GUIDE DE TERRAIN | ÉDITION NOVEMBRE 2026

# Structurer la *connaissance* de sa PME *pour l'IA*

Le plan que je pose chez mes clients, et comment l'IA vous aide à le mettre en place.




+50 CLIENTS | +80 PROJETS

**Colin Dargent**
Responsable IA externalisé pour PME

# Pourquoi votre IA *ne trouve rien*

Vous avez donné accès à l'IA à vos équipes. Elle rédige, résume, traduit. Mais dès qu'on lui pose une question sur votre entreprise, vos clients, vos process, elle répond à côté ou invente.

Dans presque toutes les PME que je rencontre, la cause est la même : **la connaissance de l'entreprise est éparpillée, sans règle, et une bonne partie n'est écrite nulle part.**

Ce guide décrit le plan que je pose chez mes clients pour la structurer, dans l'ordre où je le pose.

# Deux ans *de terrain*

Je conçois et je mets en place des systèmes d'IA dans des PME de 15 à 200 personnes.

En deux ans : plus de 50 clients, plus de 80 projets, et des centaines d'échanges avec des dirigeants.

La gestion de la connaissance revient dans presque tous ces échanges. **C'est le sujet sur lequel je passe le plus de temps au démarrage d'un projet.**

01 / REPÈRE

**+50**

clients accompagnés

02 / REPÈRE

**+80**

projets menés

03 / REPÈRE

**2 ans**

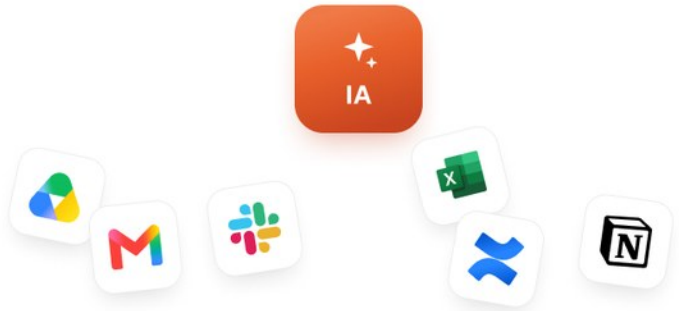
de terrain en PME

OUVERTURE | LA THÈSE

# L'IA ne vaut que *ce qu'elle trouve*

Le même modèle donne une réponse juste ou fausse selon ce qu'on lui donne à lire. Quand la connaissance est rangée, l'IA sait où chercher, et sa réponse s'appuie sur vos documents.

A / EN VRAC




RÉPONSE : À CÔTÉ, OU INVENTÉE

B / RANGÉE




RÉPONSE : APPUYÉE SUR VOS DOCUMENTS

POUR VOUS

L'IA est la première à profiter de ce rangement : elle s'en sert **à chaque question, pour chaque salarié, tous les jours.** C'est là que les licences que vous payez commencent à rapporter.

OUVERTURE LE PLAN

# Trois parties, *dans cet ordre*

Chaque problème de la première partie a son étape dans la deuxième. Commencez par celui dans lequel vous vous reconnaissez.

01 / PARTIE 1

## Six problèmes que je retrouve dans toutes les PME

Dispersion, absence de règles, savoir dans les têtes, réunions, projets, reporting.

02 / PARTIE 2

## La méthode, en six étapes progressives

Du plus simple au plus outillé : ranger, poser le macro, sortir le savoir, réunions, projets, indicateurs.

03 / PARTIE 3

## Et ensuite : le second cerveau

Ce que le socle permet, et ce que le second cerveau vient combler.

# Six problèmes que je retrouve *dans toutes les PME*

Je les vois chez un cabinet de trente personnes comme dans un groupe de plusieurs centaines. Vous vous reconnaîtrez sans doute dans plus d'un.

