plus diffuse : des heures passées chaque semaine à ressaisir, chercher, copier, reformuler. On la retrouve par exemple dans :

- **la prospection :** chercher des entreprises cibles, trouver le bon interlocuteur, compléter et enrichir les fiches, détecter les potentiels signaux d'achat ;
- **le reporting :** compiler chaque mois les mêmes chiffres dans le même tableau ;
- **l'administration :** saisir les factures fournisseurs, classer les documents, préparer les éléments pour l'expert-comptable ;
- **le suivi commercial :** mettre à jour le CRM (le fichier clients) après chaque échange ;
- **le service client :** répondre sans cesse aux mêmes questions sur les délais ou l'avancement d'une commande, les questions sur le support technique.

Comment calculer :

- estimez les heures perdues par semaine sur ces tâches, pour chaque personne concernée ;
- multipliez par le coût horaire chargé (salaire et charges, pas le salaire net) ;
- multipliez par le nombre de semaines travaillées dans l'année ;

- appliquez la part que l'IA pourrait reprendre (nous prenons 40 % ; selon la tâche, ce peut être beaucoup moins, ou davantage).

Menuiseries Bastide : trois personnes passent chacune environ 5 heures par semaine en ressaisie et en tâches administratives. À 35 € de l'heure chargée sur 45 semaines, cela fait 23 625 € par an. Si l'IA en reprend 40 %, cela représente environ 9 450 € de temps libéré.

Attention : ce montant est une capacité libérée, pas un gain encaissé. Il ne devient de l'argent que si ces heures servent à quelque chose qui rapporte. Et ça, ce n'est plus de l'IA : c'est de l'organisation du travail, donc votre rôle de dirigeant.

Fuite 4 : la trésorerie

Une facture envoyée avec dix jours de retard, ce sont dix jours de trésorerie en moins. Une relance oubliée, c'est un impayé qui s'installe. L'entreprise paie ces retards en découvert, en agios ou en tension avec ses fournisseurs.

Comment calculer :

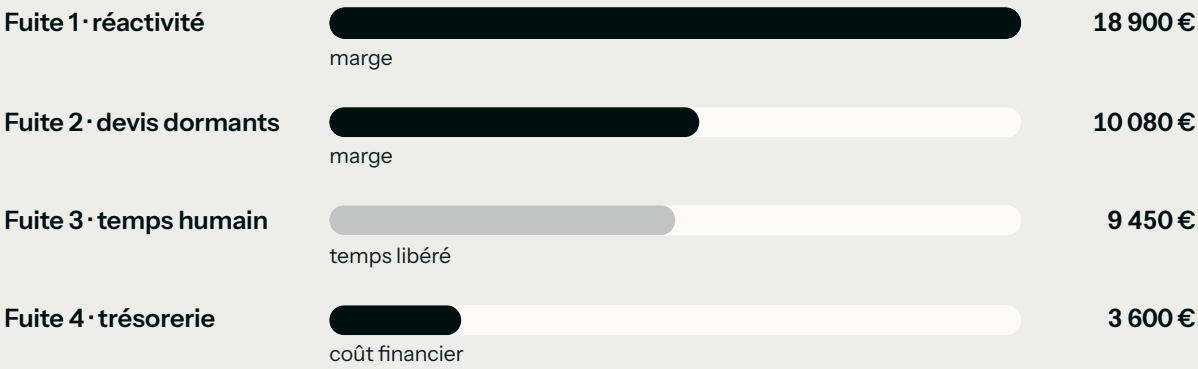
- estimez l'encours moyen des factures en retard (émises tard ou payées tard) ;
- multipliez par le coût de votre financement à court terme (taux du découvert ou de l'affacturage) ;
- ajoutez le temps passé à relancer, compté comme dans la fuite 3.

Menuiseries Bastide : l'encours moyen en retard est d'environ 60 000 €. Financé à 6 % par an, ce retard coûte environ 3 600 € par an, sans compter les heures de relance.

Comment lire le total

Additionnées, les quatre fuites de Menuiseries Bastide représentent un ordre de grandeur d'environ 42 000 € par an. Ce total mélange trois natures différentes : de la marge commerciale (fuites 1 et 2), du temps libéré (fuite 3) et un coût financier (fuite 4). C'est un **potentiel identifié**, pas une économie garantie.