01 / PROBLÈME

*La connaissance est éparpillée*

02 / PROBLÈME

*Aucune règle, l'outil est contourné*

03 / PROBLÈME

*Le savoir est dans une ou deux têtes*

04 / PROBLÈME

*Les réunions ne laissent rien*

05 / PROBLÈME

*Les projets ne sont pas suivis*

06 / PROBLÈME

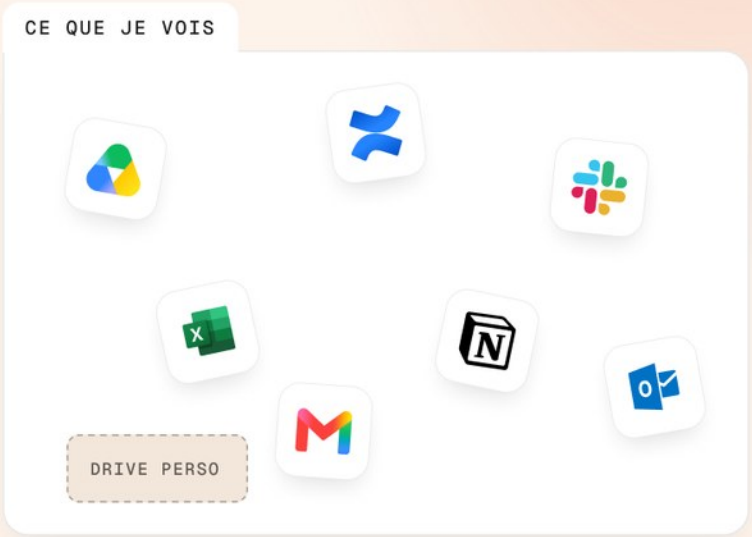
*Le reporting est refait à la main*

PARTIE 1 | PROBLÈME 1

# La connaissance *est éparpillée*

Un cabinet de services d'une trentaine de personnes : les documents vivent dans un wiki, une messagerie d'équipe, un Drive, un vieux serveur et le logiciel comptable. Chacun a aussi **son propre Drive, que personne d'autre ne voit.**

Un groupe implanté sur plusieurs sites : tout est dans le Drive, mais rien n'y est structuré.




POUR L'IA — Elle lit tout au même niveau, l'ancienne version comme la bonne, et **vous payez chaque page qu'elle parcourt.**

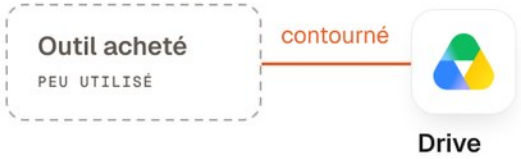
PARTIE 1 | PROBLÈME 2

# Aucune règle, alors *l'outil est contourné*

Une entreprise achète un CRM. Il est mal paramétré, les équipes le contournent, et **la connaissance repart dans le Drive.**

Une autre déploie un assistant IA à toute l'équipe. Deux ans plus tard, presque personne ne s'en sert : personne n'a dit ce qu'on y met, ni pour quoi faire.

LE CHEMIN RÉEL




Sans règle écrite, chacun revient à ce qu'il connaît.

POUR L'IA — Sans règle de rangement, **elle ne sait pas quelle source fait foi.**

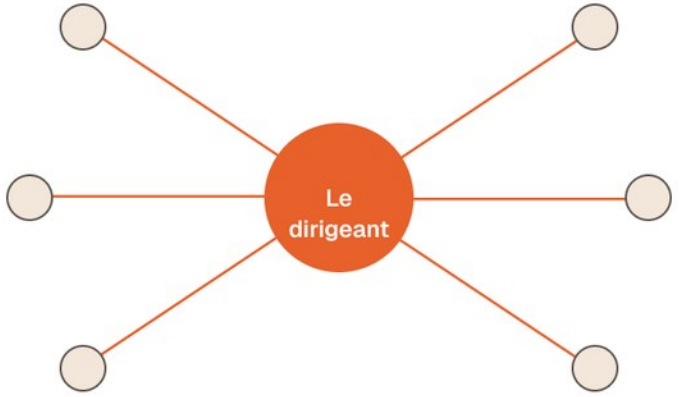
PARTIE 1 | PROBLÈME 3

# Le savoir est *dans une ou deux têtes*

Le dirigeant est en déplacement, son équipe l'appelle pour retrouver une information. Ailleurs, **une seule personne connaît le back-office à fond**, et tout le monde passe par elle.

Les mêmes questions reviennent dans la messagerie d'équipe, et personne ne consigne la réponse. Une FAQ a été lancée un jour, puis s'est arrêtée.

POINT DE PASSAGE



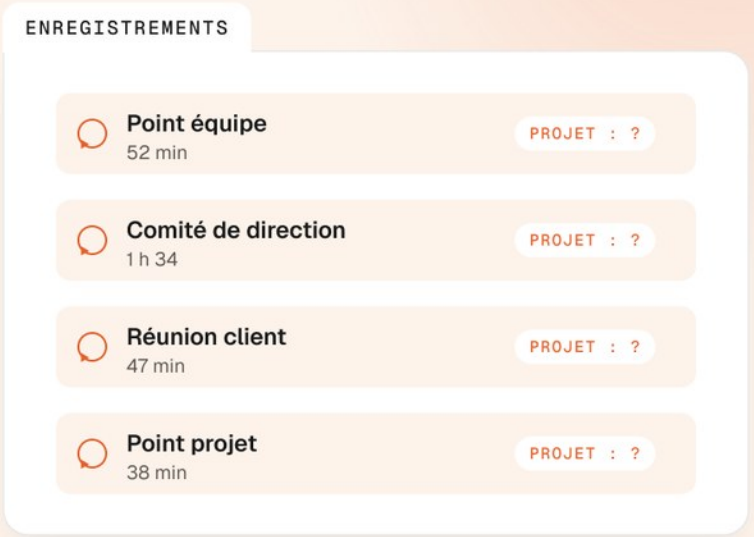

POUR L'IA **Ce qui n'est écrit nulle part n'existe pas.**

PARTIE 1 PROBLÈME 4

# Les réunions *ne laissent rien*

Les réunions sont parfois enregistrées, rarement relues. **Les décisions se perdent entre deux réunions**, et on refait le même débat le mois suivant.

Quand un enregistrement existe, personne ne sait à quel projet le rattacher.




POUR L'IA Des heures de transcripts, et **aucune décision retrouvable.**

PARTIE 1 | PROBLÈME 5

# Les projets *ne sont pas suivis*

Un outil interne passe par trois versions, et **aucune n'est consignée** : on ne sait plus ce qui a été décidé, ni pourquoi.

Dans un groupe multi-sites, plusieurs personnes avancent chacune de leur côté sur le même projet. Ailleurs, l'équipe pilote des prestataires externes sans vue sur l'avancement.

HISTORIQUE DU PROJET




Trois versions livrées. Aucune trace de ce qui a été tranché entre elles.

POUR L'IA — Elle ne peut pas suivre **un projet dont personne n'a écrit l'histoire.**

PARTIE 1 · PROBLÈME 6

# Le reporting est *refait à la main*

Une personne suit seule des dizaines d'indicateurs, à coups d'exports et de tableurs. **La donnée du CRM est incomplète**, donc les chiffres sont discutés à chaque réunion.

Un dirigeant suit ses marges dans un fichier à part, sans tableau de bord.

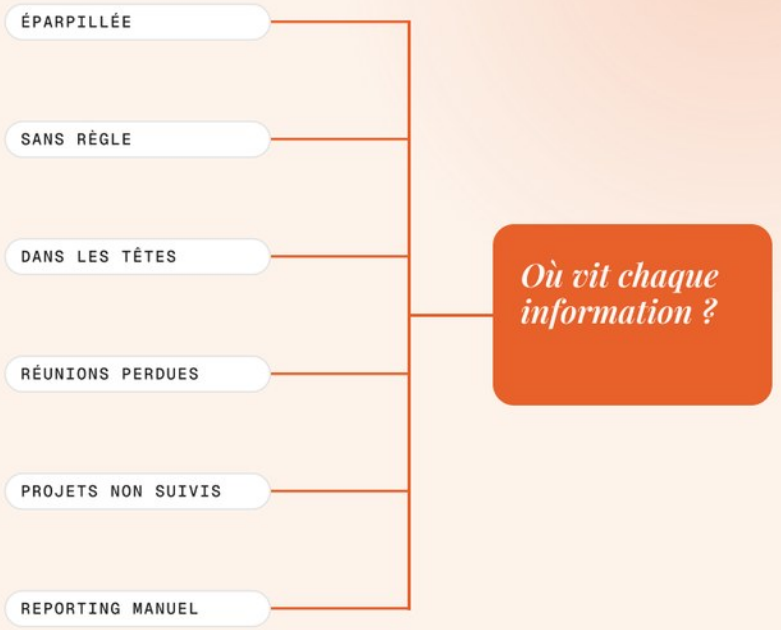



POUR L'IA — Un chiffre recopié à la main est **un chiffre en retard, et parfois faux.**

# Personne n'a décidé *où vit chaque information*

Ces six problèmes ont la même racine. Aucune règle ne dit où se range chaque type d'information, qui la tient à jour, et où l'IA doit aller la chercher.