MENUISERIES BASTIDE : LES QUATRE FUITES, EN MARGE ET EN COÛT PAR AN



Potentiel total, ordre de grandeur	**42 030 €**
Après décote de prudence de 30 %	**29 421 €**

Chiffres fictifs, pour illustrer la méthode. La fuite 3 est en gris : c'est du temps, pas encore de l'argent.

Il faut distinguer trois choses :

- **le potentiel :** la valeur estimée des problèmes, calculée sur des hypothèses ;
- **les gains réels :** ce qui s'améliore vraiment une fois une solution en place ;
- **le bénéfice net :** ces gains, moins le coût complet des solutions.

Deux pièges sont à éviter. Le premier : compter deux fois la même affaire. Une demande récupérée grâce à une meilleure réactivité peut ensuite devenir un devis relancé, elle ne doit apparaître qu'une fois. Le second : confondre des heures libérées et de l'argent encaissé.

Le potentiel sert à choisir par où commencer. Le chapitre 8 montre comment mesurer ce qui a vraiment été gagné.

4. Onze cas d'usage concrets

Voici onze usages que des TPE et des PME mettent en place aujourd'hui, classés selon le problème économique qu'ils traitent. Pour chacun : ce que fait l'IA, et la difficulté.

Trois niveaux de difficulté. Les délais indiqués valent pour un premier test ; une mise en production fiable, intégrée et sécurisée prend plus de temps.

- **Simple :** test en quelques jours, avec des outils du marché. Seul : quelques dizaines d'euros par mois d'abonnement. Accompagné : 3 000 à 5 000 € HT de mise en place.
- **Moyen :** quelques semaines, un peu de paramétrage et de connexions entre logiciels. 5 000 à 8 000 € HT de mise en place.
- **Exigeant :** projet sur mesure, données à préparer. À partir de 8 000 € HT.

Ordres de grandeur constatés en 2026, hors licences, abonnements, maintenance et logiciels tiers, selon le volume et les logiciels à connecter. La mise en place comprend le cadrage, le paramétrage, les connexions entre logiciels, les tests et la prise en main par l'équipe.

Répondre plus vite

1. **Accueil téléphonique, commandes et réservations :** l'IA répond à chaque appel, à toute heure, prend un rendez-vous ou une commande, et transfère l'urgent. Difficulté moyenne.
2. **Tri des mails et brouillons de réponse :** elle classe les mails par type et par urgence, et prépare des réponses que vous relisez. Difficulté simple.

Vendre davantage, vendre mieux

3. **Rédaction de devis, d'offres et de présentations :** à partir de la demande, de vos tarifs et de vos modèles, elle prépare le devis et l'offre. Difficulté simple à moyenne.
4. **Relance des devis :** elle repère les devis sans réponse et prépare des relances adaptées à chaque client. Difficulté simple.
5. **Aide à la prospection :** elle repère les entreprises de votre cible, enrichit les fiches et prépare des premiers messages que vous validez. Difficulté moyenne.
6. **Création de contenus marketing :** elle produit des premiers jets de textes, de visuels et de vidéos courtes, dans votre ton. Difficulté simple.

Gagner du temps

7. **Extraction de données de documents :** elle lit les factures, bons de commande et bons de livraison, et range les informations dans votre logiciel. Difficulté moyenne.
8. **Gestion et enrichissement du CRM ou de l'ERP :** elle met à jour les fiches clients après chaque appel, mail ou rendez-vous. Difficulté moyenne.

9. **Assistant métier et documentaire :** il répond aux questions de l'équipe à partir de vos documents, en citant la source. Difficulté exigeante.
10. **Comptes rendus et reporting :** elle rédige les comptes rendus avec les actions à mener, et compile vos chiffres. Difficulté simple à moyenne.

Encaisser plus vite

11. **Relance des factures :** elle signale les factures à émettre, suit les échéances et prépare des relances au ton adapté. Difficulté simple à moyenne.

Dans le Kit de décision IA, chacun de ces cas a sa fiche complète : prérequis, point de vigilance, premier indicateur, pour qui il est fait, et une consigne à copier dans votre assistant IA pour un premier test. Neuf cas supplémentaires s'y ajoutent. **Recevoir le Kit gratuit**

5. Choisir son premier chantier

La tentation est de tout lancer en même temps. C'est la meilleure façon de ne rien terminer. Commencez par un seul chantier.