**La bonne nouvelle : ça se décide, ça s'écrit, et l'IA vous aide à le mettre en place.**



# La méthode, *en six étapes*

Du plus simple au plus outillé. Chaque étape répond à un ou deux des problèmes de la partie 1.



# Rangez ce que vous avez *avant d'ajouter un outil*

La première étape se fait dans vos outils actuels : le Drive, le serveur, le wiki que vous avez déjà. **Un nouvel outil posé sur un rangement absent reproduit le même désordre ailleurs.**

Le principe : un seul endroit par type d'information, connu de tous.



# Six règles *suffisent pour commencer*

### 01 / UN DRIVE PARTAGÉ

Un Drive d'entreprise. Les Drive personnels ne servent qu'aux brouillons.

### 02 / PAR DOMAINE

Une arborescence par grands domaines (clients, offres, process, administratif), jamais par personne.

### 03 / UN NOMMAGE

Une règle unique : date, sujet, type de document.

### 04 / DES MODÈLES

Un modèle pour chaque document qui revient : compte rendu, proposition, procédure.

### 05 / UN RESPONSABLE

Un responsable par domaine, qui tranche quand on hésite.

### 06 / UNE ARCHIVE

Ce qui est périmé sort de la vue, sans être supprimé.

# Fixez une première version, *puis ajustez*

La priorité est d'avoir une structure. Son détail s'ajustera à l'usage.

**01 / LE PERSO**

Pour son Drive et son organisation personnels, chacun demande à l'IA de lui suggérer une structure.

**02 / LA BASE**

Pour l'entreprise, la direction et les managers réfléchissent ensemble et proposent une base.

**03 / LES RETOURS**

Chaque manager la confronte à son équipe et fait remonter ce qui coince.

**04 / LA V1**

Vous fixez une V1, datée. Elle évoluera, mais tout le monde range au même endroit dès maintenant.

POUR VOUS **Avoir une structure compte davantage que son détail.** La V1 se corrige ensuite, à partir des retours.

PARTIE 2 · ÉTAPE 1 · LA MIGRATION

# La migration, *un week-end*

L'IA prépare le plan, vous choisissez le moment.

### CE QUE FAIT L'IA

- Proposer l'arborescence cible à partir de l'existant
- Préparer la table de correspondance : chaque dossier actuel, sa nouvelle place
- Repérer les doublons et les versions périmées
- Préparer les renommages en lot

### CE QUE VOUS FAITES

- **Valider avant de déplacer.** Rien ne bouge sans votre accord.
- **Migrer un week-end**, pour ne pas gêner les équipes dans leur travail.
- Désigner le responsable de chaque domaine.

**POUR VOUS** Le lundi matin, chacun retrouve ses documents à leur nouvelle place, **avec la charte qui explique les règles.**

PARTIE 2 · ÉTAPE 1 · LA COMMUNICATION

# Un plan de communication, *en parallèle*

Une organisation que personne n'a expliquée se contourne, comme l'outil du problème 2.

## CE QUE VOUS ANNONCEZ

- La nouvelle organisation, et la date de la bascule
- Les règles, résumées dans une charte d'une page
- Le responsable de chaque domaine, à qui poser ses questions
- Les skills qui aident à appliquer les règles au quotidien

## QUAND

**AVANT LA BASCULE**

L'annonce, et la charte en une page.

**LE LUNDI**

Un rappel : où trouver la charte, à qui s'adresser.

**DEUX SEMAINES APRÈS**

Un point avec les managers sur ce qui coince.

**POUR VOUS** Les nouvelles règles ne vivent que si **chacun sait qu'elles existent, et où les retrouver.**

# Des skills pour *appliquer les règles*

Un skill est une instruction écrite une fois, que l'IA suit chaque fois qu'on lui demande la tâche. **Les règles s'appliquent sans que chacun ait à les retenir.**

### 01 / UN PAR OUTIL

Il décrit l'organisation de l'outil : où se trouve quoi dans le Drive, le wiki, le CRM.

### 02 / DOCUMENTER

Il aide chacun à documenter : il pose les questions et met la réponse au format du bon modèle.

### 03 / RANGER

À partir de l'arborescence actuelle, il suggère le meilleur endroit pour un document, et comment le documenter.

### 04 / VALIDER

Si la personne n'est pas responsable du périmètre, il sait qui doit valider avant que ça entre dans la documentation.

# Hors de votre périmètre, *l'IA demande la validation*

C'est la page des responsabilités de l'étape 2 qui le permet : **l'IA sait qui est référent de quoi.**

01
### *Un salarié documente*
une procédure qui ne relève pas de son domaine

02
### *Le skill vérifie*
la page des responsabilités

03
### *Il demande la validation*
à la responsable du domaine

04
### *Une fois validée*
la fiche entre dans la documentation

POUR VOUS — La documentation grandit vite, **et personne n'écrit sur le domaine d'un autre sans son accord.**

# Trois pages *pour démarrer*

Pas plus au départ. On enrichit au fil des mois.

01 / PAGE

## *Les objectifs*

Ce que l'entreprise vise cette année, et ce trimestre.

02 / PAGE

## *Les projets*

La liste, avec pour chacun un responsable, un objectif et un statut.

03 / PAGE

## *Les responsabilités*

Qui décide quoi, qui est référent de quoi.

POUR VOUS Une page chacune. **Le reste du guide s'appuie sur ces trois pages.**

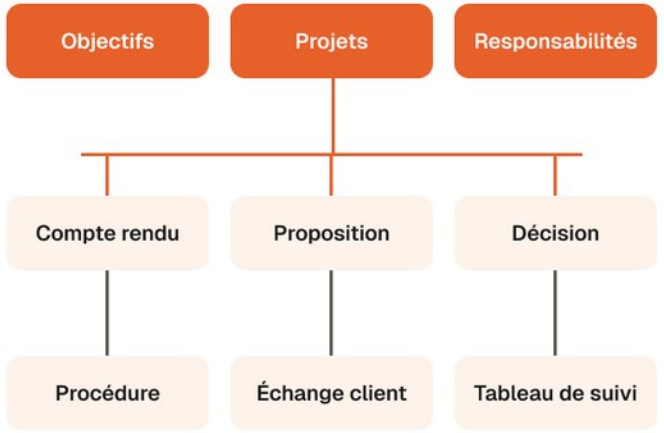
# Tout le reste *s'y rattache*

Un document, une réunion, une décision se rattachent toujours à un projet ou à un objectif. Avec ces trois pages, **l'IA sait où ranger ce qui arrive, et où chercher ce qu'on lui demande.**

AVEC L'IA

Enregistrez-vous vingt minutes en parlant de vos objectifs et de vos projets. Elle en tire les trois pages, vous corrigez.

CE QUI SE RATTACHE



# Tant que le savoir est dans votre tête, *vous ne déléguez pas*

Même dans une entreprise bien structurée, le dirigeant sait des choses que son équipe ignore : pourquoi tel client est traité ainsi, quelle exception s'applique, qui appeler.

Il n'a jamais le temps de l'écrire. Résultat : **tout passe par lui, et il devient le point de passage obligé de l'entreprise.**



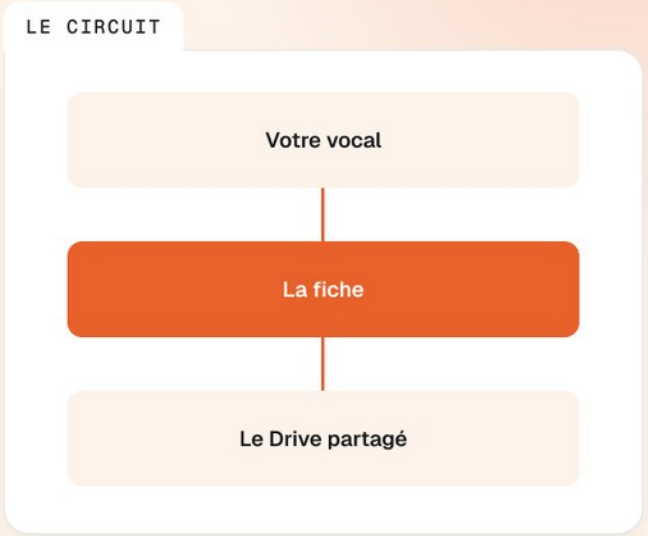
# L'IA vous interviewe, *vous n'écrivez rien*