> **57 %**
>
> **des dirigeants de PME et d'ETI n'ont pas de stratégie IA. Pourtant, près de 60 % jugent l'IA vitale pour leur entreprise d'ici trois à cinq ans.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** L'écart entre l'enjeu et le plan est là. Pour une PME, une stratégie IA n'a pas besoin d'être un document épais : un premier chantier choisi, chiffré et mesuré en est le vrai début.
>
> Source : Bpifrance Le Lab, juin 2025. 1 200 dirigeants de PME et d'ETI.

Un bon premier chantier porte sur une tâche répétitive, fréquente, facile à mesurer, où une erreur se rattrape sans dommage.

Pour départager vos options, le **Kit de décision IA** vous donne une grille de score sur 9, un test de préparation en huit questions, la liste des métiers "expert IA" pour savoir qui appeler, et le choix détaillé de Menuiseries Bastide.

Et votre prestataire informatique ?

Un projet IA ne remplace pas votre prestataire informatique ni l'éditeur de votre logiciel métier. Le prestataire garde l'infrastructure, les accès et la sécurité. Le projet IA travaille sur un flux métier précis : une demande client, un devis, une facture. Associez-le dès le cadrage, pour les connexions entre logiciels et les droits d'accès. Il devient un allié plutôt qu'un frein.

L'angle mort

Quand on a la tête dans le guidon, on choisit souvent le chantier le plus visible, pas le plus rentable, ou on sous-estime la difficulté de connecter ses logiciels. Un regard extérieur évite de perdre trois mois sur le mauvais chantier : idéalement quelqu'un qui croise vos chiffres et vos processus pour vous livrer un plan chiffré, sans être lié à un outil.

6. Données et règles d'usage

Pourquoi c'est essentiel

Dans votre entreprise, l'IA est probablement déjà utilisée, que vous l'ayez décidé ou non. Des salariés se servent d'outils gratuits, avec leur compte personnel, pour gagner du temps. On appelle cela la shadow IA (l'IA utilisée sans cadre).

> **67 %**
>
> **des salariés français qui utilisent l'IA le font avec des outils que leur entreprise ne fournit pas, souvent sans le dire. 63 % n'ont reçu aucune formation.**
>
> **Ce que ça veut dire pour vous.** Vos équipes utilisent probablement déjà l'IA. La vraie question : avec quels outils, et avec quelles données de vos clients ?
>
> Source : OpinionWay pour Cegid, septembre 2026. 500 salariés de bureau en France, enquête de mai et juin 2026.

Leur intention est bonne. Les risques sont réels :

- des données de clients, des devis ou des contrats sont collés dans des outils dont vous ne maîtrisez pas les conditions ;
- certaines offres gratuites peuvent utiliser ces données pour améliorer leurs modèles ;
- personne ne sait quels outils sont utilisés, ni pour quoi ;
- des réponses non vérifiées partent chez des clients.
- Le risque est aussi juridique et financier. Le RGPD prévoit des amendes pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial, et l'AI Act jusqu'à 7 % pour les pratiques interdites. Ce sont des plafonds légaux : les sanctions sont adaptées à la gravité des faits et à la taille de l'entreprise. Pour une PME, les risques les plus immédiats sont ailleurs : un client qui perd confiance, un incident de sécurité, ou l'arrêt forcé d'un usage mal cadré.

Interdire sans proposer d'alternative pousse à l'usage caché : l'usage continue, simplement sans vous. Encadrer fonctionne : on choisit les outils, on fixe des règles simples, on forme l'équipe.

Ce qu'on évite de mettre dans un outil non encadré

Par précaution, la règle de base est de ne pas mettre dans un outil grand public, utilisé avec un compte personnel, sans contrat ni réglage :

- les données personnelles de clients ou de salariés ;
- les contrats et les conditions commerciales ;
- les chiffres financiers non publics ;
- les mots de passe et codes d'accès ;

- les documents couverts par un secret professionnel (médical, juridique).

C'est une règle interne de prudence, pas une interdiction générale du RGPD.

Une grande partie de la différence se joue entre un compte personnel et un compte entreprise.

Un compte personnel, gratuit ou payant, reste attaché à la personne : ses conditions varient, les données peuvent servir à améliorer les modèles, et l'entreprise n'a aucune visibilité.

Un compte entreprise (les offres Équipe ou Entreprise des principaux éditeurs) prévoit en général un engagement de non-réutilisation des données, une gestion centralisée des accès, et parfois un hébergement en Europe. Avec un compte entreprise, un contrat adapté et des garanties vérifiées, certains de ces usages deviennent possibles. Lisez les conditions avant de choisir ; le **Kit de décision IA** liste les questions à poser.

Deux règles à connaître dès aujourd'hui

Le RGPD s'applique dès qu'un outil d'IA traite des données personnelles : un nom, un téléphone, un email, un appel enregistré. Et depuis le 2 août 2026, une personne qui échange directement avec une IA, un agent téléphonique ou un chatbot par exemple, doit le savoir.

Le **Kit de décision IA** détaille vos obligations RGPD et AI Act, avec les sources officielles, et une charte IA prête à remplir, en quatre pages.

7. Faire adopter par l'équipe

Un outil que l'équipe n'utilise pas ne rapporte rien. L'adoption n'est pas un détail à régler à la fin : c'est la moitié du projet.

Ce que vous direz à l'équipe lundi matin

La peur d'être remplacé est la première question que se posent vos salariés, même s'ils ne la posent pas. Répondez-y avant qu'elle ne bloque tout. Le message tient en une phrase : l'objectif n'est pas de remplacer qui que ce soit, mais de décharger chacun des tâches répétitives et énergivores, pour consacrer ce temps à ce qui a de la valeur : le client, la qualité, le conseil. Ne promettez pas plus que vous ne pouvez tenir, mais dites clairement ce que vous ferez du temps gagné.

En pratique, en cinq points :

- **Pourquoi on regarde ça :** telle tâche nous épuise, ou nous fait perdre des clients.
- **Ce qu'on va tester :** un seul chantier, pendant trente jours.
- **La règle d'or :** l'IA prépare, c'est vous qui gardez le dernier mot.
- **Ce qu'on fera du temps gagné :** moins de saisie le soir, moins de stress, plus de temps pour les clients et pour un travail plus intéressant.
- **Votre rôle :** me dire franchement quand l'outil se trompe. Être force de propositions pour faire évoluer notre usage de l'IA dans l'entreprise.

Le meilleur argument reste l'exemple. Choisissez un premier chantier qui soulage visiblement l'équipe, montrez les heures gagnées et ce qu'elles sont devenues, puis associez ceux qui ont joué le jeu au choix du chantier suivant. Une équipe qui a vu l'IA lui retirer une corvée devient demandeuse.

Impliquer ceux qui font le travail

Les personnes qui font la tâche aujourd'hui savent où elle coince. Associez-les dès le choix du chantier, puis aux tests. Un outil choisi avec elles sera utilisé. Un outil imposé sera contourné.

Désigner un référent, former sur le cas réel et prévoir la reprise humaine : le **Kit de décision IA** détaille ces trois étapes.

8. Mesurer ce que ça rapporte

Sans chiffres de départ, vous ne saurez jamais si le chantier a marché. Et vous continuerez à payer des outils qui ne servent plus.

Relever la situation de départ

Avant de lancer quoi que ce soit, notez les chiffres du problème : volumes, temps passé, délais, taux de réponse. Servez-vous des données historiques si vous en avez (agenda, logiciel de devis, factures). Sinon, deux à quatre semaines de relevé suffisent.

Deux mesures à ne pas confondre

- **Le gain opérationnel :** ce qui change dans le travail (heures gagnées, délais raccourcis, erreurs en moins).
- **Le gain économique net :** ce que ces changements rapportent réellement en euros, moins le coût complet du chantier.

Le temps gagné se compte net : temps de contrôle et de correction de l'IA déduit. Le coût complet comprend les abonnements, la mise en place, le temps interne de cadrage et de formation, les corrections, la maintenance, et ce que coûterait un changement de fournisseur. Des heures libérées ne deviennent de l'argent que si elles sont réaffectées à quelque chose qui rapporte. Si elles permettent de signer davantage, c'est la marge supplémentaire réellement liée au chantier qu'il faut compter.

Menuiseries Bastide : et alors, ça a rapporté ?

Le dirigeant a commencé par les devis. Trois mois plus tard, le chantier a-t-il vraiment rapporté ? Temps gagné, coûts réels, retour sur investissement et délai de retour : le bilan chiffré complet est dans le **Kit de décision IA**.

Savoir débrancher

Un outil qui n'est plus utilisé, ou qui demande plus de corrections qu'il ne fait gagner de temps, doit être arrêté. Ce n'est pas un échec : c'est de la bonne gestion. Le **Kit de décision IA** propose un tableau de suivi sur trois mois.