01 Listez les **dix questions qu'on vous pose le plus.**

02 Pour chacune, l'IA vous interroge, une question à la fois. **Vous répondez à l'oral**, même en voiture.

03 Elle en tire une fiche, rangée dans le bon domaine du Drive.

04 Les questions qui reviennent dans la messagerie d'équipe **alimentent la liste chaque semaine.**




POUR VOUS Une heure par semaine suffit. **Au bout d'un trimestre, l'équipe trouve seule la plupart des réponses.**

# Les réunions sont *devenues une donnée*

Enregistrer une réunion est devenu banal. Chaque semaine, votre entreprise produit **des heures de transcripts** : décisions, engagements, idées.

Un transcript brut est long, et il se perd s'il n'est rattaché à rien. Pour que l'IA s'en serve, la réunion se prépare et se mène autrement.

UNE SEMAINE TYPE

| | | |
|---|---|---|
| LUNDI | **Point équipe** | 45 min |
| MARDI | **Réunion client** | 1 h |
| MERCREDI | **Point projet** | 30 min |
| JEUDI | **Comité de direction** | 1 h 30 |
| VENDREDI | **Réunion client** | 50 min |

# Quatre règles pour une réunion *que l'IA comprend*

01 / RÈGLE

## *Un responsable*

Une personne par réunion. C'est elle qui prépare et qui range.

02 / RÈGLE

## *Une trame fixe*

Envoyée avant : objectif, ordre du jour, décisions attendues.

03 / RÈGLE

## *La décision à voix haute*

« Décision : on lance la V2 en janvier. » L'outil d'enregistrement la capte telle quelle.

04 / RÈGLE

## *Les prochaines étapes*

La fin de la réunion leur est consacrée : quoi, qui, pour quand.

# Le compte rendu *se range tout seul*

L'IA produit le compte rendu, l'ajoute à la fiche du projet, reporte les décisions dans son journal et envoie à chacun ses tâches.

ENREGISTREMENT

**Le transcript de la réunion**

| | |
|---|---|
| *Compte rendu* | Rangé dans la fiche du projet |
| *Décisions* | Ajoutées au journal du projet |
| *Tâches* | Envoyées à chaque responsable |

PRÉCAUTION — Prévenez les participants que la réunion est enregistrée, et **dites-leur à quoi sert l'enregistrement.**

# Le suivi de projet devient *un travail de consignation*

Chaque projet a sa fiche : le contexte, les décisions prises et pourquoi, les prochaines étapes. L'IA la met à jour à partir des réunions et des échanges, et en tire **une vue d'ensemble de l'avancement.**

Votre rôle se limite à relire ce que l'IA a consigné, et à corriger.

FICHE PROJET

## *Refonte du site*

EN COURS

CONTEXTE

Le site actuel ne génère plus de demandes.

DÉCISIONS

12/10 : on garde le CMS actuel. 03/11 : mise en ligne en janvier.

PROCHAINES ÉTAPES

Maquette validée le 15/11 (Julie). Textes le 22/11 (Marc).

PARTIE 2 · ÉTAPE 5 · VOTRE ORGANISATION

# La même logique *pour votre organisation*

Vos priorités, vos projets en cours, ce que vous avez promis à qui. **L'IA vous prépare un point chaque semaine** à partir de vos réunions et de vos fiches projet.

### 01 / AVANCE

- Refonte du site : maquette validée
- Recrutement commercial : 3 entretiens

### 02 / BLOQUE

- Devis fournisseur : relancé deux fois
- Accès au CRM : en attente du prestataire

### 03 / À DÉCIDER

- Lancer la V2 en janvier ou en mars ?
- Valider le budget formation

POUR VOUS — Vous voyez d'un coup d'œil **ce qui avance, ce qui bloque, et ce qui attend une décision de votre part.**

# Un tableau de bord *qui se tient à jour seul*

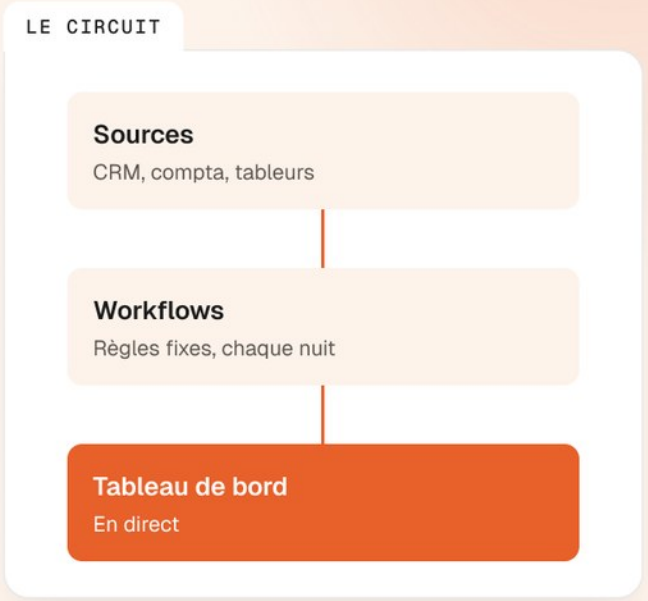
01 Définissez les **cinq à dix indicateurs** que vous voulez suivre.

02 Pour chacun, notez d'où vient la donnée.

03 Allez chercher la bonne donnée. **C'est souvent le vrai chantier** : un CRM incomplet donne un indicateur faux.

04 Mettez en place des workflows qui centralisent la donnée, toujours selon les mêmes règles.

05 Branchez un tableau de bord en direct. **Personne ne le met à jour** : les workflows s'en chargent.



# L'IA construit le système, *des règles fixes calculent*

Un indicateur doit donner le même chiffre à chaque calcul. Le calcul reste donc à des workflows aux règles fixes.

L'IA vous aide à les écrire, à vérifier la donnée, et à commenter les chiffres chaque semaine.



# Et ensuite : *le second cerveau*

Une fois les fondations posées, l'IA a de quoi travailler. Le second cerveau vient ensuite, pour ce qui manque encore.

# Le socle tient *en trois éléments*

Avec ce socle, **l'IA sait où chercher, pour tout le monde.**



# Le second cerveau *comble les trous*

Une fois les fondations posées, le second cerveau sert à **ce qui n'est écrit nulle part aujourd'hui** : le contexte, l'historique, le savoir tacite.

Chacun peut aussi garder un second cerveau personnel, pour son organisation et son contexte. Chacun y est libre. **L'entreprise, elle, s'appuie sur le socle.**



# 80/20

## L'essentiel du résultat *pour une petite part de l'effort*

Des outils rangés, des règles écrites et quelques skills couvrent l'essentiel de ce que l'IA doit savoir de votre entreprise. **C'est le 80/20 que je constate chez mes clients.**

Le second cerveau d'entreprise vient ensuite, quand le socle tient.

CONCLUSION | PAR OÙ COMMENCER

# Par où *commencer*

Commencez par l'étape qui répond au problème qui vous coûte le plus.

| ÉTAPE | CE QUE VOUS POSEZ | DÉLAI INDICATIF |
|---|---|---|
| 01 **Ranger l'existant** | V1 de la structure, migration, communication, skills | 3 à 6 semaines |
| 02 **Poser le macro** | Objectifs, projets, responsabilités | 1 semaine |
| 03 **Sortir le savoir** | Dix fiches, puis une par semaine | En continu |
| 04 **Les réunions** | Trame, responsable, enregistrement | Dès la prochaine réunion |
| 05 **Le suivi de projet** | Une fiche par projet, un point hebdo | 1 mois |
| 06 **Les indicateurs** | Workflows et tableau de bord en direct | 4 à 8 semaines |

ET CHEZ VOUS ?

# Par où commencer, *dans votre cas ?*

Réservez trente minutes avec moi. On regarde ensemble où vit votre connaissance aujourd'hui, et la première étape à poser.

**30 minutes pour regarder votre situation.**

cal.com/colin-dargent/premier-contact

**Colin Dargent**
Responsable IA externalisé pour PME
forward-ai.fr · linkedin.com/in/colindargent