9. Les erreurs qui coûtent cher

- Acheter un outil avant d'avoir identifié le problème.
- Lancer plusieurs chantiers en même temps.
- Croire la démo du vendeur sans tester sur ses propres cas.
- Ne pas mesurer la situation de départ.
- Confondre temps gagné et argent gagné.
- Laisser chacun utiliser l'IA sans règles.
- Tout automatiser d'un coup, sans validation humaine.
- Abandonner au premier raté, ou au contraire s'acharner. Un essai décevant se corrige parfois, demande parfois une autre approche, et doit parfois être arrêté.
- Choisir le mauvais partenaire. "Expert IA" recouvre au moins huit métiers différents : consultant, développeur, automatiseur, formateur, juriste… Avant de signer, posez une question : "Concrètement, où commence et où s'arrête votre mission ?"

Annexe : la fiche de calcul

Elle tient sur une page et s'imprime. Les cinq autres fiches pratiques sont dans le **Kit de décision IA**. Les exemples entre parenthèses sont ceux de Menuiseries Bastide.

À IMPRIMER

Fiche 1 : calculez vos quatre fuites

Pour chaque fuite, notez la source de chaque chiffre (logiciel, agenda, estimation). Vous n'avez pas ces chiffres sous la main ? C'est normal. Ne bloquez pas : partez d'estimations prudentes, ou utilisez le Diagnostic Flash sur lexpertia.fr/diagnostic-ia.

Fuite 1, réactivité : demandes perdues par période ____ × périodes actives dans l'année ____ × taux de signature ____ % × marge moyenne ____ € = ____ € (1 × 45 semaines × 20 % × 2 100 € = 18 900 €)

Fuite 2, devis dormants : devis sans réponse ni relance par an ____ × part récupérable ____ % × marge moyenne ____ € = ____ € (48 × 10 % × 2 100 € = 10 080 €)

Fuite 3, temps humain : heures perdues par semaine ____ × coût horaire chargé ____ € × semaines travaillées ____ × part reprise par l'IA ____ % = ____ € de temps libéré (15 h × 35 € × 45 × 40 % = 9 450 €)

Fuite 4, trésorerie : encours moyen en retard ____ € × taux de financement ____ % = ____ € (60 000 € × 6 % = 3 600 €)

Ordre de grandeur du potentiel : ____ €

Par prudence, j'applique une décote de sécurité de 30 % sur ce total, soit : ____ € (42 030 € × 70 % = 29 421 €)

Avant de conclure : une même affaire est-elle comptée deux fois ? Le temps libéré sera-t-il réaffecté ? Vos hypothèses sont-elles prudentes ?

Imprimez cette page et remplissez-la au stylo.

Glossaire

- **Agent IA :** programme qui utilise l'IA pour accomplir une tâche complète, comme répondre au téléphone ou relancer un devis.
- **AI Act :** règlement européen qui encadre l'usage de l'intelligence artificielle.
- **API :** porte d'entrée qui permet à deux logiciels d'échanger des données.
- **CRM :** logiciel de gestion de la relation client, le fichier clients de l'entreprise.
- **Déployeur :** dans l'AI Act, entreprise qui utilise un système d'IA sans l'avoir fabriqué.

- **ERP :** logiciel de gestion qui regroupe les fonctions de l'entreprise (ventes, achats, stocks, comptabilité).
- **Hallucination :** réponse inventée par une IA, plausible mais fausse.
- **Modèle de langage (LLM) :** moteur d'IA qui comprend et produit du texte, comme ceux de ChatGPT, Claude ou Mistral.
- **Prompt :** consigne écrite donnée à une IA.
- **RGPD :** règlement européen sur la protection des données personnelles.
- **Shadow IA :** usage d'outils d'IA par les salariés sans cadre ni validation de l'entreprise.
- **Sous-traitant :** au sens du RGPD, prestataire qui traite des données personnelles pour le compte de votre entreprise.

À propos de LexpertIA

J'ai fondé LexpertIA pour aider les dirigeants de PME à installer l'IA qui rapporte : un diagnostic, un plan chiffré, la mise en service et le suivi des gains.

Je suis aussi cofondateur d'**AlloAgent**, qui conçoit des agents vocaux IA pour les PME. Je le déclare par transparence : ce guide ne recommande aucun fournisseur, et chaque chantier, agent téléphonique compris, passe par les mêmes critères économiques.

Comment j'aborde un projet IA dans une PME

- **Je cherche le problème, pas l'outil.** J'identifie ce qui coûte du temps, de la marge ou des clients à l'entreprise.
- **Je chiffre avant de recommander.** J'estime les gains possibles, les coûts, les risques et les conditions de réussite.
- **Je fais fonctionner une première solution.** Un chantier délimité, des tests réels, une reprise humaine prévue.
- **Je mesure et j'arbitre.** On garde ce qui rapporte, on améliore ce qui peut l'être, on arrête le reste.

Quand faire appel à moi

Ce guide suffit pour commencer seul. Beaucoup de dirigeants le feront, et c'est tant mieux.

Vous gagnerez du temps à être accompagné si :

- vous n'avez pas les heures pour remplir les fiches, tester et mesurer vous-même ;
- vos chiffres sont éparpillés et vous ne savez pas par où commencer ;
- plusieurs chantiers se valent et vous craignez de vous tromper ;
- vos logiciels ne se parlent pas, ou votre équipe freine ;
- un premier essai a déçu et vous ne savez pas pourquoi ;
- vous voulez quelqu'un qui s'engage sur un résultat mesuré, pas sur des jours facturés.

Ce que je propose, étape par étape :

- **Diagnostic Flash** (gratuit, 5 minutes) : une première estimation de vos quatre fuites.
- **Feuille de Route IA** (1 500 € HT) : j'analyse avec vous vos chiffres et vos processus réels, je classe vos chantiers par ordre de priorité, et je vous remets un plan chiffré avec un prix ferme par chantier. Les 1 500 € sont déduits si vous enchaînez sur la mise en œuvre.
- **Mise en œuvre** (prix ferme par chantier) : je développe et mets en service la solution, en interne, je la teste sur vos cas réels et je forme l'équipe.
- **Bras droit IA** : quelques jours par mois, je pilote vos chantiers, je mesure les gains et je décide avec vous de ce qu'on garde.

Ce qui change avec moi :

- je parle marge avant de parler outil ;
- je suis entrepreneur depuis plus de trente ans : je connais vos arbitrages de l'intérieur ;
- prix fermes, périmètre fixe ;
- je mesure ce qui a vraiment été gagné, et je vous dis quand arrêter.

Ce que je ne fais pas :

- promettre un ROI avant d'avoir vu vos chiffres ;
- vendre des formations génériques ;
- toucher une commission ou faire de l'affiliation sur les outils que je recommande. Le seul outil dans lequel j'ai un intérêt est AlloAgent, déclaré plus haut.

Le rôle d'un accompagnement comme LexpertIA n'est pas de remplacer tous ces métiers, mais d'agir en chef d'orchestre côté dirigeant : chiffrer, choisir le bon chantier, mobiliser la bonne brique technique et vérifier que la marge est au rendez-vous.

Pour commencer

OPTION 1 · 5 MINUTES

Chiffrer seul

Le Diagnostic Flash gratuit : une première estimation de vos quatre fuites, à partir de vos chiffres. Sans inscription, résultat immédiat.

Faire le Diagnostic

lexpertia.fr/diagnostic-ia

OPTION 2 · 1 HEURE

Choisir et lancer

Le Kit de décision IA, gratuit : calculateur, vingt fiches, grille de choix, charte et suivi du retour sur investissement.

Recevoir le Kit

lexpertia.fr/guide-ia-pme

OPTION 3 · 30 MINUTES

En parler

Un premier échange sans engagement, pour voir si un chantier est rentable chez vous.

Réserver 30 minutes

cal.com/valentino-lexpertia/30min

Ou écrivez-moi : **valentino@lexpertia.fr**

GRATUIT

Recevez le Kit de décision IA

- le calculateur de vos quatre fuites, prêt à l'emploi ;
- vingt fiches de cas d'usage, chacune avec une consigne pour un premier test ;
- la grille de choix, le test de préparation et le plan sur 90 jours ;
- le dossier de décision, le plan de test sur 30 jours et le comparatif des fournisseurs ;
- la charte IA prête à remplir et le suivi du retour sur investissement ;
- les mises à jour du guide, quand la loi ou les outils changent.

Recevoir le Kit gratuit

lexpertia.fr/guide-ia-pme · envoyé par email, sans engagement

Scannez pour recevoir le Kit

L'IA qui rapporte · Guide gratuit · Octobre 2026 · Valentino Marra, LexpertIA (BUILDNEXT SASU) · lexpertia.fr · valentino@lexpertia.fr

Les chiffres de Menuiseries Bastide sont fictifs. Les statistiques citées renvoient à leur source. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique.